

Київський національний торговельно-економічний університет
Кафедра готельно-ресторанного бізнесу

ВИПУСКНА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему:

ІНФОРМАЦІЙНА ЛОГІСТИКА У НАВЧАЛЬНО- ВИРОБНИЧОМУ ОБ'ЄДНАННІ КНТЕУ, М. КИЇВ

Студента 2 курсу, 1 групи,
освітнього ступеня «магістр»,
спеціальності 073 «Менеджмент»
спеціалізації «Готельний і
ресторанний менеджмент»

підпис

Зікій
Олександр
Володимирович

Науковий керівник
д.е.н., професор

підпис

Мельниченко
Світлана
Володимирівна

Гарант освітньої програми
д.е.н., професор

підпис

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

Зікію Олександрю Володимировичу

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема випускної кваліфікаційної роботи: Інформаційна логістика у навчально-виробничому об'єднанні КНТЕУ, м. Київ.

Затверджена наказом ректора від «11» жовтня 2018 р. № 3670, внесено зміни наказ від «14» листопада 2019 р. №3872.

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 формування і реалізації інформаційної логістики та розроблення рекомендацій щодо її імплементації в діяльність підприємства ресторанного господарства.

Об'єкт дослідження – процес формування і реалізації інформаційної логістики підприємства ресторанного господарства.

Предмет дослідження – теоретичні, методологічні та практичні засади розроблення та реалізації інформаційної логістики підприємства ресторанного господарства.

4. Перелік графічного матеріалу, рис.: Організаційна структура управління навчально-виробничому об'єднанні КНТЕУ, м. Київ; Структура логістичної інформаційної системи навчально-виробничому об'єднанні КНТЕУ, м. Київ; Алгоритм руху інформаційних потоків у навчально-виробничому об'єднанні КНТЕУ, м. Київ; Напрями оптимізації логістичної інформаційної системи об'єднання.

Табл.: Динаміка результатів діяльності навчально-виробничому об'єднанні КНТЕУ, м. Київ за 2016-2018 роки; Види ІТ в інформаційній логістиці навчально-виробничого об'єднання КНТЕУ; Динаміка витрат на інформаційну логістику навчально-виробничого об'єднання КНТЕУ, м. Київ; Прогноз основних показників діяльності навчально-виробничого об'єднання КНТЕУ, м. Київ.

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

ВСТУП

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ФОРМУВАННЯ ІНФОРМАЦІЙНОЇ ЛОГІСТИКИ ПІДПРИЄМСТВА РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

1.1. Аналітичний огляд літературних джерел

1.2. Методичні засади формування інформаційної логістики підприємства ресторанного господарства

РОЗДІЛ 2. ДІАГНОСТИКА РЕАЛІЗАЦІЇ ІНФОРМАЦІЙНОЇ ЛОГІСТИКИ НАВЧАЛЬНО-ВИРОБНИЧОГО ОБ'ЄДНАННЯ КНТЕУ

2.1. Аналіз діяльності навчально-виробничого об'єднання КНТЕУ

2.2. Оцінка результативності діючої логістичної інформаційної системи підприємства

2.3. Дослідження впливу чинників на реалізацію інформаційної логістики навчально-виробничого об'єднання КНТЕУ

РОЗДІЛ 3. УДОСКОНАЛЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНОЇ ЛОГІСТИКИ НАВЧАЛЬНО – ВИРОБНИЧОГО ОБ'ЄДНАННЯ КНТЕУ

3.1. Обґрунтування заходів щодо удосконалення інформаційної логістики навчально-виробничого об'єднання КНТЕУ

3.2. Прогнозування успішності реалізації оновленої логістичної інформаційної системи

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.	20.09.2018 р.
2	<i>Оформлення і затвердження завдання на випускну кваліфікаційну роботу</i>	01.11.2018 р.- 31.12.2018 р.	11.11.2018 р.
3	<i>Написання 1 розділу випускної кваліфікаційної роботи</i>	02.01.2019 р.- 11.05.2018 р.	11.05.2019 р.
4	<i>Попередній захист 1 розділу випускної кваліфікаційної роботи</i>	14.05.2019 р.- 18.05.2019 р.	15.05.2019 р.
5	<i>Написання, оформлення та задача керівнику наукової статті</i>	до 18.05.2019 р.	18.05.2019 р.
6	<i>Написання 2 розділу випускної кваліфікаційної роботи</i>	18.05.2019 р.- 07. 09. 2019 р.	06.09.2019 р.
7	<i>Попередній захист 2 розділу випускної кваліфікаційної роботи</i>	07.09.2019 р.- 10. 09. 2019 р.	09.09.2019 р.
8	<i>Написання 3 розділу випускної кваліфікаційної роботи</i>	11.09.2019 р. - 28.10.2019 р.	27.09.2019 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 кафедру</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.	20.11.2019 р.
12	<i>Підготовка матеріалів випускної кваліфікаційної роботи до захисту в екзаменаційній комісії</i>	18.11.2019 р.- 01.12.2019 р.	30.11.2019 р.
13	<i>Захист випускної кваліфікаційної роботи в екзаменаційній комісії</i>	<i>Відповідно до розкладу</i>	02.12.2019

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 студент-дипломник

_____ О.В. Зікій
(підпис студента)

11. Відгук керівника випускної кваліфікаційної роботи

Студентом проведено дослідження на актуальну тему враховуючи необхідність підприємства забезпечити свою діяльність своєчасною інформацією.

Опрацьований масив наукової літератури, інформаційних ресурсів Інтернет, статистичної інформації дав можливість визначитись з теоретичними засадами забезпечення інформаційної логістики на підприємстві ресторанного господарства, визначити методичні засади її формування.

Проаналізовано результативність діючої системи інформаційної логістики, виявлено позитивні та негативні її сторони, досліджено вплив факторів на її реалізацію у навчально-виробничому об'єднанні КНТЕУ, м. Київ. Отримані результати дали можливість обґрунтувати заходи щодо удосконалення інформаційної логістики у навчально-виробничому об'єднанні та спрогнозувати успішність їх реалізації на практиці. Разом з тим, у роботі не достатньо представлено аналітичний матеріал із зазначенням факторів впливу на результати діяльності.

Випускна кваліфікаційна робота виконана відповідно до вимог та може бути рекомендована до захисту в екзаменаційній комісії.

12. Керівник випускної кваліфікаційної роботи

_____ (підпис, дата)

13. Висновок про випускну кваліфікаційну роботу

Випускна кваліфікаційна робота студента

_____ (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.....	7
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ФОРМУВАННЯ ІНФОРМАЦІЙНОЇ ЛОГІСТИКИ ПІДПРИЄМСТВА РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА.....	10
1.1. Аналітичний огляд літературних джерел.....	10
1.2. Методичні засади формування інформаційної логістики підприємства ресторанного господарства.....	13
РОЗДІЛ 2. ДІАГНОСТИКА РЕАЛІЗАЦІЇ ІНФОРМАЦІЙНОЇ ЛОГІСТИКИ НАВЧАЛЬНО-ВИРОБНИЧОГО ОБ'ЄДНАННЯ КНТЕУ.....	19
2.1. Аналіз діяльності навчально-виробничого об'єднання КНТЕУ	19
2.2. Оцінка результативності діючої логістичної інформаційної системи підприємства.....	27
2.3. Дослідження впливу чинників на реалізацію інформаційної логістики навчально-виробничого об'єднання КНТЕУ.....	32
РОЗДІЛ 3. УДОСКОНАЛЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНОЇ ЛОГІСТИКИ НАВЧАЛЬНО-ВИРОБНИЧОГО ОБ'ЄДНАННЯ КНТЕУ.....	34
3.1. Обґрунтування заходів щодо удосконалення інформаційної логістики навчально-виробничого об'єднання КНТЕУ.....	34
3.2. Прогнозування успішності реалізації оновленої логістичної інформаційної системи.....	36
Висновки та рекомендації.....	43
Список використаних джерел.....	44
Додатки.....	48

ВСТУП

Актуальність теми. Стрімкий розвиток інформаційних технологій в останнє десятиліття змушує власників підприємств ресторанного господарства звертати все більше уваги та ресурсів на інформаційну складову їх діяльності та робити ставку на інформаційно – емоційний супровід послуг. Звісно, асортимент та якість страв і напоїв, цінова політика, місцезнаходження та місткість, концепція закладу, його інтер'єр/екстер'єр відіграють немалу роль під час вибору закладу ресторанного господарства. Але від таких показників, як кількість та якість інформації про заклад на офіційній сторінці в соціальних мережах чи сайті, UI/UX дизайн сайту, якість та швидкість реакції на відгуки та пропозиції, залежить остаточний вибір закладу споживачами.

Управління інформаційними потоками, формуванням масиву даних, необхідних для прийняття управлінських рішень та наданням основних і додаткових послуг займається інформаційна логістика.

Питання щодо розвитку, становлення та еволюції інформаційної логістики, а також особливості її формування та реалізації в своїх роботах розглядали як зарубіжні, так і вітчизняні вчені: В. Дейтерс [33], Д. Еріксон [26], М. Кайтазі [26], К. Хеувінкель [33], А. Богач [1], К. Ільєва [5], О. Коваленко [8], Є. Крикавський [9], Г. Михайліченко [12], О. Музиченко-Козловська [13].

Метою роботи є дослідження теоретичних засад формування і реалізації інформаційної логістики та розроблення рекомендацій щодо її імплементації в діяльність навчально-виробничого об'єднання КНТЕУ.

