

Київський національний торговельно-економічний університет
Кафедра готельно-ресторанного бізнесу

ВИПУСКНА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему:

**ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ
РЕСТОРАНУ «VERY WELL SAFE», М. КИЇВ**

Студента 2 курсу, 2м групи
спеціальності 073
«Менеджмент»
Спеціалізації
«Готельний і ресторанный
менеджмент»

підпис студента

Стеценко Анна
Юріївна

Науковий керівник
д.е.н., проф.

*підпис
керівника*

Мельниченко Світлана
Володимирівна

Гарант освітньої
програми
д.е.н., проф.

*підпис
гаранта*

Ведмідь Надія
Іванівна

Київ 2019

Київський національний торговельно-економічний університет

Факультет ресторанно-готельного
та туристичного бізнесу

Кафедра готельно-ресторанного
бізнесу

Спеціальність, спеціалізація

073 «Менеджмент»
(«Готельний і ресторанный менеджмент»)

Затверджую

Зав. кафедри
готельно-ресторанного бізнесу

М.Г. Бойко

“ ___ ” _____ 2018 р.

Завдання

на випускн кваліфікаційну роботу студентові

Стеценко Анні Юрівні

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема випускної кваліфікаційної роботи: Інформаційно-комунікаційні технології ресторану «Very Well Cafe», м. Київ.

Затверджена наказом ректора від «11» жовтня 2018 р. № 3670, внесено зміни наказ ректора від «01» листопада 2019 р. № 3743

2. Строк здачі студентом закінченої роботи: 16 листопада 2019 року

3. Цільова установка та вихідні дані до випускної кваліфікаційної роботи:

Мета роботи – дослідження теоретичних засад і практичних рекомендацій щодо застосування інформаційно-комунікаційних технологій в діяльності підприємства ресторанного господарства.

Об'єкт дослідження – застосування інформаційно-комунікаційних технологій в діяльності підприємства ресторанного господарства.

Предмет дослідження – теоретичні, методологічні та практичні засади застосування інформаційно-комунікаційних технологій в діяльності ресторану «Very Well Cafe», м. Київ.

4. Перелік графічного матеріалу, рис.: Організаційна структура управління рестораном «Very Well Cafe», м. Київ; Інформаційно-комунікаційні технології ресторану «Very Well Cafe», м. Київ; Динаміка доходів ресторану «Very Well Cafe», м. Київ за 2016-2018 роки; Характеристика сайту ресторану «Very Well Cafe», м. Київ; Напрями застосування ІКТ в ресторані «Very Well Cafe», м. Київ.

Табл.: Динаміка результатів діяльності ресторану «Very Well Cafe», м. Київ за 2016-2018 рр.; Динаміка витрат на застосування ІКТ рестораном «Very Well Cafe», м. Київ; Спеціалізовані програмні продукти в ресторані «Very Well Cafe», м. Київ; Показники впливу ІКТ на результати діяльності ресторану «Very Well Cafe», м. Київ; Показники ефективності впровадження запропонованих заходів.

5. Зміст випускної кваліфікаційної роботи (перелік питань за кожним розділом)

ВСТУП

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ЗАСТОСУВАННЯ ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВА РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

1.1. Аналітичний огляд літературних джерел

1.2. Методичні засади застосування ІКТ в діяльності підприємства ресторанного господарства

РОЗДІЛ 2. ОЦІНКА ЗАСТОСУВАННЯ ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В ДІЯЛЬНОСТІ РЕСТОРАНУ «VERY WELL SAFE», М. КИЇВ

2.1. Аналіз діяльності ресторану

2.2. Оцінка застосування ІКТ в діяльності підприємства

2.3. Дослідження впливу інформаційно-комунікаційних технологій на результати діяльності ресторану

РОЗДІЛ 3. РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ЗАСТОСУВАННЯ ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В ДІЯЛЬНОСТІ РЕСТОРАНУ «VERY WELL SAFE», М. КИЇВ

3.1. Напрями застосування ІКТ у діяльності ресторану

3.2. Обґрунтування ефективності застосування інформаційно-комунікаційних технологій підприємством

Висновки та рекомендації

Список використаних джерел

Додатки

6. Календарний план виконання роботи:

№ з/п	Назва етапів написання випускної кваліфікаційної роботи	Терміни виконання етапів роботи	
		За планом	Фактично
1	<i>Вибір теми випускної кваліфікаційної роботи</i>	01.09.2018 р.- 31.10. 2018 р.	01.09.2018 р.- 31.10. 2018 р.
2	<i>Оформлення і затвердження завдання на випускні кваліфікаційну роботу</i>	01.11.2018 р.- 31.12.2018 р.	01.11.2018 р.- 31.12.2018 р.
3	<i>Написання 1 розділу випускної кваліфікаційної роботи</i>	02.01.2019 р.- 11.05.2018 р.	02.01.2019 р.- 11.05.2018 р.
4	<i>Попередній захист 1 розділу випускної кваліфікаційної роботи</i>	14.05.2019 р.- 18.05.2019 р.	14.05.2019 р.- 18.05.2019 р.
5	<i>Написання, оформлення та здача керівнику наукової статті</i>	до 18.05.2019 р.	01.06.2019 р.
6	<i>Написання 2 розділу випускної кваліфікаційної роботи</i>	18.05.2019 р.- 07. 09. 2019 р.	01.06.2019 р.- 22. 09. 2019 р.
7	<i>Попередній захист 2 розділу випускної кваліфікаційної роботи</i>	07.09.2019 р.- 10. 09. 2019 р.	22. 09. 2019 р.
8	<i>Написання 3 розділу випускної кваліфікаційної роботи</i>	11.09.2019 р. - 28.10.2019 р.	22.09.2019 р. - 28.10.2019 р.
9	<i>Попередній захист випускної кваліфікаційної роботи у комісіях</i>	29.10.2019 р.- 31.10.2019 р.	31.10.2019 р.
10	<i>Подання випускної кваліфікаційної роботи та реферату на кафедрі</i>	16.11.2019 р	16.11.2019 р
11	<i>Подання випускної кваліфікаційної роботи до деканату для отримання направлення на зовнішнє рецензування</i>	16.11.2019 р. 18.11.2019 р	16.11.2019 р. 18.11.2019 р
12	<i>Підготовка матеріалів випускної кваліфікаційної роботи до захисту в екзаменаційній комісії</i>	18.11.2019 р.- 01.12.2019 р.	18.11.2019 р.- 01.12.2019 р.
13	<i>Захист випускної кваліфікаційної роботи в екзаменаційній комісії</i>	<i>Відповідно до розкладу</i>	03.11.2019

7. Дата видачі завдання «28» грудня 2018 р.

8. Керівник випускної кваліфікаційної роботи _____ С.В.Мельниченко
(*прізвище, ініціали, підпис*)

9. Гарант освітньої програми _____ Н.І. Ведмідь
(*прізвище, ініціали, підпис*)

10. Завдання прийняв до виконання _____ А.Ю. Стеценко
(*підпис студента*)

11. Відгук керівника випускної кваліфікаційної роботи

Студенткою виконано роботу на актуальну тему, оскільки інформаційно-комунікаційні технології (ІКТ) є одним із чинників забезпечення результативної діяльності підприємства через оперативне доведення інформації до споживача.

Опрацьована наукова література та джерела Інтернет дали можливість здобувачеві визначити теоретичні засади застосування інформаційно-комунікаційних технологій в діяльності підприємств ресторанного господарства.

У роботі наведено результати оцінки застосування ІКТ в діяльності ресторану «Very Well Cafe», м. Київ. Досліджено вплив ІКТ на результати функціонування ресторану та встановлено негативні і позитивні наслідки цього впливу. У результаті обґрунтовано ефективність застосування інформаційно-комунікаційних технологій рестораном на майбутні періоди. Надані рекомендації мають практичне значення і можуть бути впроваджені в діяльність ресторану.

Випускна кваліфікаційна роботи виконана відповідно до вимог і рекомендується до розгляду в екзаменаційній комісії.

12. Керівник випускної кваліфікаційної роботи

_____ (підпис, дата)

13. Висновок про випускну кваліфікаційну роботу

Випускна кваліфікаційна робота студента

_____ А.Ю. Стеценко

(прізвище, ініціали)

може бути допущена до захисту в екзаменаційній комісії.

Гарант освітньої програми

_____ Н.І. Ведмідь

(підпис, прізвище, ініціали)

Завідувач кафедри

_____ М.Г. Бойко

(підпис, прізвище, ініціали)

« _____ » _____ 2019 р.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	5
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ЗАСТОСУВАННЯ ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВА РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА	
1.1. Аналітичний огляд літературних джерел.....	8
1.2. Методичні засади застосування ІКТ в діяльності підприємства ресторанного господарства.....	12
РОЗДІЛ 2. ОЦІНКА ЗАСТОСУВАННЯ ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В ДІЯЛЬНОСТІ РЕСТОРАНУ «VERY WELL SAFE», М. КИЇВ	
2.1. Аналіз діяльності ресторану.....	16
2.2. Оцінка застосування ІКТ в діяльності підприємства.....	26
2.3. Дослідження впливу інформаційно-комунікаційних технологій на результати діяльності ресторану.....	34
РОЗДІЛ 3. РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ЗАСТОСУВАННЯ ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В ДІЯЛЬНОСТІ РЕСТОРАНУ «VERY WELL SAFE», М. КИЇВ	
3.1. Напрями застосування ІКТ у діяльності ресторану.....	36
3.2. Обґрунтування ефективності застосування інформаційно-комунікаційних технологій підприємством.....	42
Висновки та рекомендації.....	47
Список використаних джерел.....	49
Додатки.....	56

ВСТУП

Актуальність обраної теми. Розвиток ресторанної сфери супроводжується стрімким впровадженням різних інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ), що сприяє розвитку технологічних процесів, дозволяє погоджувати дії співробітників і приймати спільні управлінські рішення. ІКТ сприяють створенню систем управління трудовими ресурсами, які охоплюють всі рівні менеджменту. Важлива роль в управлінні персоналом відводиться Інтернет-технологіям, спеціалізованого програмного забезпечення. Збільшити коефіцієнт корисної дії в роботі з клієнтами можна також через впровадження системи CRM («управління взаємовідносинами з клієнтами»). Це засіб управління дозволяє фіксувати взаємодії співробітників з клієнтами, розширювати можливості отримання доходу і підвищувати лояльність клієнтів.

Головна мета ІКТ, стратегії CRM та автоматизації робочих місць в готелях – збільшення прибутковості бізнесу через ціннісний, клієнтоорієнтований підхід з використанням контролінгу та реінжинірингу. Поєднуючи в роботі ІКТ, маркетинг, продажі послуг, сервіс, співробітники націлені на попереджувальне обслуговування клієнта. Впровадження повноцінної CRM-системи сприяє розширенню клієнтської бази, моніторингу, підвищення лояльності, впровадженню мотивації, зменшення кількості претензій, координації взаємодій між підрозділами. Призначення CRM – надання механізмів ефективного використання накопичених знань персоналу для побудови бізнес-процесів, пов'язаних із задоволенням потреб клієнтів і досягненням бізнес-цілей компанії. Принципами стратегії CRM є: створення виробничих відносин, заснованих на лояльному ставленні співробітників; впровадження стандартів і системи менеджменту якості в процес обслуговування клієнтів; оптимізація технологічного процесу.

Спеціальна підготовка в області CRM-стратегії націлює на модульне навчання персоналу.

Практичне використання ІКТ в ресторанному бізнесі передбачає охоплення ними всіх підрозділів через автоматизацію робочих місць. Поеднання ІКТ, CRM -стратегії і автоматизації робочих місць можна вважати синергетичним організаційно-економічним механізмом управління персоналом та взаємодіями з клієнтами. Тому тема застосування інформаційно-комунікаційних технологій в діяльності ресторану є надзвичайно актуальною.

Різноманітні аспекти проблеми забезпечення системи розвитку інформаційно-комунікаційних технологій ресторану розглядаються в працях таких вчених як: Т.Л. Архіпова [2], П.І. Белінський [3], М. Б. Боровик [7], А.М. Гуржій [12], О.В. Овчарук [36], А.В. Присяжнюк [38], Н.В. Сороко [42], Т.М. Шальман [49], Н.І. Яловега [52], С.С. Яременко [53] та інші. Аналіз та вивчення праць даних науковців дозволяє досконально провести дослідження на тему сутності поставленого наукового завдання, та всебічно розглянути проблемні питання сучасності, щодо розвитку інформаційно-комунікаційних технологій ресторану.

Мета роботи – дослідження теоретичних засад і практичних рекомендацій щодо застосування інформаційно-комунікаційних технологій в діяльності підприємства ресторанного господарства.

Відповідно до основної мети дослідження у дипломній роботі поставлено та реалізовано такі **завдання**:

- провести аналітичний огляд літературних джерел щодо розвитку інформаційно-комунікаційних технологій ресторану;
- дослідити методичні засади застосування ІКТ в діяльності підприємства ресторанного господарства;
- проаналізувати діяльність ресторану;
- провести оцінку застосування ІКТ в діяльності підприємства;

- дослідити вплив інформаційно-комунікаційних технологій на результати діяльності ресторану;
- визначити напрями застосування ІКТ у діяльності ресторану;
- провести обґрунтування ефективності застосування інформаційно-комунікаційних технологій підприємством.

Об’єкт дослідження – застосування інформаційно-комунікаційних технологій в діяльності підприємства ресторанного господарства.

Предмет дослідження – теоретичні, методологічні та практичні засади застосування інформаційно-комунікаційних технологій в діяльності ресторану «Very Well Cafe», м. Київ.

Методи дослідження. Для вирішення поставлених завдань у процесі дослідження використано такі методи: метод системного підходу; метод структурного аналізу; графічний метод; індуктивний метод; економіко-математичний метод.

Інформаційна база дослідження сформована на основі офіційних матеріалів: відповідних законів України, нормативно-правових актів, наукових публікацій, авторських розробок та офіційних даних ресторану «Very Well Cafe».

Наукова новизна одержаних результатів полягає в узагальненні теоретичних досліджень та практичних рекомендацій щодо вдосконалення інформаційно-комунікаційних технологій в діяльності підприємства ресторанного господарства «Very Well Cafe».

Апробація результатів випускної кваліфікаційної роботи. Основні положення і результати роботи були опубліковані у науковій статті «Інформаційно-комунікаційні технології у сфері ресторанного бізнесу» (Додаток А).

РОЗДІЛ 1.

ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ЗАСТОСУВАННЯ ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВА РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

1.1. Аналітичний огляд літературних джерел

Інформаційно-комунікаційні технології (ІКТ) стали одними з найважливіших складових економічного розвитку всього світу. Ресторанний бізнес, як один з найбільш динамічних і ризикових, не може стояти осторонь від використання досягнень ІКТ. Це стосується як великих мережевих, так і середніх і малих підприємств. Постійне створення нових програмних продуктів для ресторанного бізнесу в більшій мірі обумовлено урахуванням в останніх нових можливостей ІКТ та відповідних змін до технології обробки даних.

Інформаційні технології (ІТ) це нова галузь сучасної науки і техніки. Незважаючи все більш широке їх поширення, в світі до сих пір немає чіткого визначення поняття «інформаційні технології», складно чітко виділити власне предмет вивчення даної області. Іноді невинувато звужують цю область до комунікативних технологій: мережі, Інтернет, зв'язок і т. п. В інших випадках використовують широке розуміння інформаційних технологій, включаючи в них виробництво комп'ютерної техніки (плати, кристали, тобто конструкційні елементи), і навіть побутових електронних приладів [2, с. 9].

За допомогою інформаційно-комунікаційних технологій створюються системи управління трудовими ресурсами, клієнтоорієнтовані системи CRM, які охоплюють всі рівні управління персоналом, обслуговування клієнтів і формують ціннісний підхід в менеджменті.

На рис. 1.1 наведені основні підходи до тлумачення поняття «інформаційно-комунікаційні технології».



