**СОВРЕМЕННОЕ СОСТОЯНИЕ РЫНКА ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ В РЕСТОРАННОМ БИЗНЕСЕ**

**MODERN STATE OF SOFTWARE MARKET IN THE CATERING BUSINESS**

Быданцева А.С.

Санкт-Петербургский государственный экономический университет,

г. Санкт-Петербург, Россия

Исследовано состояние рынка общественного питания на 2019 год, рассмотрены современные продукты программного обеспечения для ресторанного бизнеса

Ключевые слова: рынок общественного питания, ресторанный бизнес, фаст-фуд, общественное питание в Санкт-Петербурге, программное обеспечение, программное обеспечение для ресторанного бизнеса

The state of the catering market for 2019 year is investigated, modern software products for catering business are reviewed

Keywords: catering market, catering business, fast-food, catering in St. Petersburg, software, software for catering

Чтобы говорить о разработке программного обеспечения для ресторанного бизнеса, необходимо иметь представление о современном состоянии рынка общепита.

Одной из наиболее характерных отличительных черт ресторанного бизнеса является способность быстро реагировать на изменения экономики страны и мира, поэтому высокий темп жизни современного человека, рост и развитие городов стали причиной большой популярности рынка общественного питания. Таким образом, показатели рынка общепита могут быть индикатором благосостояния населения.

По современным оценкам специалистов дорогие рестораны постепенно теряют свою актуальность (Рисунок 1), питание в них уже не является особенным и экзотичным. Причиной этого является достаточно высокий уровень обслуживания в кофейнях, кулинариях и других заведениях, популярность которых продолжает расти. Кроме этого, такие заведения не требуют долгосрочной и дорогой аренды, высоких затрат на приобретение оборудования. Интересно на рынке выглядят фреш-бары со свежевыжатыми соками, которые в вечернее время превращаются в заведения с горячительными напитками. По-прежнему большинство людей чаще отдает предпочтение фастфуду, доходы которого составляют около 70-75% от всего рынка общепита, стритфуду, а так же заведениям эконом класса.

Относительно новой на рынке выглядит концепция фудхоллов (общественное и гастрономическое пространство, которое на одной площадке объединяет несколько самостоятельных авторских ресторанов с разными кухнями). По расчетам аналитиков компании JLL доля открытых заведений в ТЦ во втором квартале 2019 года составила 20%, в то время как в первом квартале она была 12 %. Такие зоны уже получили успех в Москве и сформировали новый тренд на рынке общепита. В Петербурге такой формат пока еще остается не достаточно развитым, поэтому, какой успех принесет запуск фудхоллов в Санкт-Петербурге покажет только время.

Еще одними набирающими популярность заведениями являются легкие и мобильные фуд-траки (автономное заведение, которое можно разместить на парковке бизнес–центра или в креативных пространствах города). Этот формат становится популярным в первую очередь с увеличением мобильности жизни , во-вторых, в связи с низкой стоимостью аренды места установки фургона. Такие заведения остаются востребованными круглый год, а аренда земли встанет от 50 тысяч до 300 тысяч рублей.

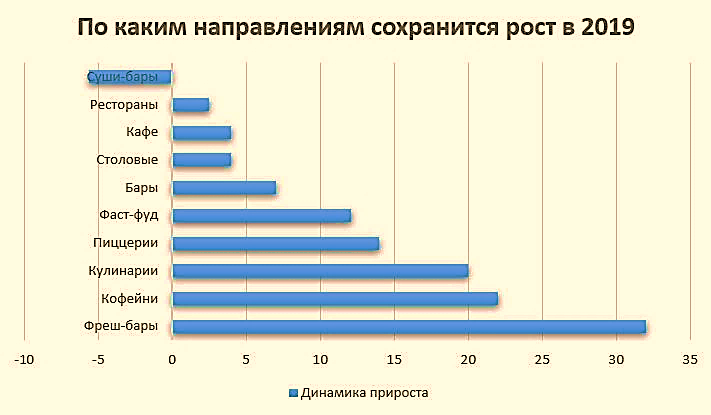


Рисунок 1. Динамика прироста на 2019 год в процентах (график взят с сайта m.alterainvest.ru