Для досягнення мети поставлено й вирішено такі **завдання**:

- розкрити сутність, роль та методологічні засади формування і реалізації інформаційної логістики навчально-виробничого об'єднання КНТЕУ;
- дослідити чинники впливу на реалізацію інформаційної логістики навчально-виробничого об'єднання КНТЕУ;
- оцінити логістичну інформаційну систему навчально-виробничого об'єднання КНТЕУ;

– сформувати пропозиції щодо удосконалення інформаційної логістики та логістичної інформаційної системи навчально – виробничого об'єднання КНТЕУ;

– здійснити прогнозування успішності реалізації запропонованих заходів.

Об'єктом дослідження є процес формування і реалізації інформаційної логістики навчально-виробничого об'єднання КНТЕУ.

Предметом дослідження є теоретичні, методологічні та практичні засади розроблення та реалізації інформаційної логістики навчально – виробничого об'єднання КНТЕУ.

Методи дослідження. У процесі дослідження використано сукупність наукових методів дослідження: спостереження, вимірювання - для визначення кількісних значень, аналізу та синтезу, абстрагування, узагальнення (для розкриття економічної суті явищ та процесів), абстрагування – для формулювання узагальнених висновків на основі системного аналізу і синтезу теорії й практики формування інформаційної логістики закладів ресторанного господарства; статистичні та аналітичні розрахунки - для дослідження інформації щодо управління формування та реалізації інформаційної логістики; порівняння - для зіставлення даних підприємства у динаміці; монографічний — для дослідження наукових праць вітчизняних та зарубіжних вчених стосовно формування та реалізації інформаційної логістики; розрахунково-конструктивний — для обґрунтування пропозицій щодо підвищення ефективності логістичної інформаційної управління; прикладне дослідження - для вироблення нових знань з подальшим застосуванням на практиці; графічний - для наочного зображення результатів дослідження.

Інформаційною базою дослідження слугували наукові праці вітчизняних та зарубіжних вчених з питань інформаційної логістики та організації ресторанного бізнесу, законодавчі та нормативні акти, якими врегульовані правовідносини в цій сфері, матеріали навчально-виробничого об'єднання КНТЕУ.

Наукова новизна отриманих результатів полягає в тому, що в роботі узагальнено та критично проаналізовано теоретичні та практичні аспекти формування та реалізації інформаційної логістики навчально-виробничого об'єднання КНТЕУ та пропонування шляхів її удосконалення.

Практичне значення одержаних результатів полягає в результатах теоретичних узагальнень і емпіричних даних, завдяки яким обґрунтовано програма заходів щодо удосконалення інформаційної логістики, що сприятиме підвищенню якості обслуговування, рівня обізнаності наявних та потенційних споживачів про навчально-виробниче об'єднання КНТЕУ. Це, в свою чергу, сприятиме покращенню фінансових результатів та іміджу підприємства.

Публікації. За результатами проведеного наукового дослідження було опубліковано наукову статтю у збірнику наукових праць студентів КНТЕУ (Додаток А).

Обсяг і структура роботи. Випускна кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків та пропозицій, списку використаних джерел та додатків. Основний зміст роботи викладено на сторінках. Робота ілюстрована 12 таблицями, 19 рисунками та 4 додатками. Список літератури включає 33 найменування.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ФОРМУВАННЯ ІНФОРМАЦІЙНОЇ ЛОГІСТИКИ ПІДПРИЄМСТВА РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

1.1. Аналітичний огляд літературних джерел

В умовах ринкової економіки та високої конкуренції кожен елемент може відіграти серйозну роль в становленні та підвищенні конкурентоспроможності закладу ресторанного господарства. Одним із найважливіших процесів є організації управління матеріальними та інформаційними потоками і прийняття управлінських рішень. Вони є об'єктом інформаційної логістики, яка надає своєчасно, точну та в необхідній кількості інформацію про товар і попит на нього.

Початок становлення та розвитку інформаційної логістики припадає на період впровадження комп'ютерних технологій в сферу перевезення вантажів (80-90 рр. ХХ ст.). Але документальний супровід та його суворий облік при навантаженні, перевезенні та відвантаженні був обов'язковим ще за часів давнього Єгипту та Шумеру (IV-II тисячоліттях до н.е) (табл. 1.1).

Таблиця 1.1

Еволюція інформаційної логістики

Роки	Характеристика
1997 - 2005	Збір, відбір та поширення інформації відповідно до даного інформаційного попиту
2005 - 2010	Розуміння сенсу інформації для змінного попиту
2010 - 2013	Розуміння контексту динаміки інформаційного попиту та відповідних джерел
2013 - нині	Великі дані та спеціальне інформаційне постачання для виникаючого попиту

Питання щодо розвитку, становлення та еволюції інформаційної логістики в своїх роботах розглядали як зарубіжні, так і вітчизняні вчені: В. Дейтерс [33], Д. Еріксон [26], М. Кайтазі [26], К. Хеувінкель [33], А. Богач [1], К. Ільєва [5], О. Коваленко [8], Є. Крикавський [9], Г. Михайліченко [12], О. Музиченко-Козловська [13], К. Самойленко [22].

У своїй праці Д. Еріксон та М. Кайтазі зазначають, що інформаційна логістика – це функція підприємницької діяльності, яка спрямовує основну увагу на виробництво, зберігання, пакування та переміщення інформації [26].

Також, на їхню думку, інформаційна логістика спрямована на управління всіма видами діяльності підприємства, які сприяють руху інформації, щоб постачати споживачам інформаційні товари та послуги, на які в них є попит, вчасно та там, де це доречно (в географічному положенні) [13, с. 21].

Хеувінкель К. та Дейтерс В. визначають інформаційну логістику як сфокусовану на наданні вірної інформації, відповідному користувачеві, вчасно та у відповідне місце [33, с. 792].

В роботі С. Хаеллофф тлумачення даного терміну зосереджено на інформаційному забезпеченні фізичних осіб та спрямована на оптимізацію цього процесу шляхом цілеспрямованого надання інформації, пристосованої до потреб людей [31, с. 7].

Богач А. зазначає, що інформаційна логістика, побудована на принципах аналітичних технологій, є основною складовою загального поняття логістики як концепції управління підприємством, в основу якої закладені принципи, що ґрунтуються на проектуванні, формуванні та оптимізації інформації для досягнення мети підприємства [1].

Коваленко О. визначає інформаційну логістику як напрям логістики, яка вивчає інформаційні потоки, управління ними й можливості їхньої оптимізації [8].

Ознайомившись з роботами даних авторів, маємо такі базові визначення терміну інформаційної логістики (табл. 1.2).

Проаналізувавши визначення, наведені як зарубіжними, так і вітчизняними авторами, можна відзначити неоднозначне розуміння предмету

дослідження, чіткість та інформативність формулювань. Проте кожне з них має певні недоліки, такі як стислість та орієнтованість на певну галузь науки, в якій зайнятий той чи інший дослідник.

Таблиця 1.2

Визначення поняття «інформаційна логістика»

Автор	Визначення
Крикавський Є.В. [9]	охоплює сферу управління логістичною інформацією
Ільєва К.В. [5]	організовує потік даних, який супроводжує матеріальний потік (об'єкт логістичних операцій, який перебуває у постійному русі та є сукупністю різновидів сировини, готової продукції та товарних одиниць) та важливу для підприємства ланку, котра пов'язує постачання, виробництво та збут
Зубар Н.М., Григорак М.Ю. [3]	сфера логістики, яка досліджує і вирішує проблеми організації та інтеграції інформаційних потоків для прийняття управлінських рішень в логістичних системах.
Музиченко- Козловська О.В. [13, с.3]	система управління інформаційними потоками, що супроводжують створення продукту чи надання послуг
Смирнов І.Г., Шматок О.В. [23. с. 184]	інтегральна частина ресторанної логістики, яку відрізняють свої оригінальні варіанти логістичного міксу, логістичного циклу ресторанного виробництва тощо.
Михайліченко Г.І. [12, с. 7]	полягає в організації потоків даних, що супроводжують продуктовий потік, та є суттєвою ланкою, яка пов'язує постачання, виробництво та збут; оперує комплексом економічної інформації в горизонтальному та вертикальному напрямках, у внутрішніх та зовнішніх координаціях та потребує відповідної інфраструктури

Наприклад, Хеувінкель К. та Дейтерс В., Коваленко О., Крикавський Є. надають чітке, але занадто стисле визначення. Хаелофф С. – неповне та орієнтоване тільки на споживача інформаційних послуг (працівник ІТ-сфери). Еріксон Д. та Кайтазі М. взагалі зазначають, що інформаційна логістика – це лише функція підприємницької діяльності. Проте в їхньому трактуванні міститься клієнтоорієнтована складова, яка покликана не тільки задовольнити попит споживачів, а й захистити їхні права.

Богач А., Музиченко-Козловська О., Смирнов І., Шматок О., Зубар Н., Григорак М. дають зрозуміти, що інформаційна логістика не є окремою наукою. Також Зубар Н. та Григорак М. зазначають, що інформаційна логістика призначена тільки для управління інформаційними потоками, які необхідні для прийняття управлінських рішень. Визначення, що наводять Михайліченко Г., Ільєва К. детально та якнайкраще розкривають сутність інформаційної логістики, але є доволі складним, оскільки для повного розуміння необхідно мати необхідну теоретичну базу в сфері логістики та менеджменту.

У результаті ознайомлення з працями вищенаведених вчених і з урахуванням специфіки сфери гостинності, на нашу думку, інформаційна логістика закладу ресторанного господарства – це сфера логістики, яка досліджує і вирішує проблеми організації та інтеграції інформаційних потоків для прийняття управлінських рішень. Її завданням є забезпечення збору, обробки (аналіз, візуалізація), переміщення та зберігання необхідної інформації для забезпечення надання основних і додаткових послуг в закладі ресторанного господарства. Також це все повинно відбуватися з оптимальними витратами й належним сервісом.