Рис. 1.1. Підходи до визначення поняття «інформаційно-комунікаційні технології»

Так, поняття інформаційно-комунікативні технології об’єднує методи, засоби і системи, пов’язані зі збором, виробництвом, обробкою, передачею, розповсюдженням, зберіганням, експлуатацією, поданням, використанням, захист різних видів інформації [50, с. 303]. На нашу думку, нині область ІТ носить фундаментальний характер, що об’єднує десятки наукових напрямків, таких, як, наприклад: штучний інтелект, обчислювальна математика, комп’ютерні науки, інженерія програмного забезпечення, архітектура комп’ютерних систем, автоматизація наукових досліджень, WEB-технології та ін.

Науковці Н. Б. Демчишак та І. Р. Черепаня зазначають, що розвиток інформаційно-комунікаційних технологій є глобальною тенденцією і потужним чинником підвищення конкурентоспроможності вітчизняної

економіки [13, с. 53]. Погоджуємося із авторами, що використання інформаційно-комунікаційних технологій в управлінні ресторанним бізнесом відкриває великі можливості розвитку технологічних процесів, дозволяє погоджувати дії співробітників і приймати спільні рішення.

Натомість, В. В. Нонік зазначає, що впровадження інформаційно-комунікаційного інструментарію в практику публічного управління у світі свідчить про його високу ефективність у реалізації реформ в адміністративній сфері [35, с. 102].

На противагу попереднім науковцям, О. Готько та О. Чайковська зробили спробу дослідити основні чинники, що впливають на виникнення та розвиток інформаційного суспільства [10, с. 131].

Погоджуємося із Т. М. Шальман, що в інформаційній індустрії виділяється чотири основних напрямки:

- 1) Computer Sciences – комп'ютерні науки, завдання яких зручніше і ефективніше вводити, обробляти, перетворювати, передавати інформацію на основі розвитку математичних основ інформатики.
- 2) Бази даних – зберігання величезних обсягів інформації, оперативний доступ до неї, наочна видача інформації та ін.
- 3) ІКТ – інформаційно-комунікаційні технології, способи передачі інформації (електронна пошта, глобальні та локальні мережі та ін.).
- 4) Розробка програмного забезпечення: операційні системи, прикладні програми тощо [49, с. 5].

У контексті практичного застосування теоретико-методологічних підходів до управління якістю обслуговування інформаційно-комунікаційні підприємства стикаються з проблемою вибору того чи іншого концептуального інструменту: абстрактний характер вимог і приписів, який можна застосувати до підприємств широкого профілю сфери обслуговування; відсутність чітких методик розрахунку часових рамок впровадження і необхідного бюджету для конкретного підприємства; вимір результату і його зіставлення з очікуваннями і багато інших.

Зокрема, М. В. Боровик відзначає, що інформаційно-комунікаційні послуги – це в першу чергу процеси передачі інформації [7, с. 23]. З точки зору невідчутності даних процесів, виникає складність об'єктивного вимірювання результатів обслуговування споживача [26, с. 1093]. Тому облік вимірювання якості обслуговування є важливою складовою оцінки діяльності інформаційно-комунікаційних підприємств.

Неоднорідність є ключовою характеристикою послуг, яка надзвичайно сильно ускладнює процес створення системи вимірювання та оцінки діяльності підприємств сфери обслуговування, проте це стосується далеко не всіх видів послуг. Автори В. В. Нонік [35, с. 101] та А. М. Расулова [39, с. 216] стверджують, що завдяки посиленій автоматизації та проактивного впровадженню уніфікованих стандартів якості відбувається скорочення варіативності (різномірності) кінцевого результату процесу обслуговування, і безпосередньо, це має відношення до технічної сторони якості послуг – набору матеріальних свідчень, який споживач бачить, відчуває, отримує в процесі доставки йому послуги від виконавця. На відміну від функціональної якості, яка сприймається суб'єктивним чином, технічна якість, слідуючи О. В. Черненко [48, с. 132], може бути оцінена більш об'єктивно.

Так в сфері розробки програмного забезпечення все більше ІТ-компаній прагнуть пройти стандартизацію якості програмного продукту відповідно до стандартів CMMI, ISO 9001, ISO 20000 та ін. Завдяки уніфікації та стандартизації кінцевого продукту процесу обслуговування різномірність інформаційно-комунікаційних послуг зменшується, але не зникає повністю у зв'язку з задоволенням особливих потреб кожного клієнта. Зокрема, Г. В. Федько запропонував розділяти операції обслуговування бек-офісу (можуть відбуватися без прямої участі клієнта) і фронт-офісу (наявність клієнта обов'язково). Для розробки прийнятної системи вимірювання та оцінки діяльності інформаційно-комунікаційних підприємств важливо розмежування операцій фронт-офісу та бек-офісу безпосередньо в даній сфері [47, с. 229]. Так, наприклад, як сприйнята якість споживачем,

можна відстежити тільки через операції фронт-офісу, а технічну якість (якість виконання внутрішніх операцій) слід оцінювати за допомогою показників роботи бек-офісу.

ІКТ дозволяють інтегрувати розрізнені техніко-економічні, організаційно-економічні та управлінські процеси, що відбуваються в інноваційній підсистемі [40, с. 47]. Великі підприємства сфери послуг, що володіють величезною клієнтською базою і стійкими фінансовими резервами, можуть дозволити собі не піклуватися про кожного з цих клієнтів окремо – це занадто дорого і клопітно. Компанії, обмежені у фінансових можливостях, змушені шукати альтернативні шляхи донесення своєї інформації до клієнта – вони роблять це в особистому персональному контакті з будь-яким з них.

Таким чином, сучасні ІКТ, розроблені спеціально для підприємств ресторанного господарства, дозволяють значно спростити, оптимізувати і прискорити цілий ряд рутинних, специфічних для цього бізнесу операцій. Однак їх поширенню в заважає, по-перше, ненасиченість попиту на послуги ресторанного господарства та дозвілля і, по-друге, низька технологічна культура населення. До тих пір поки не підвищиться остання, інновації можуть виявитися лише надмірними витратами, які не приводять до адекватного зростання прибутковості.

1.2. Методичні засади застосування ІКТ в діяльності підприємства ресторанного господарства

Використання інформаційно-комунікаційних технологій сприяє поліпшенню адміністративної діяльності, підтримки управлінських і наукових досліджень, розширенню процесу управління, підвищенню ефективності персональної діяльності не тільки учасників комунікаційних процесів, а й суспільства в цілому. Стратегічний менеджмент підприємств повинен постійно трансформувати наявні якості і шукати можливості

вироблення і реалізації адекватних ситуаційних рішень, що є передумовою застосування Форсайт аналізу в управлінні. Так, на думку авторів [9, с. 98], на даний момент основна технологічна тенденція в ресторанній індустрії – перехід на комплексне застосування інформаційно-комунікаційних технологій, використовуючи всі сегменти через різні інновації: використання смартфонів, мережевого щоденника ресторану, сервісів «перевірки послуг» (Foursquare, Flamp, TripAdvisor), мобільних платіжних систем (наприклад, ApplePay або гаманець Google, який зберігає всі кредитні карти і карти лояльності, дозволяє отримувати рекламні пропозиції, прискорює процес оплати, забезпечує інформацію про клієнтів) [42, с. 57].

Застосування інформаційно-комунікаційних технологій для розвитку сфери послуг дозволяє: налагодити ефективну комунікацію з клієнтом в режимі реального часу; розширити взаємодію і в прискореному режимі реагувати на запити та очікування споживачів; управляти відносинами з індивідуальними покупцями послуги; підвищити лояльність поточних відвідувачів; стимулювати повторні відвідування; скоротити витрати і знизити витрати на рекламу; збільшити середній чек; проінформувати клієнтів про акції; проводити заходи щодо стимулювання діючих і залученню нових гостей (акції, дисконтні купони, тощо).

Наведемо основні показники оцінки ефективності впровадження заходів інформаційно-комунікаційних технологій в діяльності підприємства ресторанного господарства (рис. 1.2).

Розрахунок вказаних показників дозволить отримати загальну картину ефективності впровадження заходів інформаційно-комунікаційних технологій в діяльності підприємства ресторанного господарства. Існуючі технологічні рішення дозволяють концентруватися на попиті споживачів, що дозволяє зосередити увагу на основних перспективах бізнесу в поточному періоді і найближчому майбутньому з метою збільшення прибутку. Тенденції ринку зумовлюють той факт, що одним з швидко зростаючих і перспективних напрямків маркетингу стає інтернет-маркетинг. Швидше за

інших отримують конкурентну перевагу ресторатори, які усвідомили, наскільки сильно змінилася споживча поведінка і, що в цифровій економіці обов'язковою умовою виживання стає використання каналів, які дають можливість враховувати вік, звички і ритм життя покупців, і тому широко використовуються можливості функціонального сайту, SMM, CRM і мобільних додатків [46, с. 119].

Показник і формула	Характеристика визначення показника
вартість просування й продажу одиниці послуг та товарів підприємства ресторанного господарства: $V = \frac{B1+B2}{K}$	де B1 – витрати на впровадження власних інструментів та методів інформаційно-комунікаційних технологій (у т. ч. на розроблення аналогів) у теперішньому періоді, грн.; B2 – витрати на замовлення ззовні інструментів інформаційно-комунікаційних технологій у розрахунковому періоді, грн.; К – обсяг проданої продукції з використанням інформаційно-комунікаційних технологій у розрахунковому періоді, грн.
показник фондоємності впровадження заходів інформаційно-комунікаційних технологій (оптимально – максимізація): $\Phi = \frac{\Pi1 * K}{O. \Phi.}$	де П1 – вартість одиниці реалізованої продукції з використанням інструментів та методів інформаційно-комунікаційних технологій, грн.; О.Ф. – середньорічна вартість основних фондів на підприємстві, грн.
показник прибутковості надання послуг з використанням методів та інструментів інформаційно-комунікаційних технологій (оптимально – максимізація): $\text{Пр.} = \frac{\Pi1 * K - (B1 + B2)}{q}$	де Ч – чистий дохід (виручка) від реалізації продукції із застосуванням інструментів та методів інформаційно-комунікаційних технологій, грн.

Рис. 1.2 Основні показники оцінки ефективності впровадження заходів інформаційно-комунікаційних технологій в діяльності підприємства ресторанного господарства (побудовано на основі [44, с. 442])

Сутність методичних засад у застосуванні ІКТ в діяльності підприємства ресторанного господарства полягає в структуруванні процесу групової комунікації, яка спрямована на створення умов ефективної роботи

групи над комплексною проблемою. Метод Дельфі використовує незалежні опитування експертної панелі, які дозволяють визначити ймовірність, значення і наслідок факторів, тенденцій і подій, які пов'язані з проблемою. За результатами першого етапу опитувань учасники експертної панелі отримують всі відповіді, які дані іншими учасниками анонімно. Цей прийом дозволяє експертам уточнити і скорегувати свої позиції. Основною перевагою методу є можливість отримати розгорнуті, прозорі та об'єктивні результати. За допомогою методу Дельфі можна уникнути того, що думка авторитетних і активних учасників буде впливати на думку інших, а також немає необхідності збирати всіх експертів в один час в одному місці [37, с. 9].

Дорожні карти – метод дорожньої карти або roadmapping, який використовується для вироблення довгострокових стратегій розвитку технологій. Технологічні дорожні карти являють собою створення візуального представлення плану-сценарію розвитку технологій, який фіксує можливі сюжети і точки критичних рішень [39, с. 216].

Метод сценаріїв – один з найстаріших і ефективних методів роботи з майбутнім, що передбачає розробку кількох розгорнутих варіантів розвитку майбутнього, кожен з яких залежить від певних умов [49, с. 303]. В процесі застосування метод сценаріїв передбачає набір альтернативних текстів, які вибудовуються навколо ретельно відібраних точок. В даному випадку те, що станеться, прогнозується і проектується одночасно.

Отже, виявлені технологічні тенденції в ресторанному бізнесі дозволяють використовувати новий для даної сфери напрямок аналізу при стратегічному плануванні. Його застосування дає ключову перевагу учаснику ринку в швидкості реакції на ринку з високою часткою невизначеності. Зважаючи на наявність підприємств з різними типами стратегій, різним доступом до інформації та ресурсів, кожен суб'єкт ринку може комбінувати доступні для себе інструменти Форсайт аналізу для вибудовування власної системи аналізу в застосуванні ІКТ в діяльності підприємства ресторанного господарства.

РОЗДІЛ 2. ОЦІНКА ЗАСТОСУВАННЯ ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В ДІЯЛЬНОСТІ РЕСТОРАНУ «VERY WELL SAFE», М. КИЇВ

2.1. Аналіз діяльності ресторану

Юридична адреса ТОВ «Very Well Cafe»: 03150, м. Київ, вул. Хрещатик 15/4. Організаційна структура підприємства наведена на рис. 2.1.

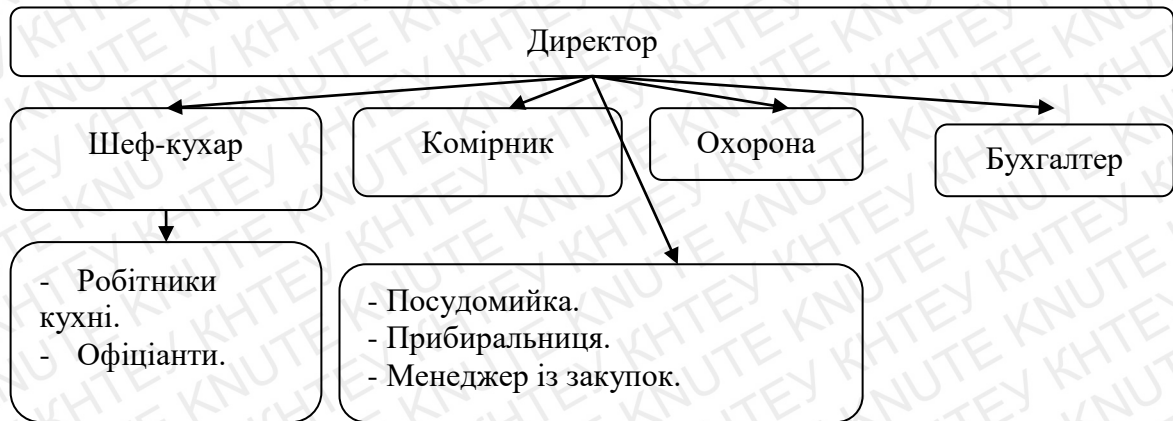


Рис. 2.1. Організаційна структура ТОВ «Very Well Cafe»

Організаційна структура ресторану «Very Well Cafe» більше належить до лінійно-функціонального типу, однак зв'язки підпорядкування визначені не раціонально. Так, у своїй діяльності служба управління організаційною поведінкою має застосовувати різні методи впливу на персонал з метою забезпечення ефективної реалізації кадрової політики. Найважливішими серед таких методів є: правові, адміністративно-розпорядчі, соціально-економічні та психологічні методи. Важливими організаційно-розпорядницькими документами в ресторані «Very Well Cafe» є Правила внутрішнього розпорядку, що включають: загальні положення; порядок

прийому і звільнення працівників; основні обов'язки працівників; робочий час і його використання; винагорода за успіхи в роботі; відповідальність за порушення трудової дисципліни.

У ТОВ «Very Well Cafe» організоване обслуговування споживачів офіціантами. Налагоджена співпраця з постачальниками, які добре зарекомендували себе на ринку товарів та послуг. Основна інформація про постачальників матеріально-технічного оснащення, які співпрацюють із ТОВ «Very Well Cafe» наведені у табл. 2.1.

Таблиця 2.1

Характеристика потенційних постачальників матеріально-технічного оснащення у ТОВ «Very Well Cafe»

Назва продуктів (предметів матеріально-технічного призначення)	Постачальник	Графік постачання
Миючі засоби	ТОВ «Метро Кеш Енд Кері»	Один раз в квартал
Серветки паперові	ТОВ «Метро Кеш Енд Кері»	Один раз в квартал
Порцеляновий посуд	ПАТ «Чин чин»	Щороку
Скатертини, штори, серветки з тканини	ТОВ «Ярослав»	Один раз в два роки
Металевий посуд (каструлі, сковорідки)	ПрАТ «Валпек»	Один раз в два роки
Кухонний інвентар	ПрАТ «Валпек»	Один раз в два роки

Постачання продовольчими товарами та сировиною в заклад здійснюється наступними організаціями (табл. 2.2).