Рентабельность ресторанного бизнеса редко опускается ниже 30%, а средняя доходность колеблется от 50 до 60%. Такие отличные показатели позволяют постоянно внедрять инновации, направленные на понижение стоимости блюд. Рестораторы ищут наиболее выгодные пути для оптимизации, такие как - более производительное оборудование, уменьшение порций или совершенствование организации труда. Вслед за иностранными производителями в России несколько лет назад возрос спрос на экологичную пищу. Наличие собственного производства продуктов и ингредиентов позволяет снизить их себестоимость. Однако, оптимизация – не единственное, что волнует владельцев ресторанного бизнеса. Чтобы привлечь внимание клиентов, выиграть их время, необходимо инвестировать в проекты с необычной атмосферой.

Большое значение имеет кухня заведения. Например, 46 из 90 открытых в первой половине года заведений общепита в Петербурге имеют четкую концепцию национальной кухни. Более популярными являются итальянская и русская кухни. Также весьма популярным направлением для туризма становится Азия. Это значит, что люди, попробовавшие местную кухню и вернувшиеся из путешествия, обязательно захотят видеть в своем городе подобные заведения паназиатской кухни. Не стоит забывать и про американскую кухню. По данным r\_keeper на 12% населения, проживающего в Москве и Санкт-Петербурге, приходится порядка 70% фастфуд-заведений страны.

Итак, подведем итоги, какие заведения общепита наиболее перспективны в ближайшем будущем:

* средней ценовой категории;
* рестораны и кафе с уникальной стилистикой и необычной атмосферой;
* заведения с привлекательной организацией обслуживания, куда входят программы лояльности, скидочные блюда, а также точки общепита франчайзингового типа;
* монопродуктовые рестораны;
* большие сетевые предприятия общепита, прошедшие оптимизацию и инновационирование.

Исследовав ситуацию на рынке общественного питания, можно говорить о программном обеспечении. На основании выше приведенной информации можно сделать вывод, что большим спросом будет пользоваться программное обеспечение, адаптированное под системы самообслуживания в заведениях быстрого, но полезного питания. Очень важно, чтобы программное обеспечение позволяло минимизировать очереди и быстро обслуживать посетителей. Многие современные компании работают по франшизе, это значит, что программное обеспечение должно осуществлять контроль нескольких торговых точек, вести учет проданной продукции и продукции на складе, а так же формировать статистику по торговым точкам. Как уже говорилось, современный ресторанный бизнес переходит в торговые центры, это значит, что для работы будет достаточно обычного планшета, огромные машины уходят в прошлое, как и потребность в специалистах, которые управляют их работой. Отсюда очень важным требованием к ПО является его доступность и легкость в обучении.

Таким образом, сложные программы автоматизации, применяемые в дорогостоящих кафе и ресторанах, уходят в прошлое, а на их место выходят простые в использовании, адаптированные под разные операционные системы программы. Рассмотрим самые популярные из них на сегодняшний день: R-keeper, Quick Resto, Poster, Tillypad и Iiko. Проанализировав возможности, преимущества и недостатки каждого:

