

ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В СФЕРЕ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ

**Жукова Ю.А., студентка 1 курса факультета агротехнологий, земельных
ресурсов и пищевых производств**

Научный руководитель – Бунина Н.Э.,

кандидат экономических наук, доцент

ФГБОУ ВО Ульяновский ГАУ

***Ключевые слова:** информационные технологии, CRM-система, общественное питание, финансовая бухгалтерия, сбор информации.*

Работа посвящена изучению применения информационных технологий в сфере общественного питания для совершенствования, сбалансированной работы предприятия и его составляющих, применяя при этом новейшие CRM-системы и входящие в систему программы.

Информационные технологии (ИТ) – процессы, которые состоят из четко регламентированных правил выполнения операций, действий, этапов разной степени сложности над данными [1].

Цель ИТ – организация хранения и передачи какой-либо информации. Классифицируют ИТ по степени охвата: глобальные ИТ, отраслевые и специализированные ИТ [2]; по предметному содержанию: ИТ обработки данных, экспертных систем, управления, поддержки принятия решения и автоматизации. Также существует классификация ИТ, подразделяющая их на два подкласса, на информационно-справочные и на информационно-советующие; производственные и управляющие, которые, в свою очередь, имеют несколько подклассов: децентрализованная, централизованная, иерархическая и централизованная рассредоточенная [3].

CRM-системы это набор приложений, позволяющих собирать информацию о клиенте, хранить и обрабатывать ее и на базе полученной информации, делать выводы, также экспортировать ее в другие приложения для удобства использования информации (рис. 1).

CRM-системы		
Операционные	Коллаборационные	Аналитические
Учет всех обращений	Сбор обратной связи	Разделение клиентской базы по параметрам
Хранение данных о клиентах, заявках, сделках	Привлечение клиентов к тестированию продукта	Определение ценности клиента
Автоматизация внутреннего документооборота	Анализ отзывов и предложений	Анализ рентабельности клиентов
Отслеживание продвижения сделок по воронке продаж	Улучшение сервиса и продукта	Отслеживание поведения клиентов на каждом этапе воронки
Напоминание о событиях		Анализ эффективности маркетинга
Постановка задач		Анализ динамики продаж
Контроль работы сотрудников		Прогнозирование спроса

Рисунок 1 – Виды и функции CRM систем

CRM-системы позволяют усовершенствовать и облегчить работу с ИТ в сфере общественного питания [4]. Рассмотрим некоторые из них.

1. Программа «Ланч Капитан», с версией, предназначенной для школьно базовых столовых, обеспечивающая реализацию процедур калькуляций, материального учета и материального обеспечения, ее функции включают в себя: составление калькуляций себестоимости, оперативный материальный учет и доступность ее для многих пользователей; организация финансовой бухгалтерии и оформление бумаг и документации, взаиморасчеты касс [5]; оперативное планирование с учетом уже имеющихся ресурсов по

поступившим заказам и имеющим нормам расхода; среднесрочное планирование материального снабжения для предприятия.

2. Программа «Индинг Хлебосол», с двумя вариантами БД, используемая для детских оздоровительных лагерей и для ПОП – свыше 700 блюд из Сборника рецептов от Комитета РФ по торговле, производит отчеты по продуктам, приготовленным блюдам, по складам и по точкам реализации, с помощью которой осуществляется: ведение справочника блюд и учет продуктов на складе; гибкой политики цен на блюда и продукты; полный контроль движения продуктов; планирование меню ежедневно по всем точкам реализации, автоматическое ведение складской картотеки и обеспечение работы официанта или бармена с помощью модуля «Официант и Бармен».

3. Программа «Ининг Пионер» осуществляет: составление ежедневного меню по классическому семидневному, автоматизация калькулирования себестоимости блюд, разноску сведений по карточкам продуктов; ведение учета детей и организаций, оплачивающих путевки и составление ведомости суточного потребления продуктов питания по видам для одного человека.

В заключение хочется отметить, что CRM-системы позволяют создавать маркетинговую стратегию, осуществлять исследование рынка, анализировать данные.

Библиографический список:

1. Бунина, Н.Э. Роль информатики в системе высшего образования / Н.Э. Бунина// Материалы международной научно-практической конференции «Наука сегодня: задачи и пути их решения». – Вологда, 2018. – С. 290–293.

2. Бунина Н.Э. Интерактивное взаимодействие как основа курса дистанционного обучения/Н.Э. Бунина// Материалы Всероссийской научно-практической конференции «Образование и педагогика, теория и практика». – Чебоксары, 2020. – С. 290–293.

3. Бунина, Н.Э. Применение метода проектов в высшей школе / Н.Э. Бунина, О.В. Солнцева, О.А. Заживнова // Инструменты и механизмы современного инновационного развития. Сборник статей Международной

научно-практической конференции. – Уфа: ООО «Аэтерна». 2016. – Ч. 2. – С. 124–127.

4. Бунина, Н.Э. Тенденции развития цифровой экономики / Н.Э. Бунина, О.А. Заживнова, А.В. Коновалов // Материалы Национальной научно-практической конференции «Аграрная наука и образование на современном этапе развития: опыт, проблемы и пути их решения». – Ульяновск, 2019. – С. 238–242.

5. Информационные технологии в ОП [Электронный ресурс]: портал. – Электрон. дан. – Режим доступа: <https://infourok.ru/informacionnie-tehnologii-v-obschestvennom-pitanii-dlya-i-kursa-2075595.html>.

6. Солнцева, О.В. Проблемы продовольственной безопасности России / О.В. Солнцева, Н.Э. Бунина // Материалы VII международной научно-практической конференции «Аграрная наука и образование на современном этапе развития: опыт, проблемы и пути их решения»: сборник научных трудов. – Ульяновск: УГСХА, 2016. – Т. 1. – С. 116–122.

7. Бунина, Н.Э. Риски и преимущества дистанционного образования / Н.Э. Бунина // Материалы Всероссийской научно-практической конференции «Современные тенденции развития системы образования». – Чебоксары, 2020. – С. 55–58.

INFORMATION TECHNOLOGIES IN THE FIELD OF PUBLIC CATERING

Shukova Y.A.

Key words: *Information technology, CRM system, catering, financial accounting, information collection.*

The work is devoted to the study of the application of information technologies in the field of public catering for the improvement, balanced operation of the enterprise and its components, while using the latest CRM systems and programs included in the system.