Таблиця 2.2

Джерела постачання продукції у ТОВ «Very Well Cafe»

Постачальники	Сировина	Основні умови постачання			
		Види поставок	Форма і методи постачання	Методи завою	Форма оплати
Фабрика н/ф при при ТОВ «Very Well Cafe»	м'ясні та рибні н/ф	централізована	складська	самовивіз	безготівкова
ПАТ «Фанні»	молочна продукція	оптова	транзитна	самовивіз	безготівкова
ТОВ «Метро Кеш Енд Кері»	фрукти	централізована	складська	самовивіз	готівкова
ПАТ «Дари природи»	фрукти	централізована	складська	самовивіз	безготівкова
ПП «Громада»	яйця 1 кат	централізована	складська	самовивіз	безготівкова

		на			
ТОВ «Метро Кеш Енд Кері»	борошно в/г	централізована	складська	самовивіз	готівкова

Продовження таблиці 2.2

Постачальники	Сировина	Види поставок	Форма і методи постачання	Методи завою	Форма оплати
ТОВ «Метро Кеш Енд Кері»	цукор	централізована	складська	самовивіз	готівкова
ТОВ «Рошен»	шоколад	централізована	складська	кільцевий	безготівкова
Компанія «Неміров»	горілчані вироби	централізована	складська	самовивіз	безготівкова
Компанія «Золотая Амфора»	вино	оптова	транзитна	самовивіз	безготівкова
ТОВ «Метро Кеш Енд Кері»	чай	централізована	складська	самовивіз	готівкова
ТОВ «Метро Кеш Енд Кері»	кава	централізована	складська	самовивіз	готівкова

Підсумовуючи, відзначимо, що ТОВ «Very Well Cafe» у своїй маркетинговій діяльності керується підходами, які спрямовані на збалансоване задоволення потреб усіх сторін, зацікавлених у діяльності підприємства – споживачів, персоналу та суспільства. Визначною силою на шляху до стратегічного успіху ТОВ «Very Well Cafe» є внутрішня корпоративна культура, заснована на етичних принципах і загальнозживаних цінностях. Вони є свого роду ідеологією, на якій будуються відношення в колективі, а також всі ділові відносини з партнерами, конкурентами та суспільством.

Проаналізуємо склад і структуру персоналу ТОВ «Very Well Cafe» за категоріями в таблиці 2.3.

Таблиця 2.3

Склад і структура персоналу за категоріями ТОВ «Very Well Cafe»

Категорія працівників	2016 р.		2017 р.		2018 р.		2018р. до 2016р.	
	осіб	%	осіб	%	осіб	%	+/-	%
Середньооблікова чисельність працівників, з них:	234	100	197	100	221	100	-13	-5,56
– обслуговуючий персонал	168	72	140	71	161	73	-7	-4,24

– управлінський персонал, в т.ч.:	66	28	57	29	60	27	-6	-8,93
-----------------------------------	----	----	----	----	----	----	----	-------

Продовження таблиці 2.3

– керівники	14	6	12	6	13	6	-1	-5,56
– спеціалісти	30	13	24	12	24	11	-6	-20,09
– службовці	21	9	22	11	22	10	1	4,94

Найбільш об'єктивною характеристикою кількості персоналу на підприємстві вважається середньооблікова чисельність, тобто кількість працівників, що мають офіційне працевлаштування в організації на певний момент. У ТОВ «Very Well Cafe» протягом 2016–2018 років кількість працівників змінилась і знаходилась в межах 234-221 осіб. Зокрема, у 2018 році відбулося зменшення середньооблікової чисельності працівників на 13 осіб, або на 5,56 %. Зокрема, чисельність обслуговуючого персоналу ТОВ «Very Well Cafe» у 2018 році скоротилась на 4,24 % і становила 161 осіб. Динаміка зміни управлінського персоналу ресторану є малою, що засвідчує на його стабільність.

Проаналізуємо аналітичний баланс ТОВ «Very Well Cafe» (табл. 2.4), використовуючи фінансову звітність підприємства (Додаток Б).

Таблиця 2.4

Аналітичний баланс ТОВ «Very Well Cafe» упродовж 2016-2018 рр.

(тис. грн.)

Показники	2016		2017		2018		Відхилення 2018/2016 рр.	
	тис. грн.	%	тис. грн.	%	тис. грн.	%	тис. грн.	%
Активи								
Необоротні активи	7815	40,65	6852	26,97	9917	31,55	+2102	+26,90
Оборотні активи	11410	59,35	18550	73,03	21513	68,45	+10103	+88,55
- запаси	7808	40,61	8336	32,82	10407	33,11	+2599	+33,29
- дебіторська заборгованість	3600	18,73	10192	40,12	11105	35,33	+7505	+208,47
- грошові кошти	2	0,01	22	0,09	1	0	-1	-50,00
Всього активів	19225	100	25402	100	31430	100	+12205	+63,49
Пасиви								
Власний капітал	10166	52,88	20972	82,56	24959	79,41	+14793	+145,51
Поточні зобов'язання	9059	47,12	4430	17,44	6471	20,59	-2588	-28,57
- кредиторська заборгованість	9044	47,04	1723	6,78	2720	8,65	-6324	-69,92

- інші поточні зобов'язання	15	0,08	2707	10,66	3751	11,93	+3736	+24906,67
Всього пасивів	19225	100	25402	100	31430	100	+12205	+63,49

Так, протягом 2016-2018 рр. відбулося зростання валюти балансу на 12205 тис. грн. або на 63,49%. Слід відзначити, що збільшення валюти балансу було здійснено за рахунок зростання величини необоротних активів на 2102 тис. грн. або на 26,90%. Також у 2018 р., порівняно з 2016 р., спостерігаємо зростання оборотних активів на 10103 тис. грн. або на 88,55%. Варто відзначити, що зростання оборотних активів сталося у зв'язку зі збільшенням запасів на 2599 тис. грн. або на 33,29% та дебіторської заборгованості на 7505 тис. грн. або на 208,47%.

Варто відзначити, що за 2016-2018 рр. відбулося зростання власного капіталу в ТОВ «Very Well Cafe» на 14793 тис. грн. або на 145,51%. Упродовж 2016-2018 рр. відбулося зменшення поточних зобов'язань на 2588 тис. грн. або на 28,57%. Скорочення величини поточних зобов'язань було спровоковано зменшенням короткострокових кредитів банку на 6324 тис. грн. або на 69,92%.

Протягом 2016-2018 рр. серед джерел фінансування найбільша частка належить власному капіталу (52,88% у 2016 р., 82,56% у 2017 р. та 79,41% у 2018 р.) – рис. 2.2.

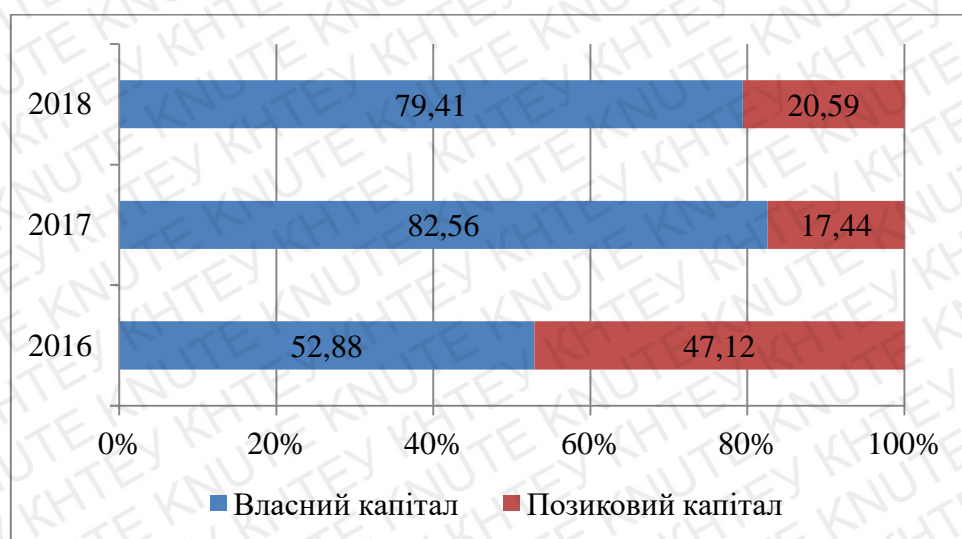


Рис. 2.2. Структура капіталу ТОВ «Very Well Cafe» упродовж 2016-2018 рр.

За аналізований період спостерігається значне поліпшення структури загального капіталу фірми. Так, відомо, що фінансовий стан підприємства є стійким, якщо воно покриває власними коштами не менше 50% фінансових ресурсів. У 2018 р. питома вага власного капіталу у структурі загального капіталу підприємства склала 52,88%, тоді як у 2016 р. цей показник становив 79,41%, тобто зростання власного капіталу у структурі капіталу складає 26,53% за 2016-2018 рр. Це позитивна тенденція, так як показник власного капіталу є одним із головних індикаторів кредитоспроможності підприємства, основою для визначення фінансової незалежності підприємства, його фінансової стійкості та стабільності.

Для оцінки особливостей формування прибутку доцільно провести горизонтальний аналіз Звіту про фінансові результати ТОВ «Very Well Cafe» за 2016-2018 роки; основні показники звіту наведено у табл. 2.5.

Таблиця 2.5

Динаміка результатів діяльності ТОВ «Very Well Cafe» за 2016-2018 рр.
(тис. грн.)

Показники	2016	2017	2018	2018/2016 рр.	
				тис.грн	%
Чистий дохід (виручка) від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг)	12506	29826	26434	+13928	+111,37
Собівартість реалізованої продукції (товарів, робіт, послуг)	11480	19057	21220	+9740	+84,84
Валовий прибуток	1026	10769	5214	+4188	+408,19
Інші операційні доходи	1588	0	0	-1588	-100,00
Адміністративні витрати	1002	706	714	-288	-28,74
Витрати на збут	94	429	267	+173	+184,04
Інші операційні витрати	237	2334	441	+204	+86,08
Фінансові результати від операційної діяльності	1281	7300	3792	+2511	+196,02
Інші доходи	1165	3506	195	-970	-83,26
Чистий прибуток	2446	10806	3987	+1541	+63,00
Елементи операційних витрат					
Матеріальні затрати	15282	10717	17459	+2177	+14,25
Витрати на оплату праці	1831	1745	1642	-189	-10,32
Відрахування на соціальні заходи	632	602	342	-290	-45,89
Амортизація	548	846	820	+272	+49,64
Інші операційні витрати	3388	4620	6854	+3466	+102,30
Всього операційних витрат	21681	18530	27117	+5436	+25,07

Так, варто відзначити, що протягом 2016-2018 рр. у фінансовій діяльності ТОВ «Very Well Cafe» сталися такі зміни як: зростання чистої виручки від реалізації продукції на 13928 тис. грн. або на 111,37%. Упродовж 2016-2018 рр. відбулося збільшення собівартості реалізованої продукції підприємства на 9740 тис. грн. або на 84,84%.

Протягом 2016-2018 рр. спостерігаємо поліпшення фінансового стану підприємства, що пов'язано зі збільшенням чистого прибутку в ТОВ «Very Well Cafe» на 1541 тис. грн. або на 63,00%. У 2018 р., порівняно з 2016 р., відбулося зростання загальних операційних витрат ТОВ «Very Well Cafe» на 5436 тис. грн. або на 25,07%, що сталося за рахунок збільшення матеріальних затрат на 2177 тис. грн. або на 14,25%; амортизації на 272 тис. грн. або на 49,64% та інших операційних витрат на 3466 тис. грн. або на 102,30%.

Проведемо аналіз коефіцієнтів фінансового стану, використовуючи дані фінансової звітності за 2016 – 2018 рр. (Додаток Б):

1. Аналіз ліквідності підприємства (табл. 2.6).

Таблиця 2.6

Динаміка показників ліквідності в ТОВ «Very Well Cafe» за 2016-2018 рр.

Показники	Формула для розрахунку	Роки			Відхилення		
		01.01.2017	01.01.2018	01.01.2019	2017 / 2016	2018 / 2017	2018 / 2016
Коефіцієнт абсолютної ліквідності	Грошові кошти / Поточні зобов'язання	0	0,005	0	0,005	-0,005	0
Коефіцієнт проміжної ліквідності	(Оборотні активи - товарно-матеріальні запаси) / Поточні зобов'язання	0,398	2,306	1,716	+1,908	-0,59	+1,318
Коефіцієнт загальної ліквідності (покриття)	Оборотні активи / Поточні зобов'язання	1,26	4,187	3,325	+2,927	-0,862	+2,065
Власний оборотний капітал	Власний капітал – Необоротні активи	2351	14120	15042	+11769	+922	+12691

Так, протягом 2016-2018 рр. коефіцієнт абсолютної ліквідності залишався майже без змін. Також даний коефіцієнт не відповідає

нормативному значенню, він менше 0,2, що пов'язано із зростанням обсягу власного капіталу та поточних зобов'язань. У 2018 р., порівняно з 2016 р., відбулося зростання коефіцієнта проміжної ліквідності на 1,318, коефіцієнта загальної ліквідності на 2,065.

Оцінка показників ділової активності в ТОВ «Very Well Cafe» представлена в табл. 2.7.

Таблиця 2.7

Показники ділової активності в ТОВ «Very Well Cafe» за 2016-2018 роки

Показники	Формула для розрахунку	Роки			Відхилення		
		01.01.2017	01.01.2018	01.01.2019	2017/ 2016	2018/ 2017	2018 / 2016
Оборотність дебіторської заборгованості	Виручка від реалізації / Середньорічна вартість дебіторської заборгованості	13,52	5,372	2,743	-8,148	-2,629	-10,777
Оборотність кредиторської заборгованості	Собівартість реалізованої продукції / Середньорічна вартість кредиторської заборгованості	1,399	3,971	10,772	+2,572	+6,801	+9,373
Період погашення дебіторської заборгованості, днів	Кількість днів у періоді / Оборотність дебіторської заборгованості	26,997	67,943	133,067	+41	+65	+106
Період погашення кредиторської заборгованості, днів	Кількість днів у періоді / Оборотність кредиторської заборгованості	260,969	91,916	33,885	-169	-58	-227
Оборотність активів	Виручка від реалізації / Середньорічна вартість активів	0,651	1,337	0,93	+0,686	-0,407	+0,279

Таким чином, аналізуючи дані табл. 2.7, можна сказати, що коефіцієнт оборотності дебіторської заборгованості протягом 2016-2018 рр. зменшився на 10,777; натомість, спостерігаємо збільшення оборотності кредиторської заборгованості на 9,373. У зв'язку із скороченням оборотності дебіторської заборгованості, спостерігаємо збільшення середнього періоду погашення

дебіторської заборгованості на 106 днів. Зростання оборотності кредиторської заборгованості за 2016-2018 рр. вплинуло на скорочення періоду погашення кредиторської заборгованості на 227 днів. Зростання активів підприємства вплинуло на збільшення оборотності активів на 0,279. Аналіз показників фінансової стійкості в ТОВ «Very Well Cafe» представлено в табл. 2.8.