1.2. Методичні засади формування інформаційної логістики підприємства ресторанного господарства

Інформаційна логістика здійснює управління інформаційними потоками як у внутрішньому, так і в зовнішньому середовищі підприємства; між керівною та керованою системами.

У внутрішньому середовищі обмін даними здійснюється як на горизонтальному (між співробітниками, відділами, керівниками однієї ланки), так і на вертикальному рівні (між працівниками та керівниками і навпаки; між керівниками різних рівнів управління та власниками).

Зовнішнє середовище є дещо складнішим, оскільки має більшу кількість учасників:

- споживачі;
- постачальники;
- державні контролюючі органи;
- територіальна громада;
- громадські організації;
- лідери думок.

В даному середовищі виникає набагато більше ланцюгів, в яких здійснюється обмін даними. Для кожного варіанту важливо організувати вчасну та точну подачу необхідної інформації, а також відмінний зворотній зв'язок. Але передумовою/головною причиною для створення зв'язків в обох середовищах є ланцюг «споживач-заклад».

Даний ланцюг формується наступним чином – гість заходить до закладу ресторанного господарства. Заклад представляє обслуговуючий персонал (в основному – офіціанти). Офіціант пропонує меню, гість вибирає страви/напої та озвучує свій вибір офіціанту. Далі замовлення йде на кухню/бар, де кухар/бармен з сировини готують необхідну страву/напій. Готове замовлення надходить до споживача, який його оцінює, а також аналізує екстер'єр, інтер'єр, рівень обслуговування, атмосферу закладу. На основі цього гість робить висновок та надає позитивний, нейтральний чи негативний відгук – залежно від ступеня задоволення його потреб та сподівань.

Тому важливо мати добре налаштований канал комунікації та отримання

зворотнього зв'язку – це допомагає якнайкраще зрозуміти потреби споживачів, їх побажання, пропозиції та зауваження, вчасно реагувати на негативні відгуки, виявляти та оперативно усувати недоліки, що їх спричинили. Передача даних здійснюється в усному, письмовому та електронному вигляді. Усний – це безпосереднє спілкування з працівниками та керівниками (адміністраторами) закладу. Письмовий – за допомогою записів у книзі відгуків та пропозицій. Електронний – позитивні, нейтральні та негативні відгуки і коментарі (на офіційній сторінці закладу у соціальних мережах, спеціалізованих веб-сайтах – наприклад, Trip Advisor).

Від того, наскільки добре налаштований даний канал, залежить подальший успіх та гарна репутація закладу, його здатність мати постійних та лояльних клієнтів, які стануть своєрідними «євангелістами». Це, в свою чергу, дозволить без зайвих фінансових витрат на рекламну діяльність та найбільш повно охопити цільову аудиторію, збільшити якісний та кількісний склад відвідувачів, підвищити прибутковість та зміцнити позиції на місцевому ринку.

Ланцюг «заклад - постачальник» формується між власником та дистриб'ютором, на основі попередніх договорів. Вибір постачальника здійснюється за багатьма критеріями, але базовими є:

- вчасно доставка;
- необхідна сировина/послуг;
- задана кількість та якість;
- прийнятна для обох сторін ціна;
- прості, прийнятні для обох сторін умови повернення неякісної сировини/послуг та компенсації за завдану шкоду.

Зазвичай розмір поставок та кількісний склад є відносно стабільним – певні відхилення можливі при збільшенні/зменшенні попиту, покращенні чи погіршенні економічної ситуації, а також в різні пори року (фактор сезонності). Базовими документами є: ТТН (товарно-транспортна накладна), видаткова накладна, фіскальний чек.

Ланцюг «заклад - державні контролюючі органи» формується ще перед

відкриттям закладу – на стадіях проектування, будівництва та підтримується в процесі його функціонування. Супроводжують даний ланцюг такі документи, як висновки контролюючих органів (з дозволом чи на заборону діяльності закладу, його відповідності встановленим законодавством вимогам), сертифікати відповідності.

Ланцюги «заклад - територіальна громада», «заклад - громадські організації», «заклад - лідери думок» мають спільну з попереднім ланцюгом деталь – вони також формуються ще до відкриття закладу та підтримуються в процесі його функціонування. Передача даних здійснюється так само, як і у ланцюзі «заклад - споживач».

Представники другої сторони даних ланцюгів дізнаються про майбутній заклад з декількох джерел – ЄДР, офіційний сайт закладу чи сторінка в соціальних мережах, зовнішня реклама (вивіски), так зване «сарафанне радіо», інтернет – видання, котрі розповідають про місто, культуру та щойно відкриті заклади (або анонсують їх відкриття).

Вони є своєрідними незалежними експертами від суспільства. Основну увагу звертають на якість продукції, атмосферу закладу, рівень обслуговування. Територіальна громада немалу увагу привертає питанню: «Яку моральну та матеріальну користь/шкоду може принести діяльність підприємства ресторанного господарства?».

Друга сторона даних ланцюгів, разом із споживачами, може сприяти розвитку закладу, підвищувати його популярність, зміцнювати позиції та покращувати імідж закладу, захистити від негативного впливу «чорного» піару та незаконних атак недобросовісних чиновників і конкурентів.

Водночас територіальна громада, громадські організації, лідери думок, так само як і споживачі (а представники перших трьох нерідко є гостями) швидко виявляють недоліки. Тож якщо керівництво не вживає заходів щодо оперативного усунення цих недоліків та не інформує про перебіг подій, то останні можуть домогтися, як мінімум, різкого погіршення репутації закладу та фінансового стану, і як максимум – повного його закриття. Тому відкритість,

повна та своєчасна поінформованість усіх учасників, яка вказує на ефективну інформаційну логістику, є обов'язковою передумовою успіху закладу.

Ефективність інформаційної логістики визначається за наступними параметрами:

- швидкість доставки необхідної інформації;
- якість та оперативність зворотнього зв'язку;
- ступінь поінформованості усіх учасників (як внутрішнього та зовнішнього середовища);
- захищеність інформаційного каналу (відсутність витоку конфіденційної та іншої інформації, котра при потраплянні до конкурентів чи недоброзичливців може підірвати імідж закладу, його унікальність, погіршити фінансовий стан).

Оцінити ефективність інформаційної логістики можна як соціальними, так і математичними методами. До соціальних належать:

- опитування (як у реальному, так і у віртуальному режимі);
- анкетування;
- аналіз відгуків, коментарів, скарг та пропозицій.

До математичних:

- оцінки швидкості проходження інформації по інформаційним каналам;
- термін окупності системи інформаційної логістики;
- рівень прибутковості закладу.

Підсумовуючи вищенаведене, можна зазначити, що процес формування інформаційної логістики закладу ресторанного господарства складається з таких етапів:

- визначення стратегічних, тактичних та операційних цілей майбутнього закладу;
- аналіз зовнішнього та внутрішнього середовища підприємства;
- виявлення всіх учасників внутрішнього та зовнішнього середовища;
- побудова та тестування інформаційних каналів;

- аналіз всіх учасників внутрішнього та зовнішнього середовища, їхнє інформування;
- налаштування зворотнього зв'язку;
- встановлення цілей та меж інформаційної логістики;
- виділення основних завдань;
- ідентифікація об'єктів управління;
- формування бази даних, апаратної та програмно-методичної бази;
- побудова, тестування та доопрацювання інформаційної логістики;
- визначення ефективності та впровадження;

До складу інформаційної логістики входять наступні елементи: спеціальне програмне забезпечення; інформація; інформаційні потоки; бази даних; обчислювальна техніка (комп'ютери), касові апарати; довідники; засоби програмування.

РОЗДІЛ 2.

ДІАГНОСТИКА РЕАЛІЗАЦІЇ ІНФОРМАЦІЙНОЇ ЛОГІСТИКИ НАВЧАЛЬНО-ВИРОБНИЧОГО ОБ'ЄДНАННЯ КНТЕУ

2.1. Аналіз діяльності навчально-виробничого об'єднання

Навчально-виробниче об'єднання КНТЕУ (надалі - НВО КНТЕУ) розташоване на території університету. Для зручності з'єднане закритим надземним переходом з корпусом А. Відстань від станції метро «Лісова» - 100 метрів, від зупинок громадського транспорту – трамвай, тролейбус, автобус - 150 та 50 метрів відповідно. Близькість до метрополітену та інших видів громадського транспорту позитивно впливає на відвідуваність та на вибір закладу харчування студентами. Адреса НВО КНТЕУ: 021, Україна, м. Київ, вул. Мілютенка, 4 (Додаток Б).

Основним видом діяльності є обслуговування споживачів у кафе та їдальнях КНТЕУ. Також надається широкий спектр додаткових послуг:

- ❖ кава-брейк,
- ❖ організація бенкетів
- ❖ проведення офіційних прийомів,
- ❖ кейтеринг,
- ❖ коучинг,
- ❖ виготовлення кондитерських та кулінарних виробів,
- ❖ виготовлення їстівних подарунків та сувенірної продукції.

НВО КНТЕУ – це некомерційна організація, з лінійно-функціональним типом управління. Тип власності – державна. Є загальнодоступним підприємством, з повним виробничим циклом, оскільки:

- ❖ є декілька банкетних зал, де за приватним замовленням обслуговують широке коло споживачів;
- ❖ працює на сировині, виробляє напівфабрикати, доводить їх до готовності і самостійно реалізує.

Аналіз результатів діяльності підприємства за три останні роки свідчить про зростання обсягів надходжень на 16,4% при зростанні витрат на сировину на 21,4% (див. табл 2.1). Разом з тим, значно зросли витрати на придбання машин і обладнання, меблів та інвентаря, що є позитивним чинником для покращення якості продукції, прискорення процесу її виготовлення та якості надання послуг об'єднанням.

