

**РОЗРОБКА КОМПОНЕНТІВ ІНФОРМАЦІЙНОЇ СИСТЕМИ
«КАФЕ З ЇЖЕЮ НА ВИНІС»**

Саричева М. В.

Науковий керівник – доц. каф. СТ Морозова А. І.

Харківський національний університет радіоелектроніки, каф. СТ
м. Харків, Україна

e-mail: maryna.sarycheva@nure.ua

Considered the need to develop components of an information system for a cafe with the possibility of ordering take-out food. In the context of the presence in Ukraine of special conditions related to the state of war, the rapid development of the fast food industry and the growing popularity of food delivery services, the development of an information system becomes extremely relevant. The need and benefits of implementing such a system to optimize the processes of ordering, processing and fulfilling orders, as well as to improve the efficiency of customer service and cafe resource management. The practical implementation of these components can improve the quality of service and increase the competitiveness of the cafe in the market.

Розвиток інформаційних технологій відкриває нові можливості для оптимізації та підвищення ефективності бізнес-процесів у сфері обслуговування. Зокрема, компоненти інформаційної системи для кафе з їжею на виніс стають дедалі більш актуальними у зв'язку зі зростанням популярності фаст-фуду та зміною у споживчих уподобаннях. Впровадження нових компонентів допоможе покращити якість обслуговування клієнтів, збільшити ефективність роботи кафе та підвищити його конкурентоспроможність на ринку.

Однак, найбільшу значущість розробка компонентів інформаційної системи, що сприяє автоматизації бізнес-процесів, набуває за особистих обставин, у яких перебуває Україна на поточний момент. Як зазначили у своїй роботі Воржакова Ю. П., Ситник Н. І. та Пермінова С. О.: «Україна останні роки живе в особливих умовах: спочатку військові дії на сході країни; потім всесвітня пандемія, пов'язана з COVID-19 та вже понад рік країна живе в умовах повномасштабної війни. Воєнний стан є особливим станом для країни, в умовах якого необхідна адаптація всіх процесів життєдіяльності підприємства під наявні умови обмежень, змін і нових правил життя» [1].

Питання автоматизації бізнес-процесів є дуже актуальним та користується попитом на ринку інформаційних послуг [2]. До переваг автоматизації процесів кафе з їжею на виніс відносяться:

– Підвищення ефективності процесів. Автоматизована система може допомогти в оптимізації різних аспектів роботи кафе, таких як облік замовлень, управління запасами, планування персоналу тощо, що

призводить до підвищення продуктивності та зниження часу на виконання завдань.

- Покращення обслуговування клієнтів. Автоматизована система замовлення дозволяє клієнтам зручно та швидко замовляти їжу, використовуючи мобільний додаток або термінали самообслуговування. Це сприяє зменшенню черг та покращенню загального досвіду обслуговування.

- Аналітика та звітність. Автоматизована система може забезпечити детальні звіти та аналітику щодо продажів, замовлень, популярності певних страв тощо. Це допомагає власникам кафе приймати обґрунтовані рішення щодо стратегій розвитку та маркетингу.

- Забезпечення точності та надійності. Автоматизована система може значно знизити ймовірність помилок у замовленнях та обліку, що покращує якість обслуговування та задоволення клієнтів.

Не дивлячись на велику кількість переваг, що надає розробка компонентів інформаційної системи, цей процес також має ряд недоліків:

- Невеликий обсяг роботи. Якщо кафе має невеликий потік замовлень на виніс або робить акцент на обслуговуванні в залі, витрати на автоматизацію можуть бути невиправдано високими.

- Високі витрати на впровадження. Підготовка та впровадження системи автоматизації може вимагати значних інвестицій, що може бути виправданим лише для великих кафе або мереж закладів харчування.

- Низька технічна компетентність персоналу. Якщо персонал кафе не володіє достатнім рівнем технічної компетентності або відмовляється використовувати нові технології, автоматизація може бути більш обтяжливою, ніж корисною.

- Персоналізований підхід. У деяких випадках клієнти можуть віддавати перевагу особистому зв'язку з працівниками кафе, а не взаємодії з автоматизованими системами.

Аналізуючи переваги та недоліки впровадження інформаційної системи, можна зробити висновок, що такий крок має потенціал покращити ефективність бізнесу та збільшити конкурентоспроможність на ринку. Однак, перед впровадженням інформаційної системи необхідно провести докладний аналіз потреб бізнесу. Отже, при правильному плануванні та обґрунтуванні рішень, впровадження інформаційної системи може стати важливим кроком для розвитку бізнесу кафе з їжею на виніс.

Список використаних джерел:

1. Воржакова, Ю. П., Ситник, Н. І., Пермінова, С. О. (2023). Оптимізація бізнес-процесів підприємств на засадах Industry 4.0 в умовах воєнного стану.

2. Чазов, С. В. (2017). CRM-системи для малого бізнесу: необхідність та способи впровадження.