Таблиця 2.8

**Показники фінансової стійкості та платоспроможності в
ТОВ «Very Well Cafe» за 2016-2018 рр.**

Показники	Формула для розрахунку	Роки			Відхилення		
		01.01.2017	01.01.2018	01.01.2019	2017 / 2016	2018 / 2017	2018 / 2016
Коефіцієнт фінансової незалежності (автономії)	Власний капітал / Активи	0,529	0,826	0,794	+0,297	-0,032	+0,265
Коефіцієнт фінансової залежності	Активи / Власний капітал	1,891	1,211	1,259	-0,68	+0,048	-0,632
Коефіцієнт заборгованості	Позикові кошти / Активи	0,471	0,174	0,206	-0,297	+0,032	-0,265
Відношення заборгованості до власного капіталу	Позичені кошти / Власний капітал	0,891	0,211	0,259	-0,68	+0,048	-0,632

Так, протягом 2016-2018 рр. відбулося збільшення коефіцієнта автономії на 0,265, що пов'язано із збільшенням власного капіталу підприємства. За 2016-2018 рр. відбулося зменшення поточних зобов'язань підприємства вплинуло на скорочення коефіцієнта залежності підприємства. Зменшення коефіцієнта заборгованості на 0,265 відбулося за рахунок скорочення залученого капіталу підприємства. Позитивним моментом у діяльності підприємства стало скорочення показника відношення заборгованості до власного капіталу підприємства на 0,632.

Оцінка показників рентабельності в ТОВ «Very Well Cafe» представлено в табл. 2.9.

Так, протягом 2016-2018 рр. відбулося збільшення рентабельності активів на 1,308%, зменшення рентабельності власного капіталу на 6,7%,

зростання рентабельності продажу на 4,102%, зменшення рентабельності чистих активів на 6,7% та рентабельності оборотних активів на 7,703% – це сталося у зв'язку із збільшенням величини чистого прибутку підприємства.

Таблиця 2.9

Показники рентабельності в ТОВ «Very Well Cafe» за 2016-2018 рр.

Показники	Формула для розрахунку	Роки			Відхилення		
		01.01.2017	01.01.2018	01.01.2019	2017 / 2016	2018 / 2017	2018 / 2016
Рентабельність активів	Чистий прибуток / Середньорічна вартість активів	12,723	48,428	14,031	+35,705	-34,397	+1,308
Рентабельність власного капіталу	Чистий прибуток / Середньорічна вартість власного капіталу	24,061	69,407	17,361	+45,346	-52,046	-6,7
Рентабельність продажу	Операційний прибуток / Чиста виручка	10,243	24,475	14,345	+14,232	-10,13	+4,102
Рентабельність чистих активів	Чистий прибуток / Середньорічна вартість чистих активів	24,061	69,407	17,361	+45,346	-52,046	-6,7
Рентабельність оборотних активів	Операційний прибуток / Середньорічна вартість оборотних активів	11,227	48,732	18,93	+37,505	-29,802	+7,703

Отже, розглянутий фінансовий стан ТОВ «Very Well Cafe» свідчить про те, що підприємство має стійкий фінансовий стан, адже протягом аналізованого періоду спостерігаємо збільшення чистої виручки від реалізації продукції, обсягу чистого прибутку підприємства та зростання величини активів.

Підсумовуючи зазначимо, що запровадження інформаційно-комунікаційних технологій впливає на результати діяльності ресторану. Так, упродовж 2016-2018 рр. було модернізовано систему інформаційно-комунікаційних технологій ресторану, що сприяло зростанню рівня фінансової незалежності підприємства, його фінансової стійкості та

стабільності. Також упродовж 2016-2018 рр. спостерігаємо підвищення обсягу чистого прибутку ресторану на 1541 тис. грн. або на 63%.

2.2. Оцінка застосування ІКТ в діяльності підприємства

Цифрова революція в ресторанній індустрії починає стрімко розвиватися, тому керівництву ТОВ «Very Well Cafe» доводиться безпосередньо поєднувати технології і традиційний бізнес. Застосування ІКТ в ТОВ «Very Well Cafe», вміщує у собі комп'ютерну систему резервування, систему здійснення телеконференцій, відеосистем, комп'ютерів, інформаційних управлінських систем, електронних систем інформаційного забезпечення, електронної транзакції грошей, медійних мереж, рухомих способів зв'язку і т.д. При цьому потрібно зауважити, що така система технологій використовується на рівні загальної ресторанної галузі. Окрім того, застосування кожним сегментом ресторанної галузі інформаційної системи інформаційних підвищує значення для всіх інших сегментів. Так, системи операційного управління рестораном бувають пов'язаними з глобальними комп'ютерними мережами, що створюють, у свою чергу, базу для зв'язку з комплексами резервування, що відповідно у зворотньому напрямі, здатні бути доступними потенційним клієнтам через їх комп'ютери.

Нині, за дуже вираженої невизначеності, біфуркації зовнішнього оточення, важливою умовою стратегічного зростання ТОВ «Very Well Cafe» являється його спроможність до адаптації. Значна надійність та формування стійкості – один з визначальних принципів дієздатності ресторану. З урахуванням важливих умов розвитку ТОВ «Very Well Cafe» потрібно розробляти та втілювати сучасні автоматизовані системи, які вміщують у собі сукупність організаційних, управлінських, технологічних та інших можливостей направлених на отримання високого рівня економічної раціональності операційної діяльності та безпеки здійснення бізнесу.

Важливим елементом, від якого залежатиме надійна робота всієї

операційної системи ресторанного комплексу, слід вважати інформаційний центр, який здійснить по'єднання систем постачання, споживання та реалізації послуг, поєднуючи їх у комплексну високоефективну систему. Це дасть змогу в умовах динамічної зміни вимог і потреб споживачів на ринку ресторанних послуг швидко і адаптивно змінювати операційну систему (просування трудових, інформаційних, матеріальних та фінансових потоків з урахуванням індивідуальних потреб різних типів клієнтів).

Функціонування інформаційного центру ТОВ «Very Well Cafe» повинно бути направлене на зростання оптимальності операційного управління рестораном і вміщувати такі напрями: розвиток управління складським господарством, матеріально-технічними ресурсами, персоналом, організація і втілення інформаційних систем у пених службах і відділах ресторанного комплексу, функціонування маркетингової служби на основі пошуку та обробки релевантної інформації для прийняття оперативних і стратегічних рішень, сприяння бухгалтерії в проведенні моніторингу і контролю руху фоліо-рахунків клієнтів, обробка даних, інформації, формування необхідних форм звітів і передача даних.

Новітній інформаційний центр у ТОВ «Very Well Cafe» має входити до системи управління ресторанним комплексом та підпорядковуватись технічному директору. В цілому, він має складатись з технічних працівників, які забезпечують постійну підтримку й інформаційне забезпечення відповідних служб та відділів ресторану.

Проведений нами аналіз засвідчив, що в ресторанному бізнесі ТОВ «Very Well Cafe» найбільш широкого застосування набули такі системи автоматизації діяльності підприємств ресторанного бізнесу як: «1С:Підприємство. Ресторан», «Парус-Ресторан», АС «РЕСТАРТ» (рис. 2.3).

Як платформа в ТОВ «Very Well Cafe» використовується «1С: Підприємство 8», що дозволяє легко адмініструвати і допрацьовувати систему під специфічні потреби будь-якого підприємства, незалежно від його масштабу, типу і концепції. Рішення може використовуватися як в одиноких,

так і мережевих підприємствах.

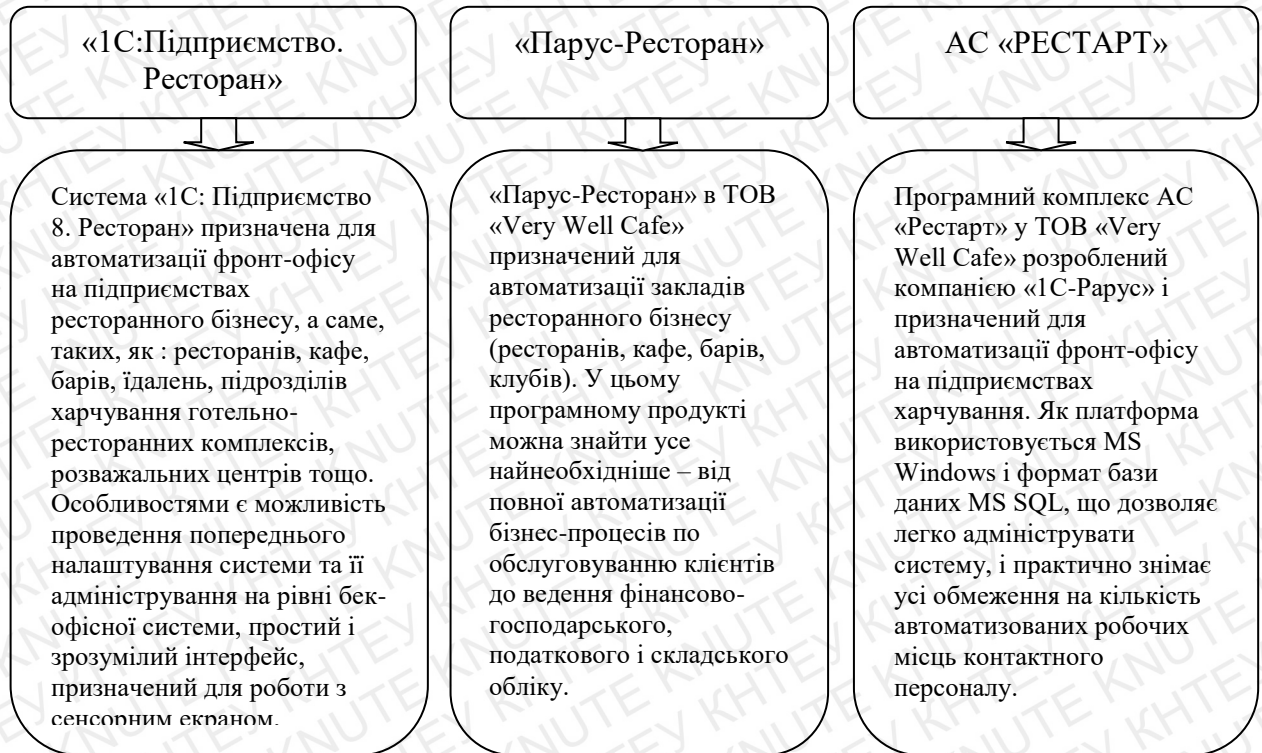


Рис. 2.3. Особливості використання програм «1С:Підприємство. Ресторан», «Парус-Ресторан», АС «РЕСТАРТ»

За допомогою програмного продукту в в ТОВ «Very Well Cafe» автоматизують такі робочі місця: офіціанта (рис. 2.4); касира (рис. 2.5); бармена; буфетника; хостеси; адміністратора.



Рис. 2.4. Автоматизоване робоче місце офіціанта та карта залів у ТОВ «Very Well Cafe»

Програмний продукт у ТОВ «Very Well Cafe» спроектований таким

чином, щоб забезпечити стійкість роботи касового вузла і максимальну швидкість обслуговування відвідувачів, підтримується мережевий режим роботи з устаткуванням в межах однієї бази даних.

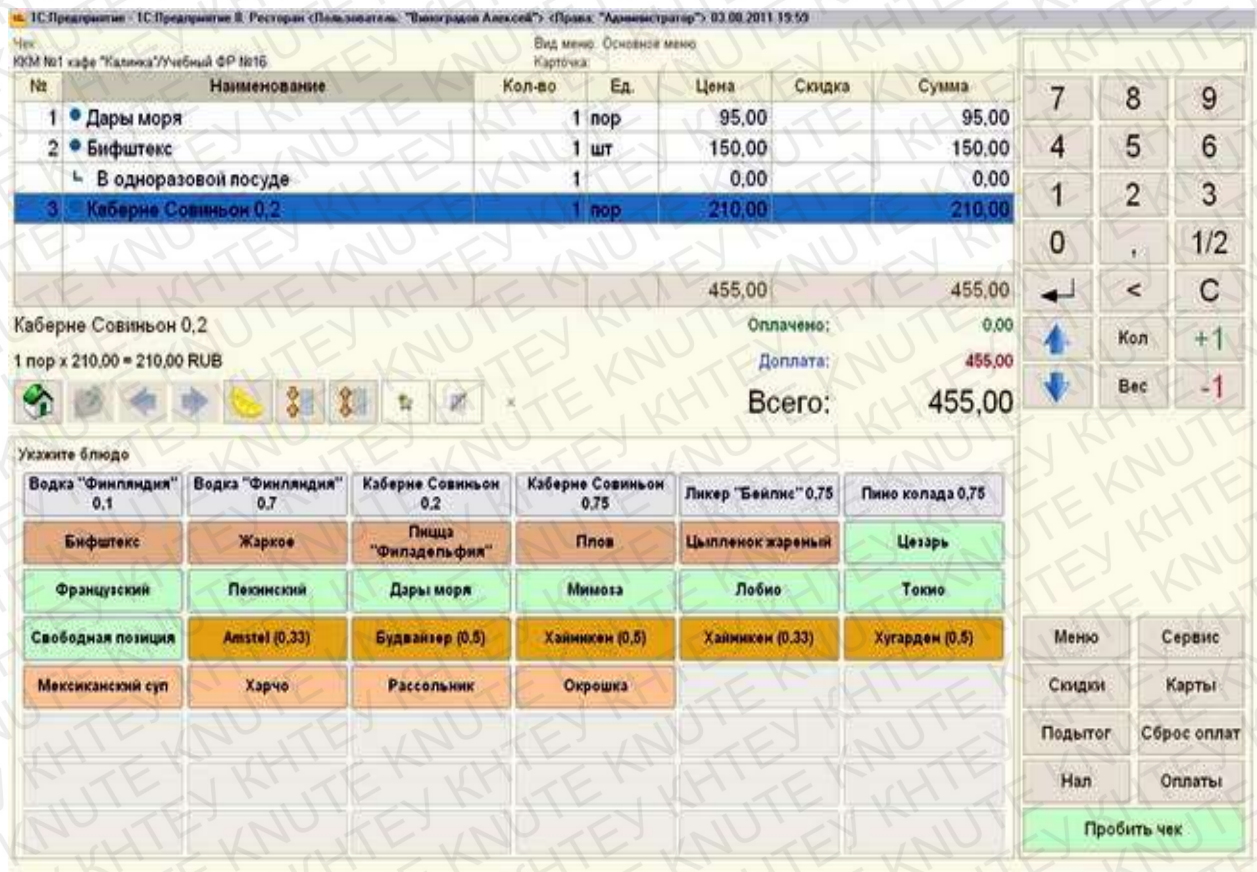


Рис. 2.5. Автоматизоване роботе місце касира в режимі «фаст-фуд» у ТОВ «Very Well Cafe»

В результаті впровадження програмного комплексу «Парус-ресторан» ТОВ «Very Well Cafe» отримує наступні переваги:

- підвищується якість сервісу, престиж закладу і лояльність клієнтів;
- забезпечується швидка обробка замовлень і обслуговування клієнтів (рис. 2.6);
- покращується узгодженість і контроль над роботою персоналу;
- здійснюється інтеграція з сучасним устаткуванням: POS- принтерами і POS- терміналами, КПК;
- ведеться облік руху матеріальних цінностей і руху товарів;

– скорочуються тимчасові витрати на пошук і аналіз інформації.

Заказ № 3, от 02.04.2012 10:38:03, официант - Контель К.О.

Стол № 11 Заказ 1 из 1 Количество гостей Клубная карточка №

К/К №	Наименование	кол-во	Цена	Сумма	Примечание	№ДЗ
04-94	Масандза Токай	1,000	32,50	32,50		
05-62	Мин вода "Сан Бенедетто"	1,000	6,00	6,00		
05-65	Соус апельсиновый	1,000	19,00	19,00		
7-03	Филе миньон с грибами соусом	1,000	53,00	53,00		
7-09	Тушеное мясо с овощами	1,000	47,00	47,00		
13-3	Печеный картофель	2,000	7,00	14,00		
06-02	Корне со сливками	1,000	8,00	8,00		
06-03	Чай с лимоном	1,000	6,00	6,00		
23-3	Парфе	1,000	26,00	26,00		
23-0	Касаго	1,000	30,00	30,00		
5-16	Спагетти с грибами	1,000	38,00	38,00		
Б-17	Макарони под провансальским соусом	1,000	36,00	36,00		
2-10	Салат из мидий	1,000	45,00	45,00		
2-17	Икра Тост-Масло	1,000	50,00	50,00		
3-00	Салат из грибов	1,000	20,00	20,00		
4-0	Говяжий бульон с лапшой	1,000	13,00	13,00		
4-4	Суп из овощей	1,000	11,00	11,00		

План размещения столов в зале

Выбрано позиций: 17, на сумму: 443,50 10 39 09

Зал Выход

Рис. 2.6. Прием заказа официантом у ТОВ «Very Well Cafe»

Адміністратор має можливість виконувати усі дії в системі, які передбачені для офіціантів і касирів (рис. 2.7).