Таблиця 2.1

Основні результати діяльності НВО КНТЕУ за 2016 – 2018 рр., тис. грн

Показник	Роки			Темп росту, %	
	2016	2017	2018	2018/2016	2018/2017
Обсяг надходжень	12 200	12 800	14 200	116,4	111
Витрати на сировину	7 000	8 000	8 500	121,4	106,3
Машини і обладнання	204,7	260,5	316,3	154,5	121,4
Меблі та інвентар	909,6	1157,7	1405,8	154,6	121,4

На рис. 2.1 і 2.2 показано темпи приросту основних показників діяльності підприємства з урахуванням прогнозних даних на 2019 рік. За даними прогнозу на наступний рік темпи приросту обсягів надходжень дещо уповільняться при зменшенні витрат на придбання обладнання та меблів. При цьому значно зростуть темпи витрат на придбання сировини.

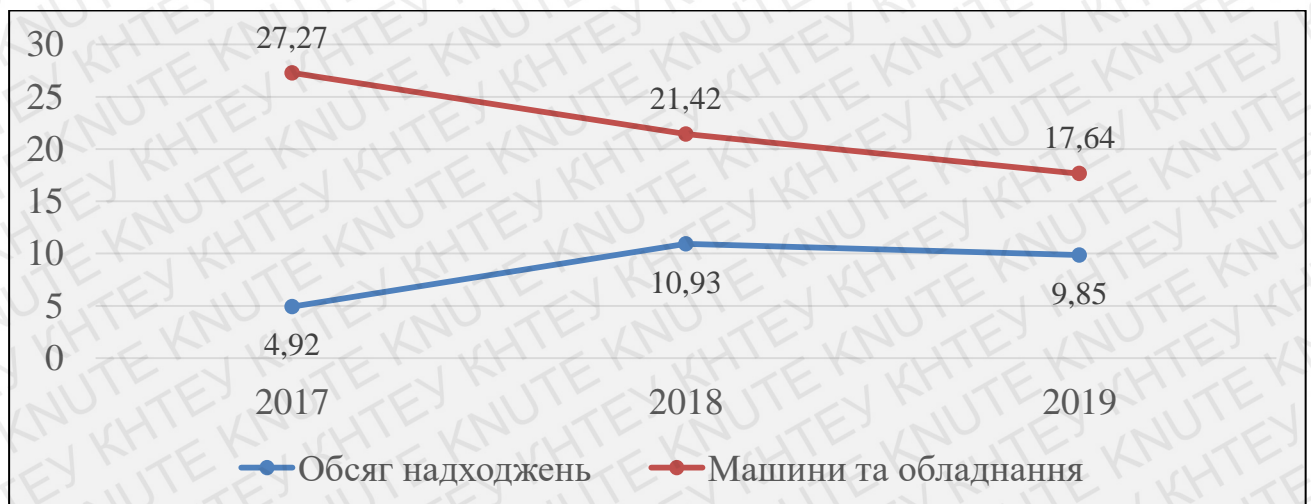


Рис. 2.1. Темпи приросту обсягу надходжень і витрат на придбання машин та

обладнання, %



Рис. 2.2. Темпи приросту витрат на сировину і меблі та інвентар, %

За результатами аналізу структури послуг, які надавав НВО у 2018 році можна зробити висновок, що найбільший відсоток складає реалізація продукції ресторанного господарства (76%), найменший – реалізація сувенірної продукції (5%), додаткові послуги (організація банкетів, офіційних прийомів, кейтеринг і т.д.) складає 19% (див. рис. 2.3).

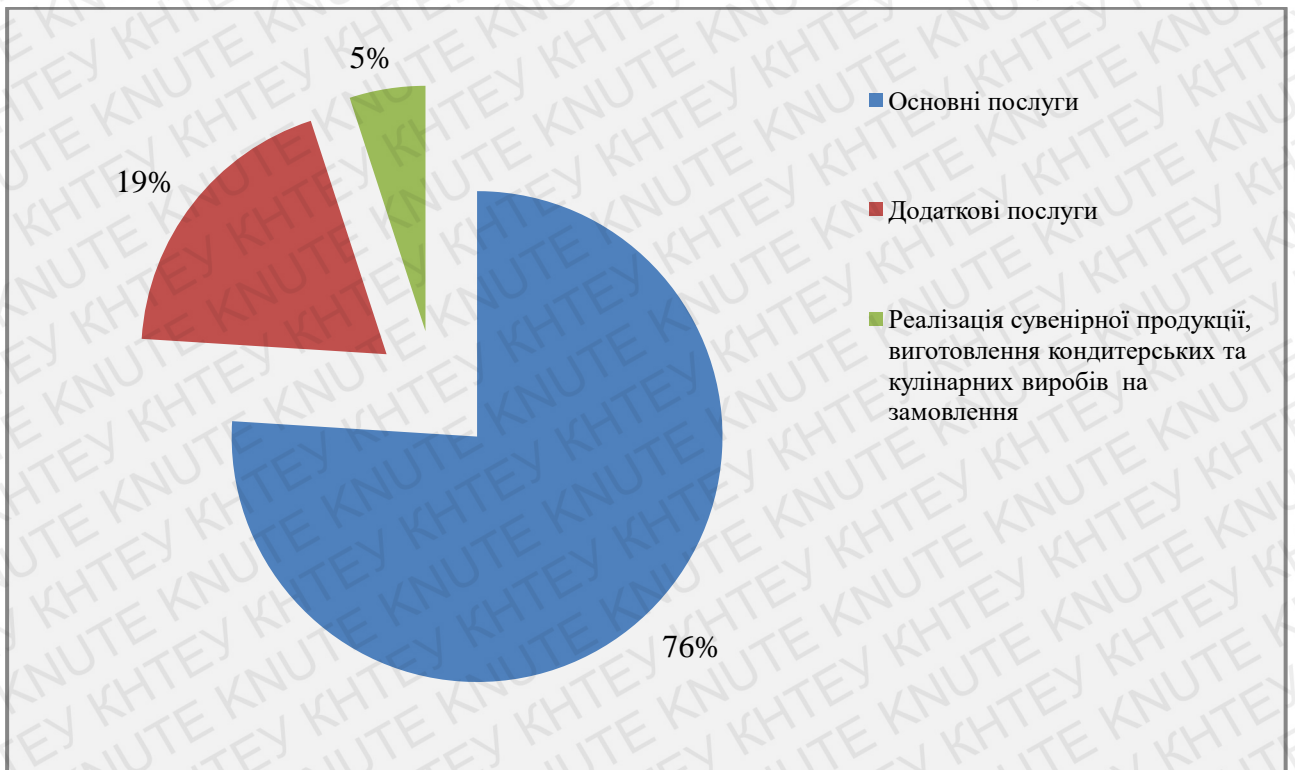


Рис. 2.3. Структура надходжень від послуг НВО КНТЕУ, м. Київ у 2018 році

Як зазначалось раніше, НВО КНТЕУ має лінійно-функціональну структуру управління. На рис. 2.4 відображено ієрархію підпорядкованості персоналу.

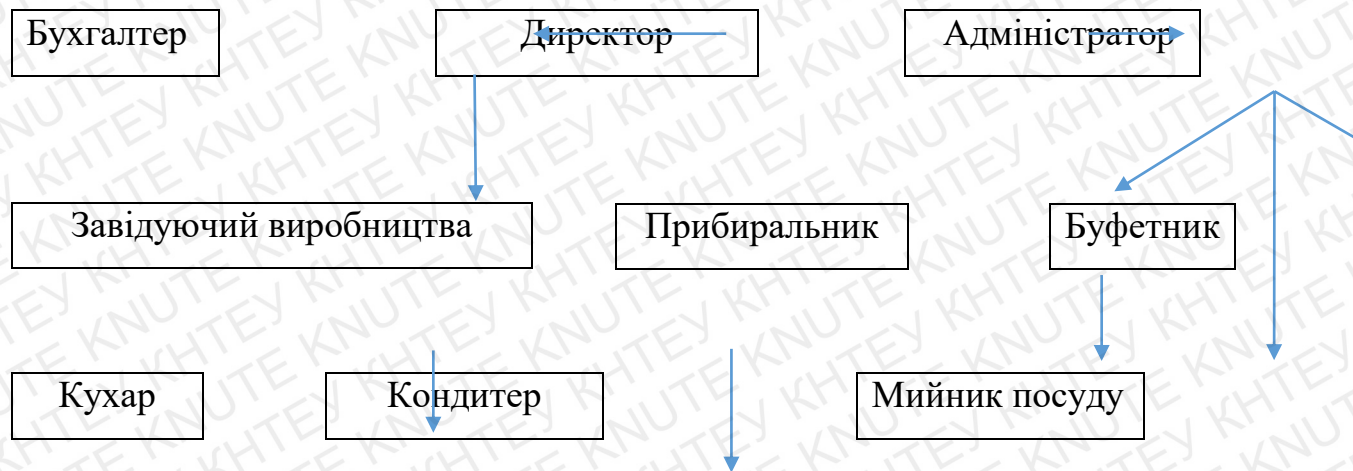


Рис. 2.4. Організаційна структура управління НВО КНТЕУ

Забезпечує процес виробництва продукції ресторанного господарства та надання послуг штат у складі директора, бухгалтерів – 3 особи, адміністратора – 1, завідувача виробництвом – 4, буфетника – 10, кондитерів – 10, кухарів – 15, прибиральників – 6 осіб.

Оскільки НВО КНТЕУ перебуває у державній власності та є розпорядником бюджетних коштів, закупівлі проводяться на тендерній основі на порталі «Prozorro».