1. R-keeper – одна из самых популярных программ автоматизации, так как долгое время она просто не имела конкурентов. На сегодняшний день ее используют такие известные компании как Burger King, Subway, KFC и Шоколадница. Основные преимущества данного ПО заключаются в легком изменении и подстраивании под определенные требования любого предприятия. Данная программа содержит 5 модулей: «управленческий» модуль, модуль «менеджер», «официант», «повар» и «кассир». Каждый модуль рассчитан на выполнение определенные полномочий: формирование меню, передача заказа, обработка карт, оплата, начисление бонусов и скидок, контроль проведения кассовых операция, учет рабочего времени сотрудников и так далее. Но у любого ПО есть свои недостатки. Хоть R-keeper и известен как система автоматизации «все в одном», она только выполняет кассовые задачи и имеет собственную базу, а StoreHouse, программный модуль – бухгалтер/калькулятор, выполняет товароведческие или калькуляционные задачи и имеет совершенно другую базу. Обе этих базы не имеют связи в режиме реального времени друг с другом, данные надо перегонять из одной в другую специальным модулем, за который необходимо отдельно заплатить.
2. Iiko – программа автоматизации, подходящая абсолютно под любой тип заведений. Данная программа состоит всего из двух программных модулей: iikoFront для линейного персонала и iikoOffice для сотрудников офиса. С помощью iikoFront можно работать с заказами, осуществлять банкеты и резервы столов, настраивать схему залов в любом порядке, а также разделять чек по гостям. IikoOffice отвечает за результаты продаж, меню, калькуляцию, склад, расчеты с поставщиками, управление персоналом, финансы и настройки системы. В отличие от многих программ автоматизации, в том числе и R-keeper, Iiko автоматически формирует отчеты, то есть между двумя программными модулями идет автоматический обмен данными в реальном времени. Это работает следующим образом: когда определенный сотрудник приходит на работу и входит в свой личный кабинет в iikoFront, то его время прихода автоматически фиксируется в модуле iikoOffice, где уже в случае опоздания, сотруднику начисляется штраф. Даже в случае потери связи iikoFront продолжает работать в автономном режиме, а по восстановлении связи iikoOffice принимает все данные.
3. Quick Resto – одно из самых современных ПО, которое было создано с опорой на R-keeper, но с применением более новых технологий, которые еще сильнее упрощают процесс автоматизации. Самым значительным отличием данной программы от двух предыдущих является отсутствие потребности в сервере, так как все данные хранятся в «облаке». Даже в случае отключения от Интернета программа продолжит работать в автономном режиме. Еще одним преимуществом программы пред аналоговыми является возможность функционировать совместно с другими программами, создавать технологические карты и работать с ними. Кроме того, программа поддерживает фискальные регистраторы, сканеры, терминалы и принтеры. Возможно, кому-то это покажется недостатком, но сама компания осознанно делает такой выбор, но данное ПО разработано только для IPad и IPad mini.
4. Poster – пожалуй, прямой конкурент Quick Resto. Одна POS-система решает все вопросы: онлайн-касса, финансы, аналитика. Но в отличие от своего конкурента данная программа работает на любом устройстве, она автономна и почти не занимает места. Помимо основных своих обязанностей, таких как прием заказов, анализ продаж по определенному времени, отслеживание за остатками на складе в реальном времени, поощрение постоянных посетителей и много другого, Poster имеет немалое количество интересных способностей. Например, вы сможете управлять своим бизнесом из любой точки мира, так как вся актуальная информация будет находиться на экране вашего смартфона. Также можно подключить дополнительные сервисы к системе учета: бонусные системы лояльности inCust и UDS, приложения доставки Relog и Smartomato, сервисы рассылок писем и сообщений SendPulse, программы видеонаблюдения Glaz и многое другое.
5. Tillypad – последняя из рассмотренных нами систем, но именно она подходит для бизнеса любого масштаба и любой географии. С Tillypad центральный офис может устанавливать для всех заведений единые стандарты и следить за их соблюдением. Данная программа отлично подойдет для сетевых проектов и обладателей франшиз, стремящихся к глобальному росту и готовых модернизировать свой бизнес. Как и многие подобные программы Tillypad имеет Front-office, Back-office и Складской учет. Данные модули отлично справляются со своими основными задачами, но что требует особого внимания, дак это встроенные механизмы автоматического распределения и архивирования данных, что особенно удобно для работы сетевых заведений. Продуманная система доступов обезопасит данные от несанкционированного использования и определит полномочия сотрудников. Благодаря Tillypad XL внутренняя безопасность ресторана под контролем: все действия персонала фиксируются в протоколе, а встроенное видеонаблюдение поможет разобраться с любой спорной ситуацией. Установить и администрировать систему сможет даже начинающий технический специалист, при этом подключение новых рабочих мест занимает минимум времени и может совершаться даже удаленно.