ПАРУС-РЕСТОРАН

Настройка зала Редактирование меню

Оплачивание счета Работа с Кассой ...

Журнал смен

Отмена

Clear Caps Space Shift РУС

Пароль: 28 марта 2012 г. 13:28:16

Зал №1 Выход

Рис. 2.7. Меню адміністратора в ТОВ «Very Well Cafe»

За допомогою програмного продукту можна автоматизувати робочі місця в ТОВ «Very Well Cafe»: касира; офіціанта; бармена; буфетника; адміністратора (рис. 2.8).



Рис. 2.8. Замовлення адміністратора в ТОВ «Very Well Cafe»

Функціональні особливості, загальні особливості програмного продукту:

- швидка установка рішення;
- простий і зрозумілий інтерфейс, призначений для роботи з сенсорним екраном;
- декілька варіантів інтерфейсу;
- АРМ менеджера у вигляді окремого застосування (рис. 2.9);
- не високі вимоги до характеристик POS- устаткування;
- програмний продукт може використовуватися як самостійно, так і спільно з обліковими рішеннями «1С-Рарус: Управління рестораном», «1С-Рарус: Комбінат харчування», «1С: Общепит 8» , «1С-Рарус: Громадське харчування, ред. 6».

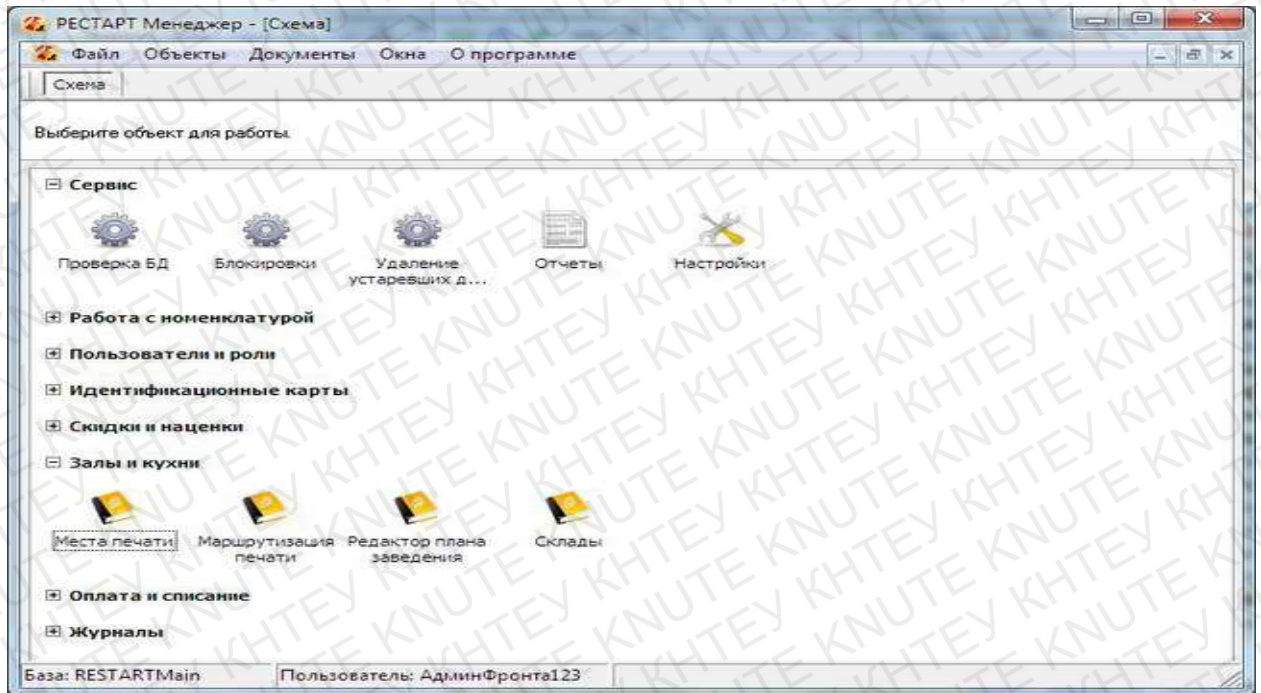


Рис. 2.9. Автоматизоване робоче місце менеджера в ТОВ «Very Well Cafe»

Порівняльна характеристика програмних комплексів наведена в Додатку В. У зв'язку з активним розвитком ресторанного господарства, з підвищенням конкуренції, інтерес до автоматизації управління постійно зростає.

Отже, проведений аналіз засвідчив, що системи передбачають автоматизацію облікових, виробничих, маркетингових та управлінських процесів у ТОВ «Very Well Cafe». Кожна система виконує дві або одну функції: автоматизації процесу обслуговування у залі за допомогою модуля «фронт-офіс», автоматизації обліку та контролю за допомогою «бек-офісу». Перший модуль відповідає за діяльність залу та прийом гостей, другий – слідкує за рухом продукції. Використання у підприємстві одного з модулів є недостатньо ефективним.

2.3. Дослідження впливу інформаційно-комунікаційних технологій на результати діяльності ресторану

ТОВ «Very Well Cafe» реалізує свою продукцію нульовий канал. Продукцію ТОВ «Very Well Cafe» можна оплатити безготівковим розрахунком. Основними завданнями застосування ІКТ в діяльності ТОВ «Very Well Cafe» є: максимізація прибутку підприємства за більш повного задоволення попиту споживачів; ефективне використання виробничого апарату підприємства за рахунок оптимального завантаження виробничих потужностей замовленнями споживачів; раціональна поведінка на ринку з урахуванням його постійно змінної кон'юнктури.

У ТОВ «Very Well Cafe» проведено автоматизацію бухгалтерської служби, що використовує автоматизовані інформаційні системи. Проведемо дослідження основних показників оцінки ефективності інформаційно-комунікаційних технологій підприємства ресторанного господарства:

– вартість просування й продажу одиниці послуг та товарів підприємства ресторанного господарства:

$$2016 \text{ р.: } B = \frac{4061+429,6}{2405218} = 1,87 \text{ грн.};$$

$$2017 \text{ р.: } B = \frac{9598,4+437,0}{1981130} = 5,06 \text{ грн.};$$

$$2018 \text{ р.: } B = \frac{29404+455,4}{3024183} = 9,87 \text{ грн.}$$

– показник фондоемності впровадження заходів інформаційно-комунікаційних технологій (оптимально – максимізація):

$$2016 \text{ р.: } \Phi = \frac{105 \cdot 2405218}{1505700} = 167,73 \text{ грн.};$$

$$2017 \text{ р.: } \Phi = \frac{122 \cdot 1981130}{1237596} = 195,29 \text{ грн.};$$

$$2018 \text{ р.: } \Phi = \frac{137 \cdot 3024183}{953305} = 434,61 \text{ грн.}$$

– показник прибутковості надання послуг з використанням методів та інструментів інформаційно-комунікаційних технологій (оптимально – максимізація):

$$2016 \text{ р.: Пр.} = \frac{105*2405218-(4061+429,6)}{4406172} = 57,32 \text{ грн.};$$

$$2017 \text{ р.: Пр.} = \frac{122*1981130-(9598,4+437,0)}{4016380} = 60,18 \text{ грн.};$$

$$2018 \text{ р.: Пр.} = \frac{137*3024183-(29404+455,04)}{4256100} = 97,34 \text{ грн.}$$

У табл. 2.10 проведемо оцінку ефективності використання ІКТ в ТОВ «Very Well Cafe» на основі вище розрахованих показників.

Таблиця 2.10

Витрати на використання ІКТ в ТОВ «Very Well Cafe» за 2016-2018 рр.

Вид витрат на ІКТ	2016	2017	2018	Відхилення (+, -) 2018 / 2016 рр.	
				Абс. відх.	%
1. Вартість просування й продажу одиниці послуг та товарів підприємства ресторанного господарства, грн.	1,87	5,06	9,87	+8,00	+427,81
2. Показник фондоемності впровадження заходів інформаційно-комунікаційних технологій, грн.	167,73	195,29	434,61	+266,88	+159,11
3. Показник прибутковості надання послуг з використанням методів та інструментів інформаційно-комунікаційних технологій, грн.	57,32	60,18	97,34	+40,02	+69,82

Так, упродовж 2016-2018 рр. відбулося поліпшення ефективності використання ІКТ підприємства, адже збільшилися такі показники як: вартість просування й продажу одиниці послуг та товарів підприємства ресторанного господарства: на 8,00 грн. або на 427,81%; показник фондоемності впровадження заходів інформаційно-комунікаційних технологій на 266,88 грн. або на 159,11%; показник прибутковості надання послуг з використанням методів та інструментів інформаційно-комунікаційних технологій на 40,02 грн. або на 69,82%.

Отже, автоматизація ресторанного бізнесу ТОВ «Very Well Cafe» дозволяє виключити втрати прибутку з причини людського фактора, збільшити швидкість обслуговування клієнтів і навіть виробити маркетингову стратегію бізнесу.

РОЗДІЛ 3.

РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ЗАСТОСУВАННЯ ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В ДІЯЛЬНОСТІ РЕСТОРАНУ «VERY WELL SAFE», М. КИЇВ

3.1. Напрями застосування ІКТ у діяльності ресторану

Для підвищення ефективності застосування ІКТ у діяльності ресторану ТОВ «Very Well Safe» пропонуємо проект впровадження QR-кодів в меню ресторану. Успіхи закладів ресторанного господарства безпосередньо пов'язані з правильним плануванням меню. Проте тільки в поєднанні з якісним наданням послуг, обслуговуванням, якісними продуктами і охайністю співробітників таке меню може стати вагомим важелем для розширення кола та зростання чисельності споживачів.

Місія проекту – поліпшення якості обслуговування в ресторані за рахунок використання технології QR-кодів в меню. Фінансування проекту буде здійснено за рахунок коштів ресторану ТОВ «Very Well Safe».

QR-код – це нові перспективи взаємодії брендів зі споживачами. В одну мить користувач мобільного пристрою може отримати додаткову інформацію в Інтернеті, найчастіше така інформація стимулюючого характеру. Мобільний інтернет відкриває двері до володіння призами, знижками для споживачів, а для брендів – це прогресивний спосіб отримання точної on-line статистики. QR-коди: нові можливості мобільного маркетингу для ресторанів. Яким чином можна використовувати QR-код в ресторанному бізнесі:

- рахунок або чек, на якому крім суми вказується QR-код. У коді записана інформація про інгредієнти страви, посилання на сайт підприємства, час роботи, ім'я офіціанта, телефони і т.д., що є відмінним рекламним трюком;
- фото або відео страв ресторану;

- історія успіху ресторану;
- доставка додому і Take-Out;
- текстове повідомлення та програми лояльності.

Вихідними даними для прогнозування динаміки попиту є тип і потужність ТОВ «Very Well Cafe». Виробнича потужність закладу подана через кількість місць у залах, отже розрахунок починаємо з визначення чисельності людей, що будуть харчуватися. Їх кількість визначають за прогнозованою динамікою відвідування, яку складено з врахуванням режиму роботи залу, середньої тривалості приймання їжі одним споживачем, орієнтовного коефіцієнта завантаження торгових залів за кожну годину роботи.

Кількість страв, що планується реалізувати за розрахунковий день, визначається за коефіцієнтом споживання страв. Результати розрахунків наводимо у вигляді таблиці, поділивши страви на групи (табл. 3.1).

Таблиця 3.1

Розподіл по групах страв ТОВ «Very Well Cafe» при використанні QR-кодів у меню

Група страв	Коефіцієнт споживання	Кількість страв, шт.
Холодні закуски	1,0	56
Гарячі закуски	0,8	45
Другі страви	0,4	22
Гарніри	0,4	22
Солодкі страви	0,6	34
Гарячі напої	0,7	39
Холодні напої	1,1	62
Борошняні і кондитерські вироби	0,5	28
Спиртні напої	0,15	8
Разом		313

На підставі даних табл. 3.2 проводимо позиціонування страв у структурі меню (Додаток В). Меню не може бути простим переліком товарів, які реалізує підприємство. Необхідно підійти до створення меню творчо, тоді воно буде не лише інформувати клієнтів про існуючі в закладі страви та напої, але і впливати на прийняття рішення про купівлю того чи іншого

«товару», перетворюючись таким чином в елемент непрямой реклами.

Отже, меню з використанням QR-коду містить перелік пропонованих страв і напоїв, інформує клієнта про те, що він може придбати. Кожен пункт меню не тільки називає конкретну страву, але і надає додаткову інформацію про її інгредієнти. Крім того, своїм оформленням воно підкреслює стиль і загальну атмосферу закладу. Меню передає дух закладу, його стиль, концепцію, рівень.

Проведемо розрахунок витрат на впровадження QR-кодів в ТОВ «Very Well Cafe»:

Таблиця 3.2

Розрахунок витрат на впровадження QR-кодів в ТОВ «Very Well Cafe»

№	Найменування статті витрат	Сума, тис. грн.
1.	Витрати на закупівлю QR-кодів	26,0
2.	Витрати на оплату праці та нарахування на фонд оплати праці	60,72
4.	Всього	86,72

Відповідно до даних табл. 3.3, заплановано, що найбільшу частку в структурі витрат по реалізації проекту становить ПДВ – 99,85 % від загальної суми витрат.

Розрахунок загальної величини витрат та запланованого рівня доходів дає змогу визначити величину прибутку від впровадження QR-кодів в ТОВ «Very Well Cafe»:

$$\text{Прибуток} = \text{Дохід} - \text{Витрати} = 194,33 \text{ тис. грн.} - 86,72 \text{ тис. грн.} = 107,61 \text{ тис. грн.}$$

Таким чином, в результаті впровадження QR-кодів в ТОВ «Very Well Cafe» плануємо, що підприємство отримає прибуток в розмірі 107,61 тис. грн.

Система БЕК-ОФІС пов'язана з оптимізацією внутрішніх бізнес-процесів та управлінського діловодства. Доводиться констатувати, що ТОВ «Very Well Cafe» не має автоматизованої системи управління внутрішніми бізнес-процесами. За таких умов пропонуємо здійснити втілення системи електронного документообороту в економічних та управлінських службах

ТОВ «Very Well Cafe».

З метою покращення документообороту та управлінського діловодства в ТОВ «Very Well Cafe» пропонуємо впровадити новітню систему електронного документообороту. Система «ДІЛО» – комплексний інформаційно-комунікаційний додаток, який реалізує автоматизацію управлінського процесу, а також здійснення цілковито електронного документообігу компанії. Система оптимально застосовується як у малих комерційних компаніях, так і в диверсифікованих холдингових чи відомчих структурах.

Переваги системи інформаційного забезпечення «ДІЛО»:

Для менеджерів різних ланок ТОВ «Very Well Cafe»:

- швидкий пошук потрібних документів;
- відстеження руху документа на всіх фазах його життєвого циклу;
- раціональний контроль та звітність щодо виконання резолюцій;
- уповільнення термінів підготовки й оформлення документів;
- зручність у роботі над проектами документів;
- отримання зведених звітів і документів;
- здатність до делегування повноважень.

Для працівників загального відділу ТОВ «Very Well Cafe» перевагами є:

- швидка й зручна реєстрація документів на основі розгорнутої системи відповідних довідників;
- відстеження перебігу реалізації резолюцій;
- зручний і швидкий пошук по будь-яких реквізитах реєстраційної картки (РК) як документів, так і проектів (РКПД);
- журнал передачі документів, внутрішні й зовнішні реєстри відправлення;
- створення звітів.

Загальна схема функціонування новітньої системи електронного документообороту (СЕД) «ДІЛО», що планується до встановлення у

операційній системі БЕК-ОФІС ресторану наведена на рис. 3.1.