З однієї сторони це дозволяє ефективно використати та зекономити державні кошти, уникнути схеми «свій постачальник» з подальшим «відмиванням» коштів недобросовісними особами. Але з іншого боку, низька ціна означає низьку якість та покупку сировини великими партіями. Для уникнення неприємних ситуацій (закупівля великої партії, котру неможливо реалізувати в короткий термін) закупівлі проводяться трьома способами, які представлено в табл. 2.2.

Закупівлі відбуваються у вигляді аукціону (в три раунди) - Покупець (НВО) оголошує найменування, кількість та вимоги до сировини чи продукції, котру планує закупити. Постачальники ознайомлюються з пропозицією та оголошують ціну. Виграє той, чия пропозиція відповідає всім критеріям та

умовам, що визначені у тендерній документації, і визнана найбільш економічно вигідною.

Таблиця 2.2

Характеристика закупівель

Назва	Характеристика			
	Ціна	Термін	Тривалість договору	Проведення закупівлі
Надпорогові закупівлі	> 200 000 грн	Цілий рік/ більша частина	1 рік і більше	Через ProZorro
Допорогові закупівлі	50 000 - 199 999 грн	Сезон	1 місяць - 1 рік	Через ProZorro
Допорогові закупівлі	> 50 000 грн	Менше місяця	до 1 місяця	Через ProZorro/звіт

Після виграшу тендеру та укладання договору купівлі продажу, на основі заявки на придбання товару, постачальник привозить продукцію. Постачання продукції здійснюється як напряму від виробника (транзитна форма), так і через посередників (складська форма).

Ввечері та впродовж збираються заявки з відділів та виробничих цехів НВО (див. рис. 2.5). Зранку, на основі заявок та службових записок формується меню. Також складаються:

- виробнича програма (на цех);
- робоча записка (кожному працівнику);
- заявка на отримання продуктів зі складу.

На її основі формується денний забірний лист, згідно з яким відпускають страви та вироби. У даному листі вказується кількість та найменування страв/виробів, а також їх ціна та час відпуску. В кінці дня в ньому вказується кількість та ціна повернутих страв та виробів, кількісний та вартісний склад повернутої сировини з виробничих цехів. Базуючись на цих даних, складається звіт по складу та інвентаризаційний опис.

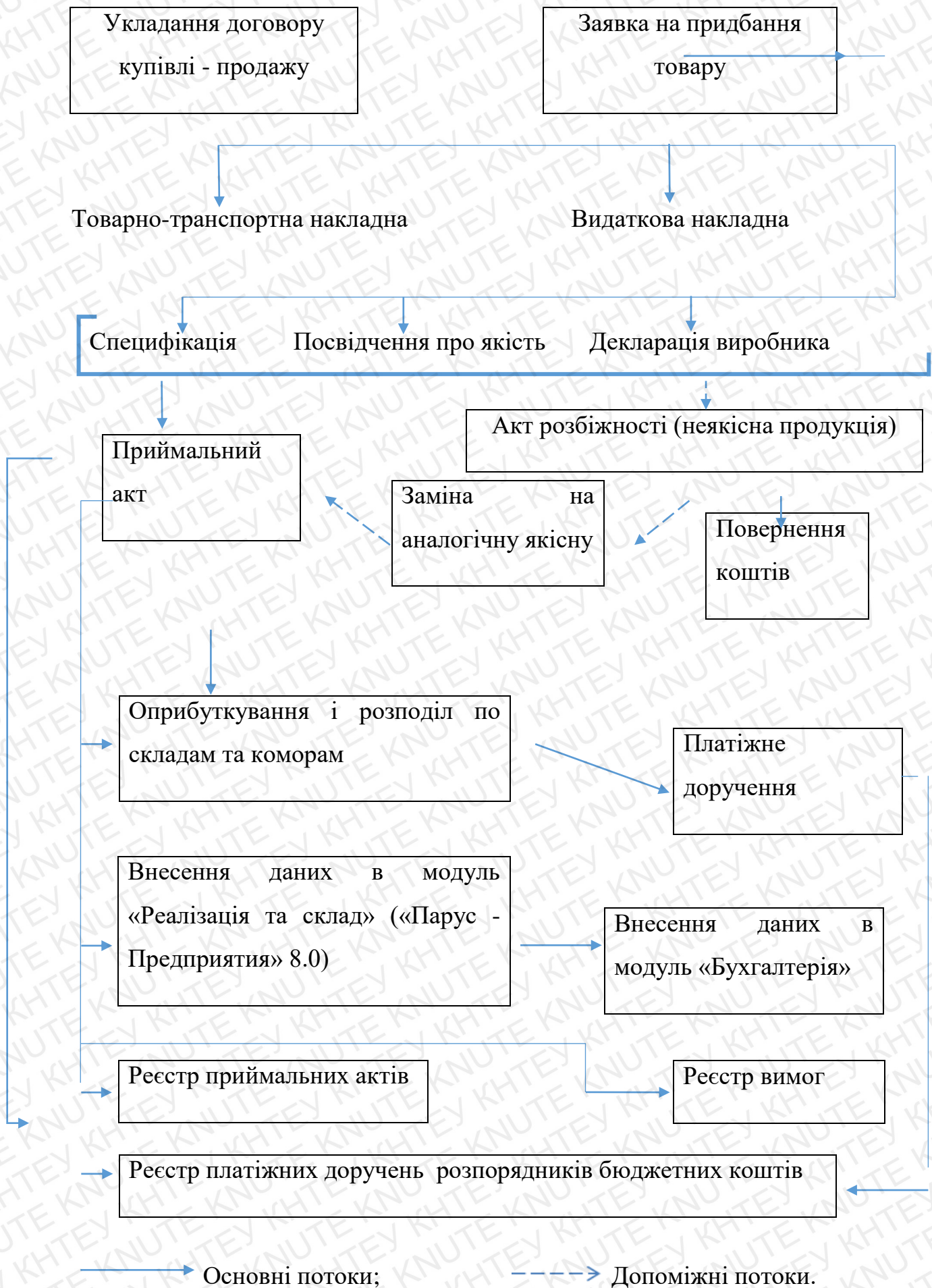


Рис. 2.5. Порядок закупівлі та прийому продукції

Навчально-виробниче об'єднання здійснює обмін інформаційними потоками з органами державної влади, банківськими структурами, постачальниками та споживачами (див. рис. 2.6).

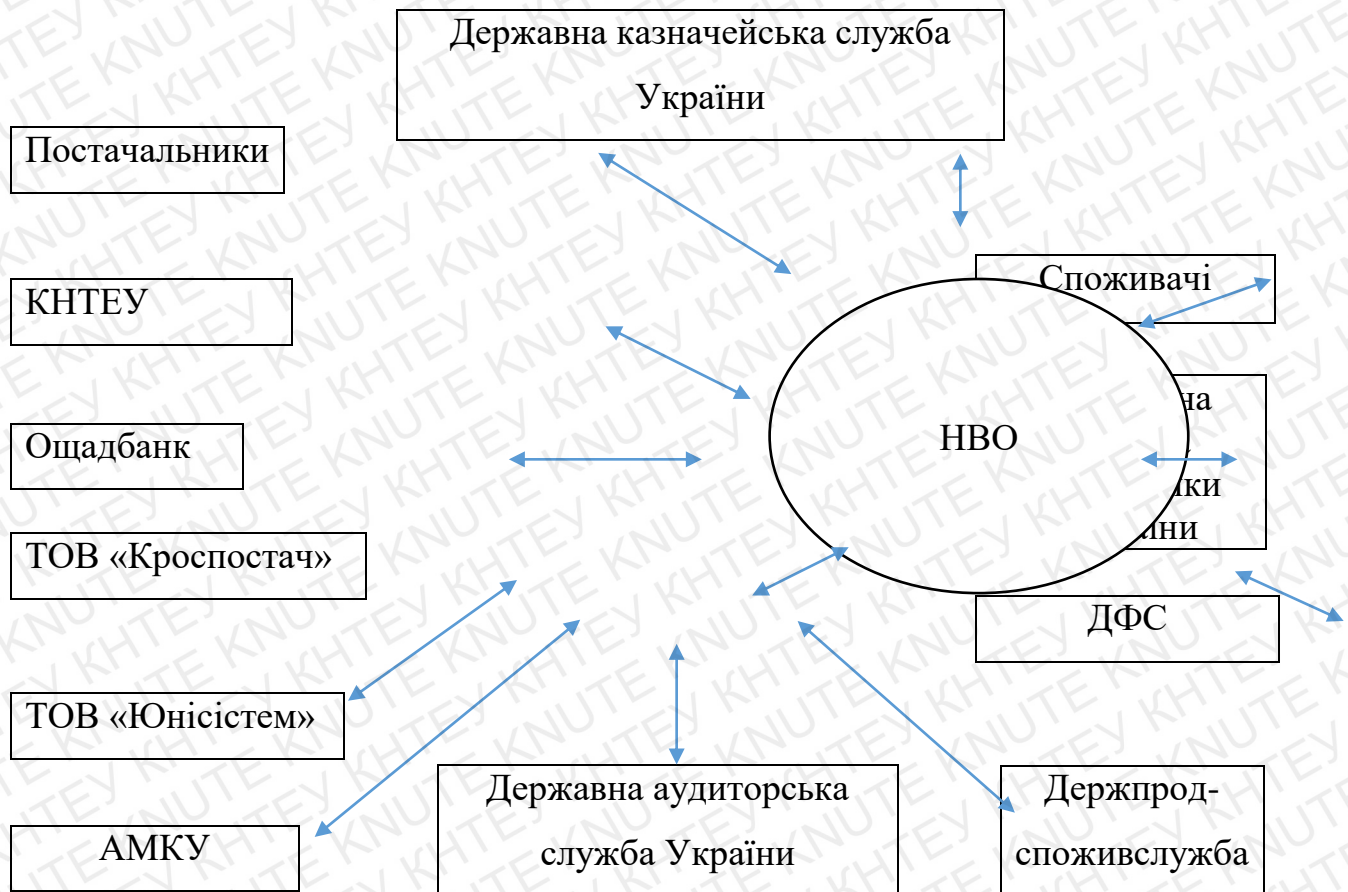


Рис. 2.6. Рух зовнішніх інформаційних потоків НВО

В середині підприємства обмін інформацією здійснюється між працівниками управлінської служби, складськими структурами, закладами харчування, виробничими приміщеннями, фінансовими службами. Для цього використовується, у тому числі, і модулі спеціалізованого програмного продукту компанії «Парус», які забезпечують оперативний доступ до необхідної інформації, своєчасне оброблення даних та оперативне формування планової і звітної документації. Обмін інформаційними потоками представлено на рис. 2.7.