На основании данных, представленных в таблице (Таблица 1), можно сделать вывод, что программное обеспечение Tillypad является лучшим на современном рынке ПО. Однако, не стоит быть настолько уверенными, поскольку ресторанный бизнес развивается стремительно быстро, появляются новые форматы заведений с совершенно непохожими сервисами, для которых имеющееся ПО уже не будет самым оптимальным. Поэтому основная задача разработчиков программного обеспечения на сегодняшний день - анализировать рынок и его будущие перспективы, чтобы с появлением абсолютно новых заведений общественного питания, появились программы для их автоматизации.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **R-KEEPER** | **IIKO** | **QUICK RESTO** | **POSTER** | **TILLYPAD** |
| Управление заказами |  |  |  |  |  |
| Продуктовый каталог |  |  |  |  |  |
| Колл-центр и телефония |  |  |  |  |  |
| История взаимодействия с клиентом |  |  |  |  |  |
| Системы лояльности |  |  |  |  |  |
| Мониторинг эффективности персонала |  |  |  |  |  |
| Тайм-менеджмент |  |  |  |  |  |
| Управление поддержкой |  |  |  |  |  |
| Отчёты |  |  |  |  |  |
| Интеграция с почтой |  |  |  |  |  |
| Email-рассылки |  |  |  |  |  |
| Шаблоны проектов |  |  |  |  |  |
| Хранилище файлов |  |  |  |  |  |
| Диаграмма Ганта |  |  |  |  |  |
| Биллинг и счета |  |  |  |  |  |
| Экспорт/импорт данных |  |  |  |  |  |
| Подключение Фис.регистратора |  |  |  |  |  |
| API для интеграции |  |  |  |  |  |
| Веб-формы |  |  |  |  |  |

Таблица 1. Сравнение программ автоматизации ресторанного бизнеса по функционалу (данные представлены на основании информации с сайта crmindex.ru)

Отсюда, что должно представлять из себя идеальное ПО, чтобы оставаться актуальным как можно дольше? В первую очередь оно должно быть легко адаптируемо под различные требования заказчика. Если завтра ресторатор захочет сменить формат заведения, то ему не придется менять все ПО. Достаточно будет обратиться к разработчикам и сменить пару модулей, что в разы дешевле, чем внедрять новое ПО и заново обучать персонал. Таким образом, ПО будущего – легко конструируемая информационная система, для которой удобство в использовании и гибкость превыше всего.

**Список литературы:**

1. <https://pro.rbc.ru/news/5d3afef59a7947f650a46200>
2. <https://m.alterainvest.ru/rus/blogi/analiz-rynka-obshchepita-2019/>
3. <http://www.tadviser.ru/index.php/%D0%A1%D1%82%D0%B0%D1%82%D1%8C%D1%8F:%D0%A0%D0%B5%D1%81%D1%82%D0%BE%D1%80%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8B%D0%B9_%D1%80%D1%8B%D0%BD%D0%BE%D0%BA_%D0%A0%D0%BE%D1%81%D1%81%D0%B8%D0%B8>
4. <https://www.rbc.ru/spb_sz/14/06/2019/5d0333e39a794783334da5ae>
5. <https://www.dp.ru/a/2019/07/16/Restorani_20_19>
6. <https://www.ekam.ru/blogs/pos/avtomatizatsiya-fast-fuda>
7. <https://kkm16.ru/uslugi/Avtomatizaciya-restoranov-R-Keeper/?roistat=direct1_search_7648485994_r%20keeper%20%D0%BE%D1%84%D0%B8%D1%86%D0%B8%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D1%8B%D0%B9%20%D1%81%D0%B0%D0%B9%D1%82&roistat_referrer=none&roistat_pos=premium_1&yclid=5454916540111813328>
8. <http://www.aria-complex.ru/articles/r-keeper/>
9. <https://open-s.info/automation/iiko/?utm_source=yandex&utm_medium=cpc&utm_campaign=32843432&utm_content=7480455596&utm_term=iiko>
10. <https://vkusologia.ru/osnashhenie/avtomatizaciya/quick-resto.html>
11. <https://joinposter.com/>
12. <https://tillypad.ru/>
13. <https://crmindex.ru/>