Ефект від втілення в системі застосування ІКТ автоматизованої системи електронного документообігу «ДІЛО» виявляється у двох головних частинах:

1. Прямий ефект від втілення автоматизованої системи «ДІЛО» у ТОВ «Very Well Cafe», що піддається кількісним підрахункам.

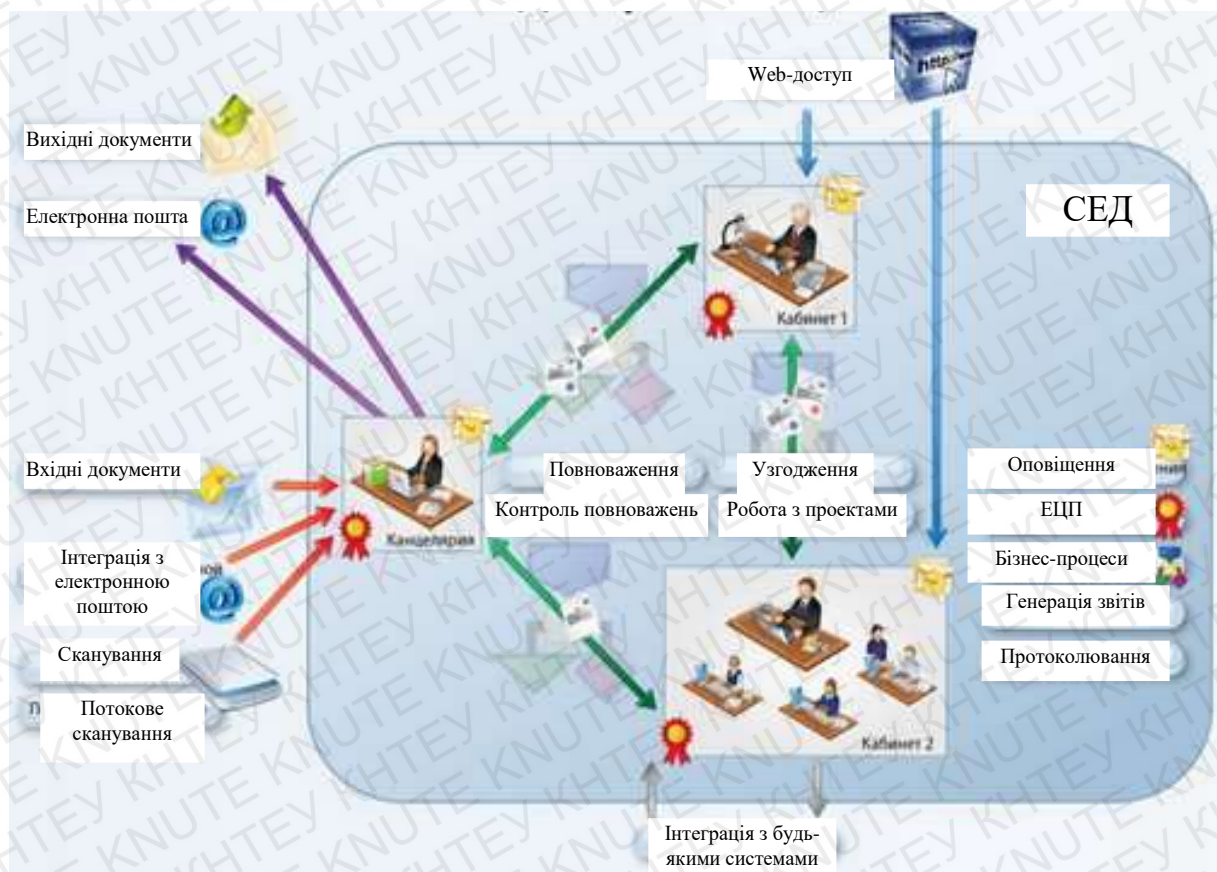


Рис. 3.1. Загальна схема функціонування новітнього підходу до електронного документообороту «ДІЛО» у системі БЕК-ОФІС ТОВ «Very Well Cafe»

До першої групи ефектів відносяться:

1.1. Економія засобів (завдяки використанню більш дешевої технології обробки документів в електронній формі):

- на видаткові матеріали (папір);
- на обладнання (копіювально-розмножувальну техніку й ін.);
- на доставку інформації в паперовому виді;

- на зберігання паперових документів (у т. ч. фізичне звільнення місця).

1.2. Економія робочого часу співробітників:

- на ручну обробку даних і виконання обслуговуючих функцій (передача, копіювання та ін.);
- на проходження документів;
- на пошук потрібних документів;
- на повторне використання документів.

Запланований ефект від впровадження новітньої системи електронного документообороту (СЕД) «ДІЛО» в ТОВ «Very Well Cafe» представлено в табл. 3.3.

Таблиця 3.3

Запланований ефект від впровадження новітньої системи електронного документообороту (СЕД) «ДІЛО» в ТОВ «Very Well Cafe»

Робота з паперовими документами (традиційна технологія)	Робота з електронними документами (автоматизована технологія)
Майже 15% усіх документів безповоротно втрачається	Зростання продуктивності праці працівників складає 25-50%
до 30% робочого часу працівників витрачається на пошуки потрібних інформаційних джерел	Строк обробки одного документа скорочується більше ніж на 75%
на кожний документ припадає в середньому 19 його копій	Термін створення нового документа зменшується на 20-30% (завдяки швидкості пошуку й наявності прототипів)

Серед переваг автоматизації документообігу й перехід до повномасштабного застосування електронних документів у керуванні ТОВ «Very Well Cafe» слід виділити такі.

2. Ефект, обумовлений поліпшенням управлінських процесів, що не піддається кількісним підрахункам.

Таким чином, впровадження сучасної системи електронного документообігу є необхідною умовою для переходу на якісно новий рівень застосування ІКТ в ТОВ «Very Well Cafe».

3.2. Обґрунтування ефективності застосування інформаційно-комунікаційних технологій підприємством

Для аналізу економічної доцільності впровадження СЕД «ДІЛО» в системі БЕК-ОФІС ТОВ «Very Well Cafe» узагальнимо ці параметри й розглянемо їх:

1. Зменшення затрат на паперові документи. Звільнення площ, відведених під зберігання паперових документів, може дати більш істотний ефект. Вартість архівного зберігання електронних документів на 80% нижче в порівнянні з паперовими.

2. Підвищення продуктивності праці. Визначимо фінансові втрати через рутинну роботу. Розглянемо модель «Робочий час»:

$$\text{Всього, затрат} = N * T * Z \quad (3.1)$$

N – число працівників в організації; T – доля часу витрачена на «рутинні» операції з документами; Z – середня зарплата в місяць.

При штаті в 100 працівників, 20% часу, середня заробітна плата 10000грн:

$$\text{Затрати} = 100 * 0,2 * 10000 = 200 \text{ тис. грн в місяць.}$$

Очевидно, що для підвищення продуктивності праці необхідно збільшувати час на творчу частину роботи й скорочувати рутинну. З цим завданням дозволяє впоратися СЕД «ДІЛО».

Згідно з оцінками західних консалтингових компаній, частка рутинних операцій, більшу частину з яких можна перекласти на автоматизовані системи, може становити 20-30 % робочого часу. Припустимо, що продуктивність кожного співробітника ТОВ «Very Well Cafe» збільшиться в

середньому на 5%. При зарплаті в 10000 грн. на місяць кожний співробітник буде додатково виконувати роботи приблизно на 500 грн. У рік це складе 6000 грн., а для 100 співробітників – 600 млн.грн.

Як наслідок перерахованого вище – підвищення загальної продуктивності праці й кількості виконуваних робіт.

3. Економія часу на різні операції: 20 % – пошук і очікування надісланих документів; 20 % – узгодження й затвердження документів; 10% – передача документів між відділами; 10% – підготовка звітів про рух документів. Таким чином, сумарний середній час, зекономлений СЕД – більше 60%.

Водночас, необхідно оцінити не тільки управлінські, а й фінансові показники ефективності впровадження СЕД «ДІЛО» в системі БЕК-ОФІС ТОВ «Very Well Cafe», оскільки вони напряму впливатимуть на підвищення ступеня прибутковості та фінансової стійкості, а в підсумку і загальної якості ресторанних послуг.

Проведемо проектний аналіз визначення ефективності від втілення СЕД «ДІЛО» в системі БЕК-ОФІС застосування ІКТ в ТОВ «Very Well Cafe». Оскільки впровадження СЕД «ДІЛО» передбачає підвищення ефективності здійснення основної операційної діяльності ТОВ «Very Well Cafe», то до розрахунків грошових потоків доцільно включити надходження та видатки від різних видів операційної діяльності. Вихідна умова – вхідні інвестиції, пов'язані з впровадженням СЕД «ДІЛО» становлять 700000 грн. Дані про грошові потоки від різних видів послуг ТОВ «Very Well Cafe» будемо приймати на рівні прогнозних даних. Дані про грошові потоки від реалізації проекту зведемо в табл. 3.4.

Таблиця 3.4

Планування грошових потоків від реалізації проекту впровадження СЕД «ДІЛО»

№ п/п	Показники (параметри)	Роки				
		1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	6	7
1	Початкові інвестиції (грн.)	700000	-	-	-	-
2	Грошові надходження від	908409	908409	908409	908409	908409

надання послуг, всього, тис.грн.:						
- надання послуг з розміщення	648981	648981	648981	648981	648981	648981
- надання послуг з харчування	238940	238940	238940	238940	238940	238940
- інші види послуг	20488	20488	20488	20488	20488	20488

Продовження табл. 3.4

1	2	3	4	5	6	7
	Грошові видатки на надання послуг, всього, тис.грн.:	611532	611532	611532	611532	611532
3	- надання послуг з розміщення	238854	238854	238854	238854	238854
	- надання послуг з харчування	67329	67329	67329	67329	67329
	- інші види послуг	305349	305349	305349	305349	305349
4	Амортизаційні відрахування	100000	100000	100000	100000	100000
5	Очікуваний прибуток до оподаткування, грн.	296877	296877	296877	296877	296877
6	Очікуваний чистий прибуток, грн.	243439	243439	243439	243439	243439
7	Очікуваний чистий грошовий потік, грн.(р.6+р.4)	343439	343439	343439	343439	343439
8	Дисконтований чистий грошовий потік (р.7/(1+i) ^t)	269459	211415	165874	130144	102109
9	Кумулятивний дисконтований грошовий потік	269459	480875	646749	776892	879002

Розрахунок чистого приведеного до теперішньої вартості доходу від реалізації проекту:

$$ЧТВ = \left(\frac{343439}{(1+0,27)^1} + \frac{343439}{(1+0,27)^2} + \frac{343439}{(1+0,27)^3} + \frac{343439}{(1+0,27)^4} + \frac{343438}{(1+0,27)^5} \right) - 700000 = 17900 \text{ грн}$$

Розрахунок внутрішньої норми рентабельності виконується методом підбору.

$$D1 = 39\%$$

$$D2 = 41\%$$

$$ЧТВ_{d1} = 12153,41 \text{ грн.}$$

$$ЧТВ_{d2} = -10394,51 \text{ грн.}$$

$$BHP = 0,39 + \frac{12153,41 * (0,41 - 0,39)}{12153,41 - (-103945,11)} = 0,14 = 14\%$$

Індекс прибутковості (дохідності) становить: $P = 8790018 / 7000000 = 1,255$

Розрахунок періоду окупності проекту впровадження СЕД «ДІЛО» в підвищенні ефективності застосування інформаційно-комунікаційних технологій ТОВ «Very Well Safe» наведений в табл. 3.5.

Таблиця 3.5

Дані для розрахунку періоду окупності

Період	Гпі	Гпді	Баланс на кінець року
0	343439		-700000
1	343439	269459	-430541
2	343439	211415	-219126
3	343439	165874	-53251
4	343439	130144	76892
5	343439	102109	179002

$$M_p = 12 * (700000 - (269459 + 211415 + 165874)) / 130143 = 6 \text{ міс.}$$

ТО = 4 роки 6 місяців.

Зведена таблиця показників ефективності реалізації проекту представлена у табл. 3.6.

Таблиця 3.6

Зведена таблиця показників ефективності проекту впровадження СЕД «ДІЛО»

Показник	Значення показників
ЧТВ (чиста теперішня вартість), грн.	179001
ВНР (внутрішня норма рентабельності), %	14
ІП (індекс прибутковості)	1,255
ТО (термін окупності), роки	4 роки 6 місяців

Графічно зростання грошових потоків за проектом відображається за допомогою фінансового профілю проекту (рис. 3.2).

Цей графік розробляється за значеннями кумулятивного грошового потоку. На ньому потрібно визначити такі індикатори ефективності проекту: величину інтегрального економічного ефекту (ЧТВ), строк реалізації проекту

(n), термін окупності (ПО), максимальний грошовий відтік найменше значення кумулятивного грошового потоку – $ГВ_{max}$.

Приведений графік фінансового профілю проекту впровадження СЕД «ДІЛО» в системі БЕК-ОФІС ТОВ «Very Well Cafe» найбільш повно відображає розгорнуту характеристику проекту. На графіку масштаб і розраховані показники відповідають отриманим результатам. Таким чином, даний проект доцільно реалізувати, оскільки він забезпечить збільшення чистого фінансового результату та сприятиме зростанню якості обслуговування клієнтів ТОВ «Very Well Cafe».

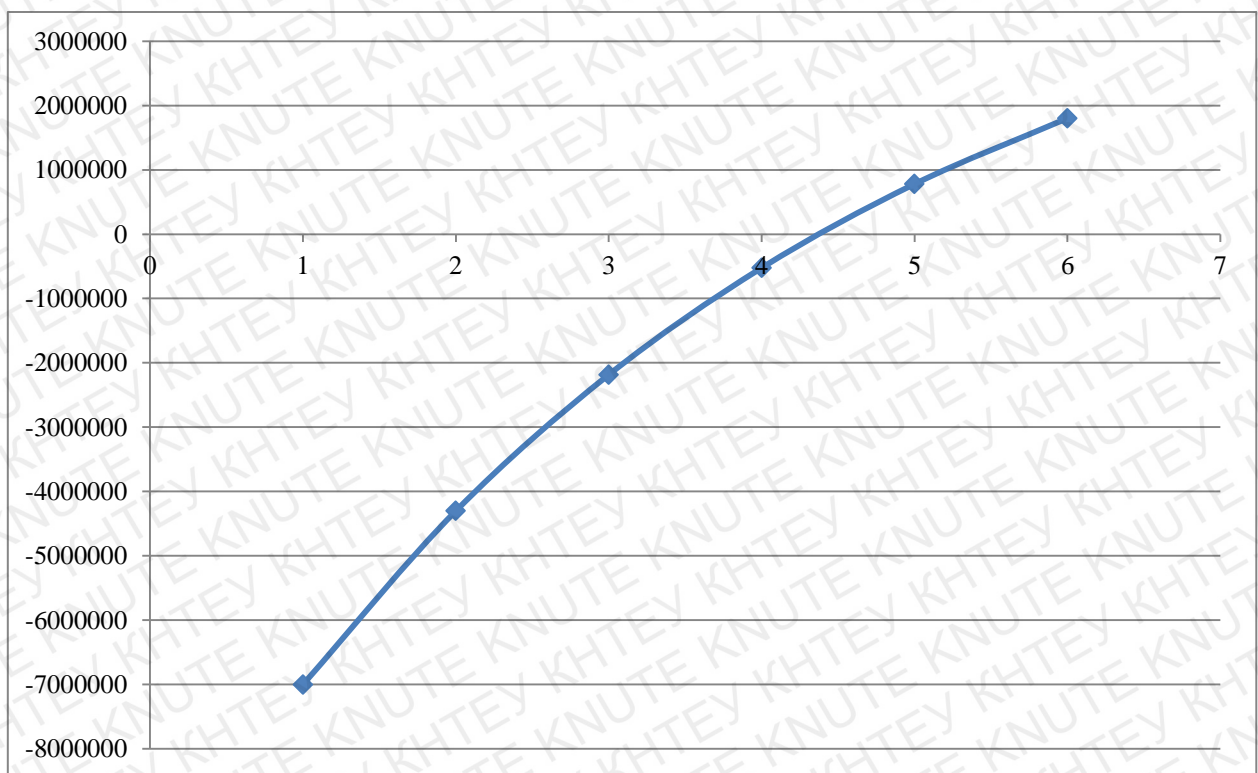


Рис. 3.2. Фінансовий профіль проекту впровадження СЕД «ДІЛО» в підвищенні ефективності застосування інформаційно-комунікаційних технологій у ТОВ «Very Well Cafe»

Можна зробити висновок, впровадження СЕД «ДІЛО» в підвищенні ефективності застосування інформаційно-комунікаційних технологій ТОВ «Very Well Cafe» забезпечить зростання ефективності роботи управлінського персоналу, знижуватиме частку ручного документообороту, та в підсумку збільшить його фінансовий результат.

ВИСНОВКИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ

За результатами проведеного дослідження доцільно зробити відповідні висновки:

1. Проведено аналітичний огляд літературних джерел щодо розвитку інформаційно-комунікаційних технологій ресторану. Так, інформаційні технології – це особлива сфера діяльності. За цією сферою майбутнє, вона покликана змінити цивілізацію, починаючи з елементарного виробництва до культурних і міжособистісних взаємин (не кажучи вже про високі космічні технології, медицині та ін.).

2. Досліджено методичні засади застосування ІКТ в діяльності підприємства ресторанного господарства. У роботі виявлені технологічні тенденції в ресторанному бізнесі, які дозволяють використовувати новий для даної сфери напрямок аналізу при стратегічному плануванні. Його застосування дає ключову перевагу учаснику ринку в швидкості реакції на ринку з високою часткою невизначеності.

3. Проаналізовано, що за 2016-2018 рр. спостерігаємо поліпшення фінансового стану підприємства, що пов'язано зі збільшенням чистого прибутку в ТОВ «Very Well Cafe» на 63%. У 2018 р., порівняно з 2016 р., відбулося зростання загальних операційних витрат ТОВ «Very Well Cafe» на 25,07%, що сталося за рахунок збільшення матеріальних затрат на 14,25%; амортизації на 49,64% та інших операційних витрат на 102,30%.

4. Проведений нами аналіз засвідчив, що в ресторанному бізнесі ТОВ «Very Well Cafe» найбільш широкого застосування набули такі системи автоматизації діяльності підприємств ресторанного бізнесу як: «1С:Підприємство. Ресторан», «Парус-Ресторан», АС «РЕСТАРТ».

5. Виявлено, що упродовж 2016-2018 рр. відбулося поліпшення ефективності використання ІКТ підприємства, адже збільшилися такі показники як: вартість просування й продажу одиниці послуг та товарів підприємства ресторанного господарства: на 8,00 грн. або на 427,81%;

показник фондосності впровадження заходів інформаційно-комунікаційних технологій на 266,88 грн. або на 159,11%; показник прибутковості надання послуг з використанням методів та інструментів інформаційно-комунікаційних технологій на 40,02 грн. або на 69,82%.

6. З метою покращення документообороту та управлінського діловодства в ТОВ «Very Well Safe» пропонуємо впровадити новітню систему електронного документообороту. Система «ДІЛО» – комплексний інформаційно-комунікаційний додаток, який реалізує автоматизацію управлінського процесу, а також здійснення цілковито електронного документообігу компанії. Система оптимально застосовується як у малих комерційних компаніях, так і в диверсифікованих холдингових чи відомчих структурах.

7. Виявлено, що впровадження СЕД «ДІЛО» в підвищенні ефективності застосування інформаційно-комунікаційних технологій ТОВ «Very Well Safe» забезпечить зростання ефективності роботи управлінського персоналу, знижуватиме частку ручного документообороту, та в підсумку збільшить його фінансовий результат.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Антонюк Д. С. Зарубіжний досвід використання програмно-імітаційних комплексів економічного спрямування в освіті / Д. С. Антонюк // Інформаційні технології в освіті. – 2016. – № 27. – С. 140-153.
2. Архіпова Т. Л. Інтелектуальні інформаційні системи в економіці / Т. Л. Архіпова // Інформаційні технології в освіті. – 2015. – №2. – С. 8-12.
3. Белінський П. І. Менеджмент виробництва та операцій : Підручник / П. І. Белінський- К. : Центр навчальної літератури, 2015. – 624 с.
4. Бесекерський В.А. Теорія систем автоматичного управління / В.А. Бесекерский, О.П. Попов [4-е вид., перероб. і доп.] – Львів ., 2013. – 747 с.
5. Василенко В. О. Виробничий (операційний) менеджмент: навч. посіб. / В.О. Василенко, Т. І. Ткаченко. – Київ : Цент навчальної літератури, 2015. – 532 с.
6. Бондаренко К. А. Еволюція розвитку рекламного ринку України / К. А. Бондаренко // Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету. – 2016. – № 17. – С. 65–68.
7. Боровик М. В. Теоретичні засади інформаційно-комунікаційного забезпечення сталого розвитку закладів вищої освіти / М. В. Боровик // Економіка розвитку. – 2018. – № 1 (85). – С. 22–30.
8. Ваксман Р. В. Рекламна діяльність: проблеми господарсько-правового забезпечення : монографія / Р. В. Ваксман. – Х. : Юрайт, 2014. – 205 с.
9. Гарафонова О. І. Сучасний розвиток інтернет-маркетингу / О. І. Гарафонова // Вісник Київського національного університету технологій та дизайну. Серія «Економічні науки». – 2016. – № 2 (97). – С. 96-102.
10. Готько О., Чайковська О. Інформаційно-комунікаційні технології – як сучасний засіб навчання в освіті / О. Готько, О. Чайковська // Молодь і ринок. – 2015. – № 4 (123). – С. 131-134.
11. Гохберг О. Ю. Розвиток рекламного бізнесу в умовах глобалізації:

концептуальні засади дослідження і практичні пропозиції щодо регулювання / О. Ю. Гохберг // Вісник Бердянського університету менеджменту і бізнесу. – 2014. – № 3 (15). – С. 29–33.

12. Гуржій А. М., Овчарук О. В. Дискусійні аспекти інформаційно-комунікаційної компетентності: міжнародні підходи та українські перспективи [Електронний ресурс] / А. М. Гуржій, О. В. Овчарук. – Режим доступу: http://ite.ksu.ks.ua/webfm_send/390

13. Демчишак Н. Б., Черепаня І. Р. Інструменти фінансового регулювання розвитку інформаційно-комунікаційних технологій як чинника підвищення конкурентоспроможності економіки України / Н. Б. Демчишак, І. Р. Черепаня // Агросвіт. – 2017. – № 24. – С. 53-59.

14. Дерій В. А. Відображення витрат на рекламу підприємства в системі обліку з позиції доцільності їхнього здійснення / В. А. Дерій // Економіка: реалії часу. – 2015. – № 2 (18). – С. 219–225.

15. Дишлева С. ІКТ-технології та їх роль в навчально-виховному процесі» [Електронний ресурс] / С. Дишлева. – Режим доступу: <http://qoo.by/2Cu>

16. Добровольська В. А. Реклама як вид підприємницької діяльності / В. А. Добровольська // Молодий вчений. – 2017. – № 1 (41). – С. 579–581.

17. Дубинська О. E-commerce в Україні: розвиток попри кризу [Електронний ресурс] / О. Дубинська // Українська прада. Економічна правда. – Режим доступу : <http://www.epravda.com.ua/publications/2015/10/27/564857/>

18. Єфімова О.П. Економіка готелів і ресторанів: навч. посібник / Єфімова О.П., Єфімова Н.А., Олефіренко Т.А.; під ред. Н.І.Кабушкіна. – 2-ге вид. – М.: Нове видання, 2014. – 396 с.

19. Інформаційні технології – 2018: зб. тез V Всеукраїнської науково-практичної конференції молодих науковців, 17 трав. 2018 р., м. Київ / Київ. ун-т ім. Б. Грінченка; Відповід. за вип.: М.М. Астаф'єва, Д.М. Бодненко, О.М. Глушак, О.С. Литвин, В.В. Прошкін, С.М. Рижко-Семенюк.– К.: Київ. ун-т ім. Б. Грінченка, 2018. – 266 с.

20. Іщук С. М. Реклама як соціокультурний феномен епохи постмодерну / С. М. Іщук // Вісн. нац. авіац. ун-ту. – 2014. – № 2. – С. 98–101.
21. Кабушкін М. Менеджмент готелів та ресторанів: навчальний посібник / М. Кабушкин, Г. Бондаренко. – 3-є вид., перероб. і доп. – Суми .: Нове знання, 2012. – 367 с.
22. Кобелева Т. О. Методи оцінювання ефективності реклами та її впливу на споживачів / Т. О. Кобелева // Вісник НТУ «ХП». – 2015. – № 25 (1134). – С. 79–84.
23. Коваленко В. В. Організація рекламної роботи на підприємстві [Електронний ресурс] / В. В. Коваленко, М. І. Ларка, М. В. Мірошник. – Режим доступу : http://www.kpi.kharkov.ua/archive/MicroCAD/2015/S16/2015_5_Tezisy_sbornik_part3_2015_158.pdf
24. Компанієць Т. І. Вплив реклами на просування споживчих товарів в умовах сучасного ринку / Т. І. Компанієць // Вісник Бердянського університету менеджменту і бізнесу. – 2015. – № 3 (27). – С. 63–67.
25. Котлер Ф. Основы маркетинга / Котлер Филип, Армстронг Гарри, Сондерс Джон, Вонг Вероника ; пер. с англ. – 2-е изд., европ. – М. : Изд. дом «Вильямс», 2011. – 1152 с.
26. Лелюк С.В. Інформаційно-комунікаційне забезпечення моніторингу фінансової безпеки підприємства / С. В. Лелюк // Гроші, фінанси і кредит. – 2018. – Випуск 19. – С. 1093-1098.
27. Лисенко І. О. Сутність і значення рекламної діяльності в комплексі маркетингових комунікацій підприємства / І. О. Лисенко // Часопис економічних реформ. – 2013. – № 2 (10). – С. 74–81.
28. Луференко Л. Ю. Рекламна діяльність молокопереробних підприємств : монографія / Л. Ю. Луференко ; Житомир. держ. ун-т ім. Івана Франка. – Житомир : Вид-во ЖДУ ім. І. Франка, 2014. – 181 с.
29. Машлій Г.Б. Шляхи покращення операційної діяльності підприємств / Г.Б. Машлій, І.М. Зінчук // VII Міжнародна науково-методична конференція Форум молодих економістів-кібернетиків «Моделювання

економіки: проблеми, тенденції, досвід» 21-22 жовтня 2016 р. – Тернопіль: ТНТУ, 2016. – С. 170-171.

30. Майборода Л. А. Методика застосування інформаційно-комунікаційних технологій у діяльності педагога професійного навчання (на прикладі професій галузі зв'язку): методичні рекомендації / Л.А. Майборода. – К. : ФО-П Поліщук О.В., 2012. – 104 с.

31. Максимова Т. Особливості формування маркетингової стратегії та маркетингової політики на українських промислових підприємствах в умовах кризи / Т. Максимова, О. Жданова, Є. Івченко // Маркетинг в Україні. – 2009. – № 6. – С. 22–28.

32. Мельникович О. М. Сучасні напрями діяльності підприємств у галузі реклами [Електронний ресурс] / О. М. Мельникович // Ефективна економіка. – 2016. – № 2. – Режим доступу : <http://www.economy.nauka.com.ua>

33. Митрофанов Е. П. Роль інформаційно-комунікаційних технологій в формуванні інформаційного забезпечення розвитку регіональних інноваційних підсистем / Е. П. Митрофанов // Вестник Чувашского университета. – 2012. – № 1. – С. 402-404.

34. Мозгова Г. В. Інструменти інтернет-маркетингу та їх переваги для сучасних українських підприємств [Електронний ресурс] / Г. В. Мозгова // Ефективна економіка. – Режим доступу : <http://www.economy.nauka.com.ua/?op=1&z=2429>

35. Нонік В. В. Інформаційно-комунікаційний інструментарій антикорупційної політики України / В. В. Нонік // Інвестиції: практика та досвід. – 2019. – № 8. – С. 99-104.

36. Овчарук О. В., Сороко Н. В. Загальні підходи до проблеми оцінювання інформаційно-комунікаційних компетентностей в системі освіти впродовж життя / О. В. Овчарук, Н. В. Сороко / Науковий часопис НПУ імені М. П. Драгоманова. Серія № 2. Комп'ютерно-орієнтовані системи навчання: 36. наук. праць / Редрада. – К.: НПУ імені М.П. Драгоманова, 2015. – № 16 (23). – С. 145 – 148.

37. Основи стандартизації інформаційно-комунікаційних компетентностей в системі освіти України : метод. рекомендації / [В. Ю. Биков, О. В. Білоус, Ю. М. Богачков та ін.] ; за заг. ред. В. Ю. Бикова, О. М. Спіріна, О. В. Овчарук. – К. : Атіка, 2010. – 88 с.

38. Присяжнюк А. В. Роль інформаційно-комунікаційних технологій в управлінні персоналом / А. В. Присяжнюк // Молодий вчений. – № 1 (03). – 2014. – С. 242-245.

39. Расулова А. М. Сучасні маркетингові комунікації в управлінні підприємствами ресторанного бізнесу / А. М. Расулова // Інноваційна економіка. – 2015. № 59 (4). – С. 215-220.

40. Романишин С. Б. Формування рекламної стратегії за методикою оцінки доцільності капіталовкладень / С. Б. Романишин // Проблеми економіки і управління: Вісник Національного університету «Львівська політехніка». – Львів : Національний університет «Львівська політехніка». – 2005. – № 533. – С. 45–50.

41. Ромат Е. В. Реклама : учеб. для вузов / Е. В. Ромат. – 7-е изд. – СПб.: Питер, 2008. – 512 с.

42. Сороко Н. В. Використання ІКТ для оцінювання інформаційно-комунікаційної компетентності вчителів (досвід Естонії) / Н. В. Сороко // Наукові записки. – Випуск 5. – Серія: Проблеми методики фізико-математичної і технологічної освіти. Частина 1. – Кіровоград: РВВ КДПУ ім. В. Винниченка, 2014 – С. 55 – 61.

43. Телетов О. С. Рекламний менеджмент / О. С. Телетов. – Видавництво «Університетська книга», 2009. – 365 с.

44. Уэллс У. Реклама: принципы и практика / У. Уэллс, Дж. Бернет, С. Мариарти. – СПб. : Питер, 2001. – 736 с.

45. Усик С. П. Оцінка ефективності маркетингової діяльності вітчизняних підприємств / С. П. Усик // Економіка та держава. – 2011. – № 5. – С. 33–38.

46. Фатхутдинов Р. А. Стратегический маркетинг : учебник /

- Р. А. Фатхутдинов. – М. : ЗАО «Бизнес-школа «Интел-Синтез», 2010. – 640 с.
47. Федько Г. В. Управління інформаційним та комунікаційним забезпеченням діяльності підприємства / Г. В. Федько, О. В. Феєр // Наука майбутнього : збірник наукових праць студентів, аспірантів та молодих вчених / гол. ред. В.В. Гоблик. – Мукачево : МДУ, 2018. – Випуск 2(2). – С. 228-233.
48. Черненко О. В. Інформаційне забезпечення машинобудівних підприємств України в умовах переорієнтації експорту на європейський ринок / О. В. Черненко // Науковий вісник Ужгородського національного університету. – 2018. – Випуск 18. – Частина 3. – С. 129-133.
49. Шальман Т. М. Тенденции развития рекламной деятельности в Украине / Т. М. Шальман // Международный научный журнал. – 2016. – № 3. – С. 1–18.
50. Шепеленко О. В. Критерій оцінки управління процесом рекламної діяльності на споживчому ринку / О. В. Шепеленко, С. А. Граніш // Бізнес Інформ. – 2013. – № 1. – С. 302–307.
51. Шепеленко О. В. Економічний механізм діагностики ефективності рекламної діяльності на споживчому ринку / О. В. Шепеленко, С. А. Граніш // Економічний часопис-XXI. – 2013. – № 1-2 (1). – С. 26–29.
52. Яловега Н. І. Оцінка ефективності рекламного менеджменту підприємства / Н. І. Яловега // Вісник Бердянського університету менеджменту і бізнесу. – 2013. – № 3 (23). – С. 96–99.
53. Яременко С. С. Маркетингова комунікаційна активність промислового підприємства / С. С. Яременко // Бюлетень Міжнародного Нобелівського економічного форуму. – 2012. – № 1 (5). – Том 2. – С. 441–448.
54. Офіційний сайт Всеукраїнської рекламної коаліції [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://vrk.org.ua/ranking/>
55. Mart Laanpere, Peeter Normak. Training teachers to become educational software developers. (2003). Journal of Digital Contents, 1(1), 146 – 150 p.