Документи, якими обмінюються усі учасники процесу представлено в табл. 2.3. Слід зазначити, що переважає формування та обмін паперових документів. Це, в першу чергу, пов'язано із вітчизняним законодавством. Оскільки переважна більшість документів повинна мати «мокру» печатку і оригінальний підпис особи, що їх затверджує.

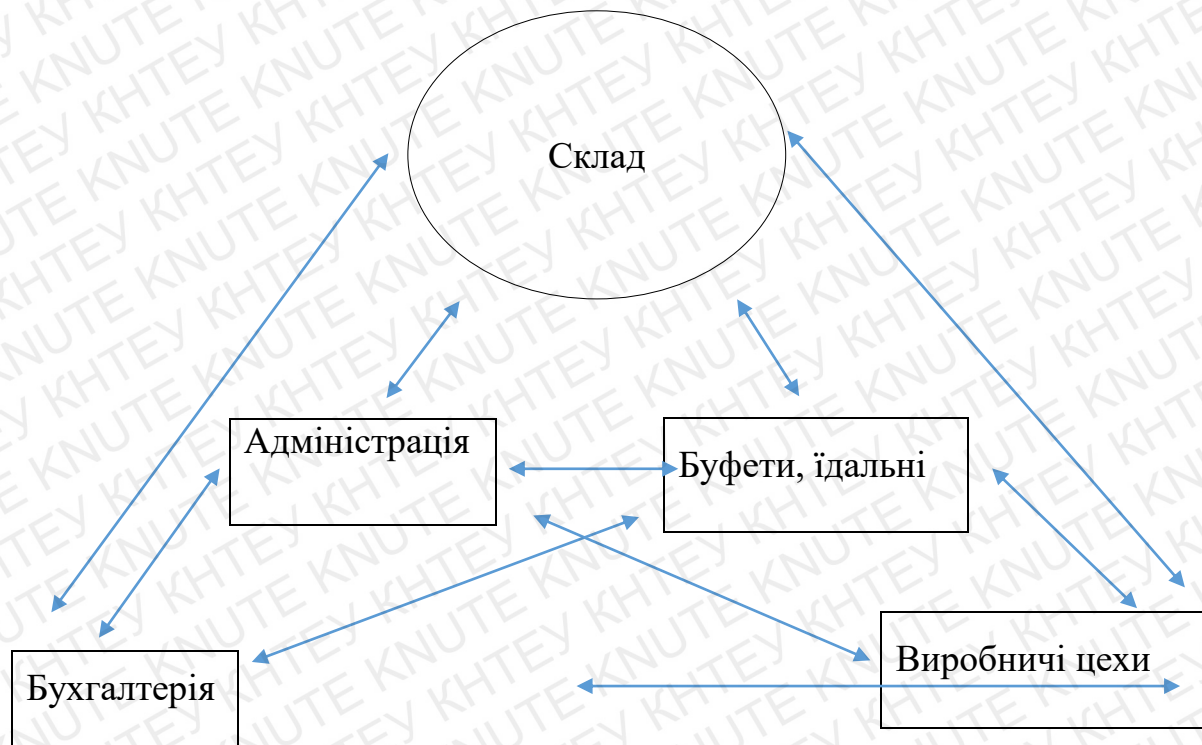


Рис.2.7. Рух внутрішніх інформаційних потоків НВО

Таблиця 2.3

Характеристика внутрішнього та зовнішнього документообігу

Назва	Форма	
	Письмова	Електронна
Робоча записка	+	-
Службова записка	+	-
Виробнича програма	+	-
Меню	+	+
Заявки на страви, борошняні вироби, напої	+	-
Заявка на отримання продуктів зі складу	+	-
Денний забірний лист	+	-
Денний фінансовий звіт		+
Звіт по складу	+	-
Книга відгуків та пропозицій	+	-

Договір про постачання комунальних послуг	+	-
Договір купівлі - продажу	+	-
Договір про обслуговування ЕККА	+	-
Договір про надання інформаційних послуг	+	-
Договір про оренду POS-терміналів	+	-
Договір про відкриття банківського рахунку	+	-
Платіжне доручення	+	+
Видавкова накладна	+	-

Продовження табл. 2.7

ТТН	+	-
Реєстр платіжних доручень	+	+
Інструкції	+	-
Посадові інструкції	+	-
Калькуляційні карти	+	+
Техніка безпеки	+	-
Технологічні карти	+	-
Трудовий договір	+	-
Рішення про перевірку	-	+
Форма для оплати	-	+
Акт ревізії	+	+
Скарга	+	+
Акт відповідності	+	+
Специфікація	+	+
Акт розбіжності	+	-
Посвідчення про якість	+	-
Декларація виробника	+	-
Заявка на придбання товару	+	+
Приймальний акт	+	-
Реєстр приймальних актів	+	-
Денний забірний лист	+	+
Звіт по складу	+	+
Інвентаризаційний опис	+	-
Фінансові звіти	+	+
Сертифікат якості	+	+
Інформація щодо постачальника	+	+
Реєстр вимог	+	-

Таким чином, об'єднання у своїй діяльності поєднує паперове та електронне формування документів та їх передачі усім стейкхолдерам.

2.2. Оцінка результативності діючої логістичної інформаційної системи підприємства.

Логістична інформаційна система НВО КНТЕУ - це організована сукупність взаємопов'язаних засобів обчислювальної техніки, довідників та необхідних засобів програмування. Це своєрідна інформаційна мережа, котра допомагає вивчити вимоги замовника, приймати управлінські рішення, а також охоплює постачання, виробництво та збут. Вона забезпечує ефективний обмін інформацією як всередині підприємства (відділи, працівники, керівний склад), так і ззовні (споживачі, постачальники, державні органи). Для успішної діяльності варто мати добре налагоджену логістичну інформаційну систему, котра передбачає:

- Достатнє кількісне та якісне забезпечення учасників засобами комунікації та базовими документами.
- Відмінну взаємодію її складових.
- Ефективне використання за підходом «Just in time».

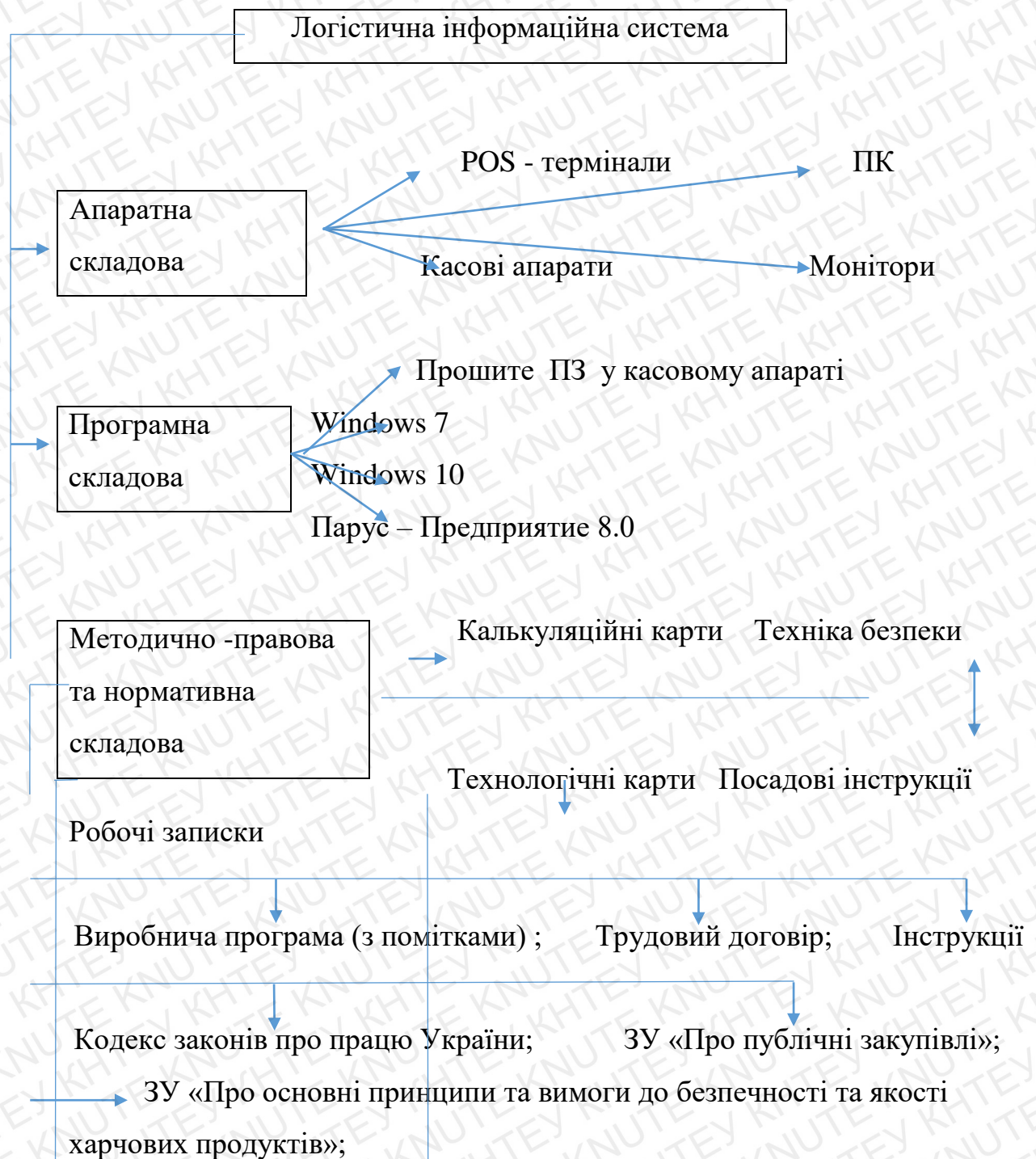
Види інформаційних технологій, що застосовуються у роботі навчально-виробничого об'єднання представлено в табл. 2.4.