56. Hans Põldoja & Terje Väljataga & Mart Laanpere & Kairit Tammets.
Webbased self- and peer-assessment of teachers' digital competencies/Advances in
Web-based Learning – ICWL 2011: 10th International Conference, Hong Kong,
China, December 8-10, 2011. – Springer, 2011– 334 p., pp. 122 – 131.

ДОДАТКИ

Додаток А

Додаток Б

БАЛАНС
(Звіт про фінансовий стан)
на 31 грудня 2017 р

Актив	Код рядка	На початок звітного періоду	На кінець звітного періоду
1	2	3	4
І. Необоротні активи			
Нематеріальні активи	1000	499	520
первісна вартість	1001	499	520
накопичена амортизація	1002		
Незавершені капітальні інвестиції	1005		
Основні засоби	1010	6254	5298
первісна вартість	1011	13238	13042
знос	1012	6984	7744
Інвестиційна нерухомість	1015		
Довгострокові біологічні активи	1020	1062	1034
Довгострокові фінансові інвестиції: які обліковуються за методом участі в капіталі інших підприємств	1030	1062	1034
інші фінансові інвестиції	1035		
Довгострокова дебіторська заборгованість	1040		
Відстрочені податкові активи	1045		
Інші необоротні активи	1090		
Усього за розділом І	1095	7815	6852
ІІ. Оборотні активи			
Запаси	1100	6257	7063
Виробничі запаси	1101	4785	4047
Незавершене виробництво	1102	1465	3007
Готова продукція	1103	-	-
Товари	1104	7	9
Поточні біологічні активи	1110	1551	1273
Дебіторська заборгованість за продукцію, товари, роботи, послуги	1125	925	10179
Дебіторська заборгованість за розрахунками: за виданими авансами	1130		
з бюджетом	1135	815	
у тому числі з податку на прибуток	1136		
Інша поточна дебіторська заборгованість	1155	1860	13
Поточні фінансові інвестиції	1160		
Гроші та їх еквіваленти	1165	2	22
Витрати майбутніх періодів	1170		
Інші оборотні активи	1190		
Усього за розділом ІІ	1195	11410	18550
ІІІ. Необоротні активи, утримувані для продажу, та групи вибуття	1200		
Баланс	1300	19225	25402

Пасив	Код рядка	На початок звітного періоду	На кінець звітного періоду
1	2	3	4
І. Власний капітал			
Зареєстрований (пайовий) капітал	1400	5000	5000
Капітал у дооцінках	1405		
Додатковий капітал	1410		
Резервний капітал	1415		

Нерозподілений прибуток (непокритий збиток)	1420	5166	15972
Неоплачений капітал	1425	()	()
Вилучений капітал	1430	()	()
Усього за розділом I	1495	10166	20972
II. Довгострокові зобов'язання і забезпечення			
Відстрочені податкові зобов'язання	1500		
Довгострокові кредити банків	1510		
Інші довгострокові зобов'язання	1515		
Довгострокові забезпечення	1520		
Цільове фінансування	1525		
Усього за розділом II	1595		
III. Поточні зобов'язання і забезпечення			
Короткострокові кредити банків	1600		
Поточна кредиторська заборгованість за: довгостроковими зобов'язаннями	1610		
товари, роботи, послуги	1615	8208	1390
розрахунками з бюджетом	1620	463	179
у тому числі з податку на прибуток	1621		
розрахунками зі страхування	1625	38	50
розрахунками з оплати праці	1630	335	104
Поточні забезпечення	1660		
Доходи майбутніх періодів	1665		
Інші поточні зобов'язання	1690	15	2707
Усього за розділом III	1695	9059	4430
IV. Зобов'язання, пов'язані з необоротними активами, утримуваними для продажу, та групами вибуття	1700		
Баланс	1900	19225	25402

**Звіт про фінансові результати (Звіт про сукупний дохід)
за рік 2017 р.**

Форма № 2 Код за ДКУД 1801003

I. Фінансові результати

Стаття	Код рядка	За звітний період	За аналогічний період попереднього року
1	2	3	4
Чистий дохід від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг)	2000	29826	12506
Собівартість реалізованої продукції (товарів, робіт, послуг)	2050	(19057)	(11480)
Валовий: прибуток	2090	10769	1026
збиток	2095	()	()
Інші операційні доходи	2120		1588
Адміністративні витрати	2130	(706)	(1002)
Витрати на збут	2150	(429)	(94)
Інші операційні витрати	2180	(2334)	(237)
Фінансовий результат від операційної діяльності: прибуток	2190	7300	1281
збиток	2195	()	()
Дохід від участі в капіталі	2200		
Інші фінансові доходи	2220		
Інші доходи	2240	3506	1165
Фінансові витрати	2250	()	()
Втрати від участі в капіталі	2255	()	()
Інші витрати	2270	()	()
Фінансовий результат до оподаткування: прибуток	2290	10806	2446

збиток	2295	()	()
Витрати (дохід) з податку на прибуток	2300		
Прибуток (збиток) від припиненої діяльності після оподаткування	2305		
Чистий фінансовий результат: прибуток	2350	10806	2446
збиток	2355	()	()

II. Сукупний дохід

Стаття	Код рядка	За звітний період	За аналогічний період попереднього року
1	2	3	4
Дооцінка (уцінка) необоротних активів	2400		
Дооцінка (уцінка) фінансових інструментів	2405		
Накопичені курсові різниці	2410		
Частка іншого сукупного доходу асоційованих та спільних підприємств	2415		
Інший сукупний дохід	2445		
Інший сукупний дохід до оподаткування	2450		
Податок на прибуток, пов'язаний з іншим сукупним доходом	2455		
Інший сукупний дохід після оподаткування	2460		
Сукупний дохід (сума рядків 2350, 2355 та 2460)	2465	10806	2446

III. Елементи операційних витрат

Назва статті	Код рядка	За звітний період	За аналогічний період попереднього року
1	2	3	4
Матеріальні затрати	2500	10717	15282
Витрати на оплату праці	2505	1745	1831
Відрахування на соціальні заходи	2510	602	632
Амортизація	2515	846	548
Інші операційні витрати	2520	4620	3388
Разом	2550	18530	21681

IV. Розрахунок показників прибутковості акцій

Назва статті	Код рядка	За звітний період	За аналогічний період попереднього року
1	2	3	4
Середньорічна кількість простих акцій	2600		
Скоригована середньорічна кількість простих акцій	2605		
Чистий прибуток (збиток) на одну просту акцію	2610		
Скоригований чистий прибуток (збиток) на одну просту акцію	2615		
Дивіденди на одну просту акцію	2650		

Керівник

Головний бухгалтер

БАЛАНС
(Звіт про фінансовий стан)
на 31 грудня 2018 р

Форма № 1

Код за ДКУД

1801001

Актив	Код рядка	На початок звітного періоду	На кінець звітного періоду
1	2	3	4
I. Необоротні активи			
Нематеріальні активи	1000	520	520
первісна вартість	1001	520	520
накопичена амортизація	1002		
Незавершені капітальні інвестиції	1005		
Основні засоби	1010	5298	7789
первісна вартість	1011	13042	16353
знос	1012	7744	8564
Інвестиційна нерухомість	1015		
Довгострокові біологічні активи	1020	1034	1608
Довгострокові фінансові інвестиції: які обліковуються за методом участі в капіталі інших підприємств	1030	1034	1608
інші фінансові інвестиції	1035		
Довгострокова дебіторська заборгованість	1040		
Відстрочені податкові активи	1045		
Інші необоротні активи	1090		
Усього за розділом I	1095	6852	9917
II. Оборотні активи			
Запаси	1100	7063	8434
Виробничі запаси	1101	4047	4104
Незавершене виробництво	1102	3007	4317
Готова продукція	1103	-	-
Товари	1104	9	13
Поточні біологічні активи	1110	1273	1973
Дебіторська заборгованість за продукцію, товари, роботи, послуги	1125	10179	9095
Дебіторська заборгованість за розрахунками: за виданими авансами	1130		
з бюджетом	1135		
у тому числі з податку на прибуток	1136		
Інша поточна дебіторська заборгованість	1155	13	2010
Поточні фінансові інвестиції	1160		
Гроші та їх еквіваленти	1165	22	1
Витрати майбутніх періодів	1170		
Інші оборотні активи	1190		
Усього за розділом II	1195	18550	21513
III. Необоротні активи, утримувані для продажу, та групи вибуття			
Баланс	1300	25402	31430

Пасив	Код рядка	На початок звітного періоду	На кінець звітного періоду
1	2	3	4
I. Власний капітал			
Зареєстрований (пайовий) капітал	1400	5000	5000
Капітал у дооцінках	1405		
Додатковий капітал	1410		
Резервний капітал	1415		
Нерозподілений прибуток (непокритий збиток)	1420	15972	19959
Неоплачений капітал	1425	()	

Вилучений капітал	1430	()	
Усього за розділом I	1495	20972	24959
II. Довгострокові зобов'язання і забезпечення			
Відстрочені податкові зобов'язання	1500		
Довгострокові кредити банків	1510		
Інші довгострокові зобов'язання	1515		
Довгострокові забезпечення	1520		
Цільове фінансування	1525		
Усього за розділом II	1595		
III. Поточні зобов'язання і забезпечення			
Короткострокові кредити банків	1600		
Поточна кредиторська заборгованість за: довгостроковими зобов'язаннями	1610		
товари, роботи, послуги	1615	1390	2550
розрахунками з бюджетом	1620	179	74
у тому числі з податку на прибуток	1621		
розрахунками зі страхування	1625	50	27
розрахунками з оплати праці	1630	104	69
Поточні забезпечення	1660		
Доходи майбутніх періодів	1665		
Інші поточні зобов'язання	1690	2707	3751
Усього за розділом III	1695	4430	6471
IV. Зобов'язання, пов'язані з необоротними активами, утримуваними для продажу, та групами вибуття			
Баланс	1900	25402	31430

**Звіт про фінансові результати (Звіт про сукупний дохід)
за рік 2018 р.**

Форма № 2 Код за ДКУД 1801003

I. Фінансові результати

Стаття	Код рядка	За звітний період	За аналогічний період попереднього року
1	2	3	4
Чистий дохід від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг)	2000	26434	29826
Собівартість реалізованої продукції (товарів, робіт, послуг)	2050	(21220)	(19057)
Валовий: прибуток	2090	5214	10769
збиток	2095	()	()
Інші операційні доходи	2120		
Адміністративні витрати	2130	(714)	(706)
Витрати на збут	2150	(267)	(429)
Інші операційні витрати	2180	(441)	(2334)
Фінансовий результат від операційної діяльності: прибуток	2190	3792	7300
збиток	2195	()	()
Дохід від участі в капіталі	2200		
Інші фінансові доходи	2220		
Інші доходи	2240	195	3506
Фінансові витрати	2250	()	()
Втрати від участі в капіталі	2255	()	()
Інші витрати	2270	()	()
Фінансовий результат до оподаткування:		3987	10806

прибуток	2290		
збиток	2295	()	()
Витрати (дохід) з податку на прибуток	2300		
Прибуток (збиток) від припиненої діяльності після оподаткування	2305		
Чистий фінансовий результат:		3987	10806
прибуток	2350		
збиток	2355	()	()

II. Сукупний дохід

Стаття	Код рядка	За звітний період	За аналогічний період попереднього року
1	2	3	4
Дооцінка (уцінка) необоротних активів	2400		
Дооцінка (уцінка) фінансових інструментів	2405		
Накопичені курсові різниці	2410		
Частка іншого сукупного доходу асоційованих та спільних підприємств	2415		
Інший сукупний дохід	2445		
Інший сукупний дохід до оподаткування	2450		
Податок на прибуток, пов'язаний з іншим сукупним доходом	2455		
Інший сукупний дохід після оподаткування	2460		
Сукупний дохід (сума рядків 2350, 2355 та 2460)	2465	3987	10806

III. Елементи операційних витрат

Назва статті	Код рядка	За звітний період	За аналогічний період попереднього року
1	2	3	4
Матеріальні затрати	2500	17459	10717
Витрати на оплату праці	2505	1642	1745
Відрахування на соціальні заходи	2510	342	602
Амортизація	2515	820	846
Інші операційні витрати	2520	6854	4620
Разом	2550	27117	18530

IV. Розрахунок показників прибутковості акцій

Назва статті	Код рядка	За звітний період	За аналогічний період попереднього року
1	2	3	4
Середньорічна кількість простих акцій	2600		
Скоригована середньорічна кількість простих акцій	2605		
Чистий прибуток (збиток) на одну просту акцію	2610		
Скоригований чистий прибуток (збиток) на одну просту акцію	2615		
Дивіденди на одну просту акцію	2650		

Керівник
Головний бухгалтер

Порівняльна характеристика програмних комплексів у ТОВ «Very Well Cafe»

Назва програмного продукту	Призначення	Завдання	Коментарі
«ІС: Підприємство 8. Ресторан»	Призначений для автоматизації фронт-офісу на підприємствах ресторанного бізнесу. Дозволяє легко адмініструвати і допрацьовувати систему під специфічні потреби будь-якого підприємства, незалежно від його масштабу, типу і концепції.	<ul style="list-style-type: none"> - облік продаж; - підвищення якості і швидкості обслуговування гостей; - контроль дій персоналу; - зменшення помилок при роботі з гостями (людський фактор); - централізоване управління меню і прейскурантом; - підвищення лояльності відвідувачів; - підвищення аналітичної звітності. 	Може використовуватися як самостійно так і спільно з обліковими рішеннями «ІС-Рарус: Управління рестораном», «ІС-Рарус: Комбінат харчування» або «ІС: Громадське харчування 8».
«Парус-Ресторан»	Призначений для автоматизації закладів ресторанного бізнесу від повної автоматизації бізнес-процесів по обслуговуванню клієнтів до ведення фінансово-господарського, податкового і складського обліку, працює як самостійний модуль (фронт офіс + бек офіс)	<ul style="list-style-type: none"> - забезпечення швидкої обробки замовлень і обслуговування клієнтів; - покращення узгодженості і контролю над роботою персоналу; - здійснення інтеграції з сучасним устаткуванням: POS- принтерами і POS-терміналами, КПК; - облік руху матеріальних цінностей і руху товарів; - скорочуються тимчасові витрати на пошук і аналіз інформації. 	Може використовуватися як самостійно, так і спільно з обліковими рішеннями «Парус-Бухгалтер і я», «Парус-Торг і вля і склад», «Парус-Заробіткова плата», «Парус - Персонал» та «Парус-Отель»
АС «РЕСТАРТ»	Призначений для автоматизації фронт-офісу на підприємствах. Дозволяє легко адмініструвати систему, і практично знімає усі обмеження на кількість автоматизованих робочих місць контактного персоналу	<ul style="list-style-type: none"> - облік продажів; - підвищення якості і швидкості обслуговування гостей; - контроль дій персоналу; - зменшення помилок при роботі з гостями (людський чинник); - централізоване управління меню і прейскурантом; - підвищення лояльності відвідувачів; - отримання аналітичної звітності.; - відмовостійкість 	Може використовуватися як самостійно, так і спільно з обліковими рішеннями «ІС-Рарус : Управління рестораном», «ІС-Рарус: Комбінат харчування»,»ІС-Рарус : Громадське харчування, ред.6».