Таблиця 2.4

Види ІТ в інформаційній логістиці НВО

Показники	Характеристика
Інформаційна технологія опрацювання	- Прошите ПЗ у касовому апараті ЕККА MINI 61.01. - «Windows 7», «Windows 10» (пакет Office), «Парус – Предприятие 8.0».
Інформаційна технологія керування	- «Windows 7» (пакет Office), «Windows 10» «Парус – Предприятие 8.0»

Структура логістичної інформаційної системи навчально-виробничого об'єднання КНТЕУ відображена на рис. 2.8. Детально відображено складові, а також законодавчі акти та вимоги, котрими керуються як під час основної (виробництво, реалізація), так і контролюючої та обслуговуючої діяльності (облік, реалізація, надання додаткових послуг).



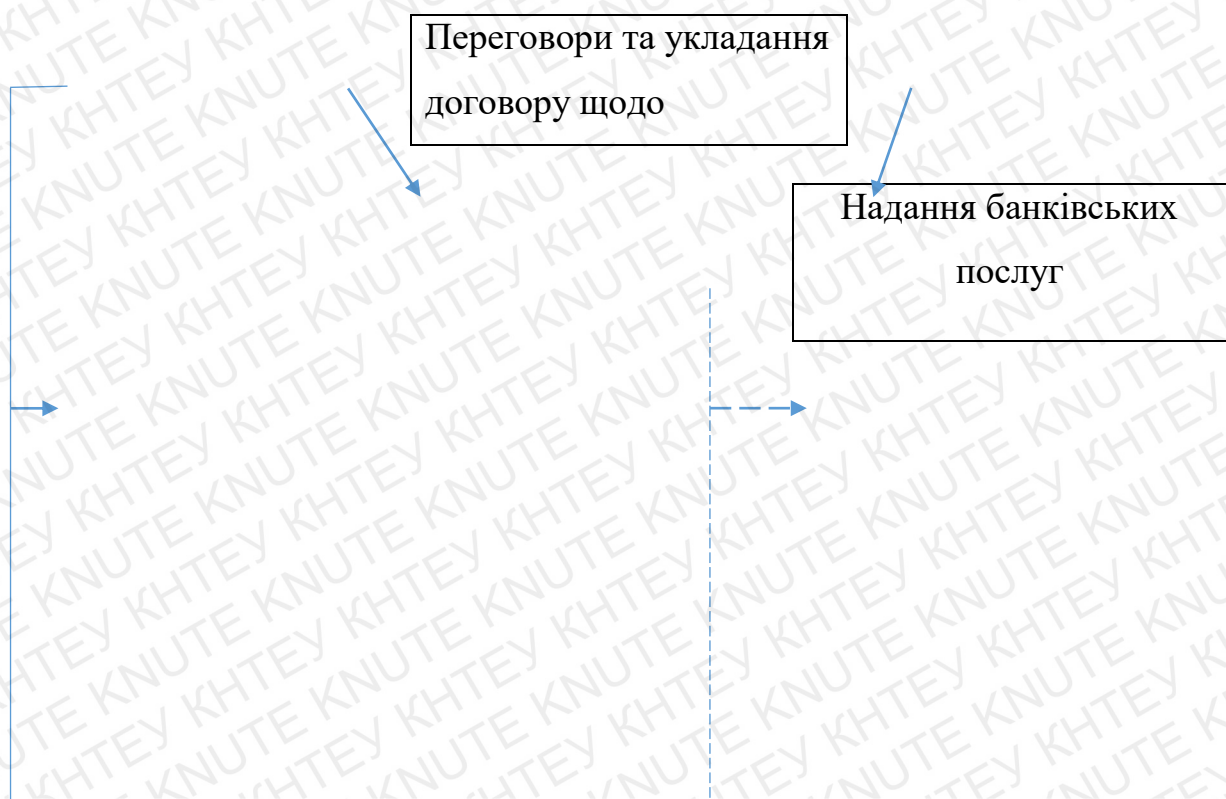
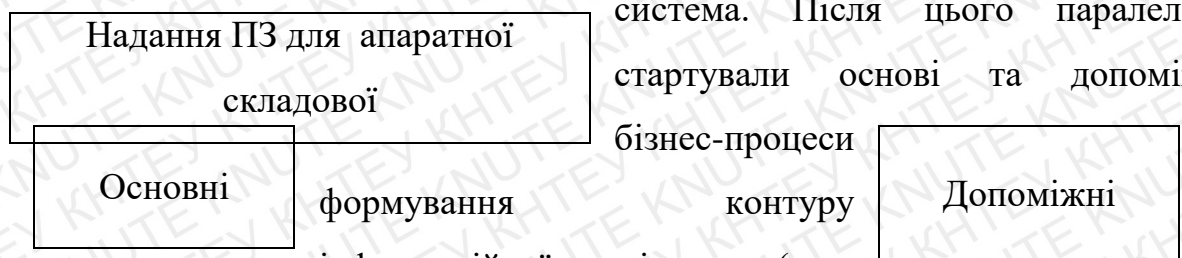
- ЗУ «Про бухгалтерський облік та фінансову звітність»
- ЗУ «Про захист прав споживачів» ;
- ЗУ «Про забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя населення» ;
- «Правила роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства».

Рис. 2.8. Структура логістичної інформаційної системи

Інформаційна логістика – це управлінський програмно-аналітичний комплекс, котрий, з допомогою спеціалізованого програмного забезпечення та відповідного устаткування, займається збором, передачею, обробкою, аналізом та зберіганням інформації, необхідної для прийняття управлінських рішень в логістичних системах. Інформаційна логістика НВО формувалася за системним підходом - спочатку визначалися цілі, потім - аналіз цілей та обмежень зовнішнього середовища, визначення вимог, яким повинна відповідати

система. Після цього паралельно стартували основні та допоміжні бізнес-процеси

з формування контуру інформаційної логістики (див. 2.9).



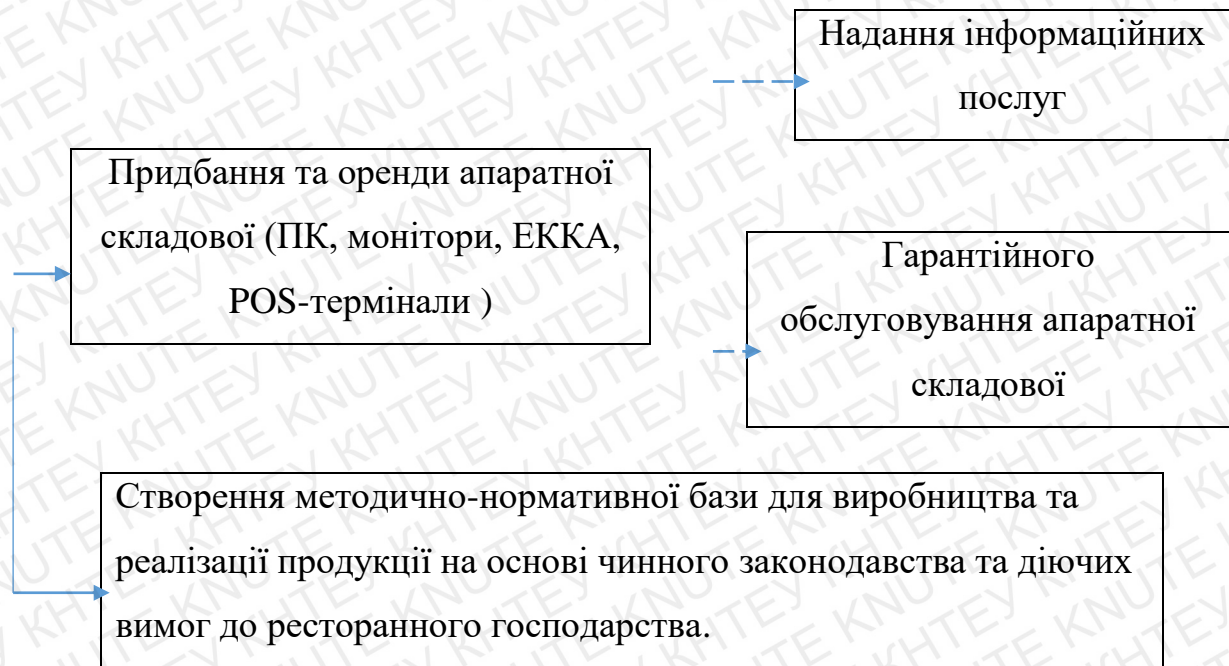


Рис. 2.9. Бізнес-процеси з формування контуру інформаційної логістики НВО

Функції та можливості логістичної інформаційної системи підприємства представлено в табл. 2.5.

Таблиця 2.5.

Можливості складових логістичної інформаційної системи НВО

Назва	Функції	Вимоги
ПК та Windows 7 (Office)	Формування первинної документації для обліку	Ethernet-з'єднання, стабільне електропостачання, ОЗУ -1ГБ, 16 ГБ вільної пам'яті; процесор - Intel IA-32, частота -1 ГГц
ПК та Windows 10 (Office)	Формування первинної документації для обліку, документації для проведення тендерних закупівель	Ethernet - з'єднання, стабільне електропостачання, ОЗУ -1ГБ, 16 ГБ вільної пам'яті; процесор - Intel IA-32, частота -1 ГГц.
ПК та Парус – Предприятие 8.0	Автоматизація бухгалтерського обліку, складських операцій (обробка первинної документації та формування звітності)	Ethernet - з'єднання та стабільне електропостачання, ОЗУ -1ГБ, 16 ГБ вільної пам'яті; процесор - Intel IA-32, частота -1 ГГц.
ЕККА MINI 61.01 та ПЗ (версія 6101-02)	Проведення розрахунку, друк фіскальних чеків, зберігання даних, передача фінансових звітів	Стабільне електропостачання.
Монітори	Відображення меню	Стабільне електропостачання
POS - термінали	Безготівковий розрахунок	Безперебійне Ethernet - з'єднання та стабільне електропостачання.

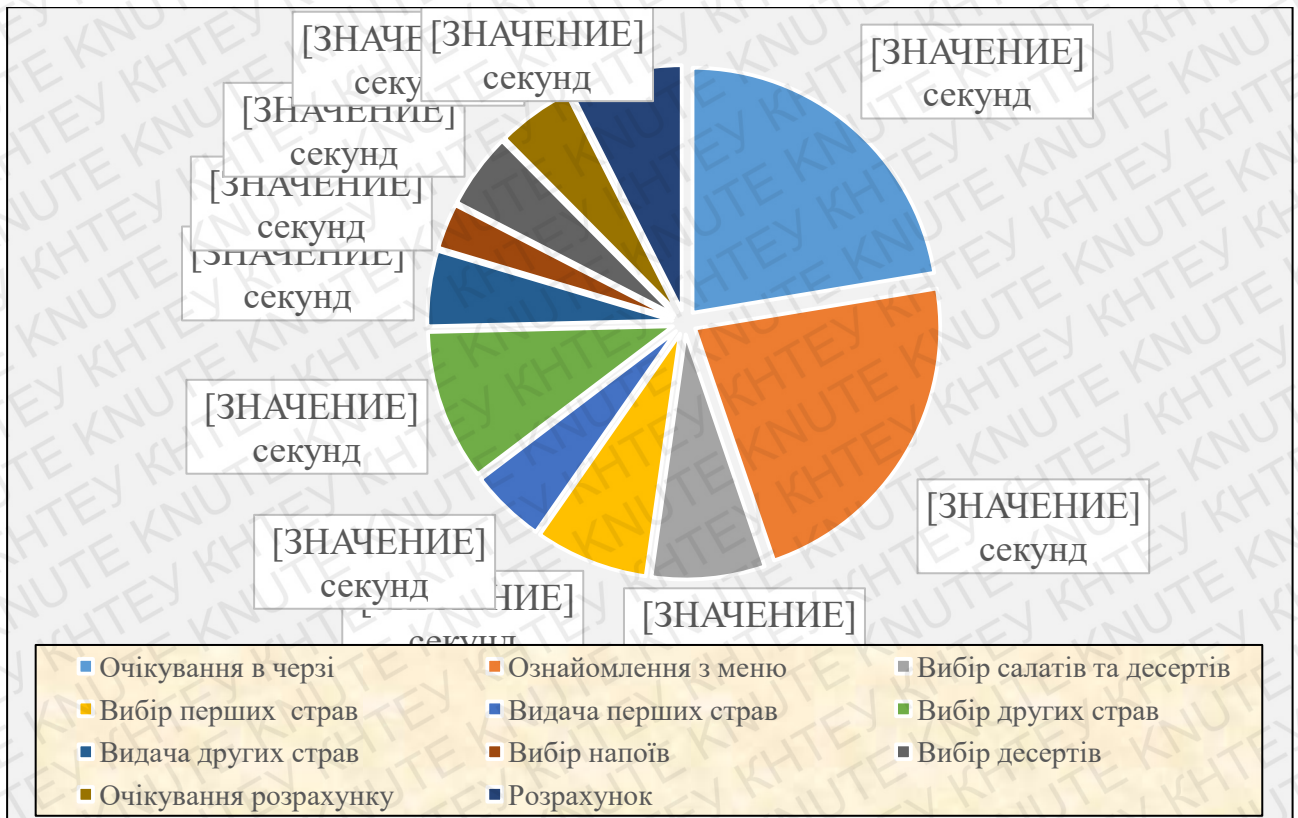


Рис. 2.10. Тривалість процесу обслуговування з мінімальною чергою

Як видно з рисунку, обслуговування достатньо швидко, проте багато часу витрачається на черги, вивчення меню та прийняття рішення. У разі виникнення вузьких місць (великий наплив споживачів, слабе Ethernet - з'єднання, нестача страв у конкретний момент часу), структура часових витрат змінюється не в кращу сторону для іміджу НВО:

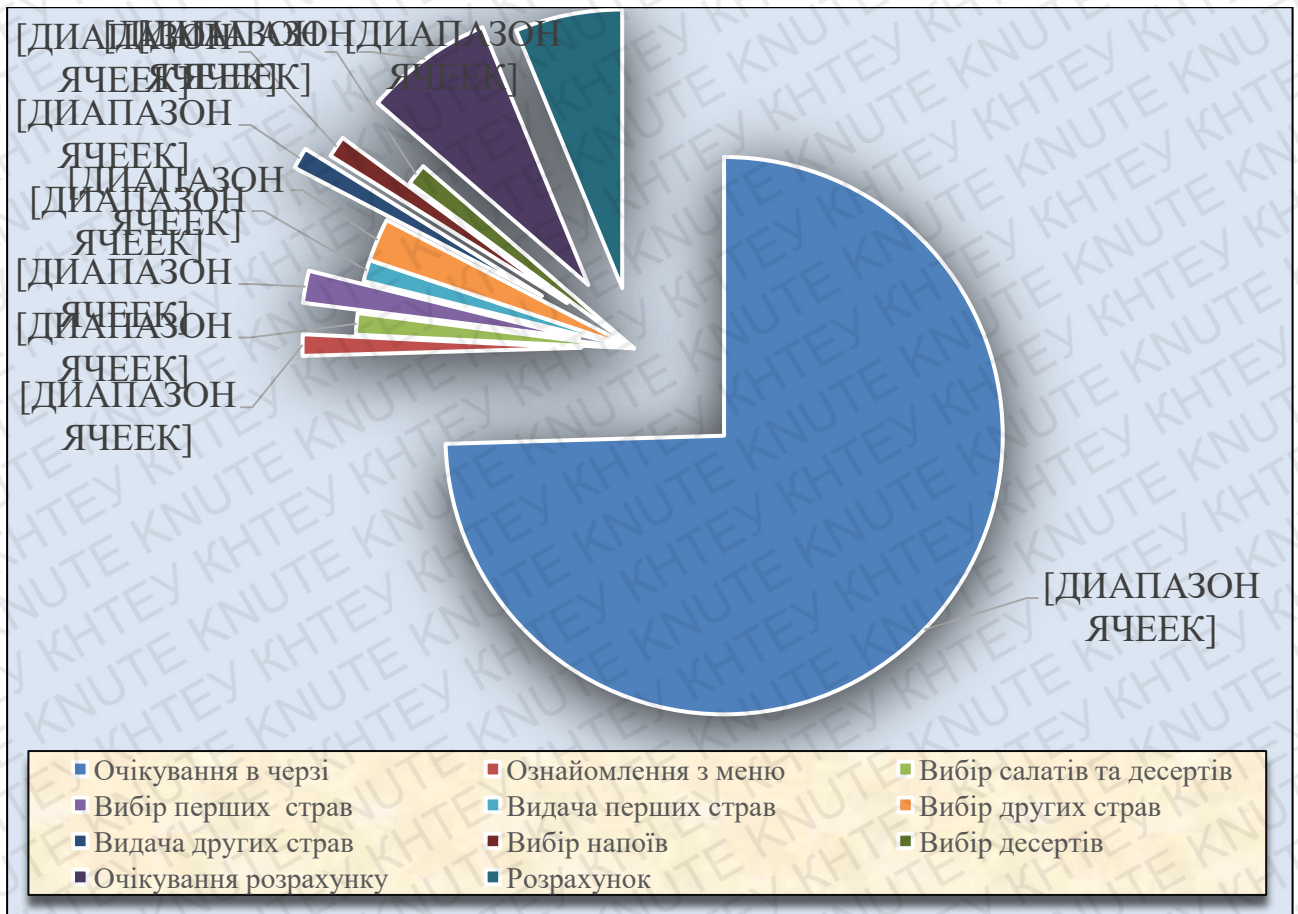


Рис. 2.11. Тривалість процесу обслуговування з максимальною чергою

2.3. Дослідження впливу чинників на реалізацію інформаційної логістики навчально-виробничого об'єднання КНТЕУ

Інформаційна логістика є важливим комплексом, котрий створює масив даних, необхідний для прийняття ефективних управлінських рішень. На роботу даного комплексу впливає безліч чинників, котрі дають як позитивний, так і негативний ефект. Проаналізувавши діяльність НВО КНТЕУ, були виявлені чинники впливу та їх ефект на реалізацію інформаційної логістики НВО КНТЕУ (див. табл.2.6).

Таблиця 2.6

Характеристика чинників впливу

Чинник	Позитивний ефект
Оплата через POS – термінал	Швидкий, зручний, точний розрахунок
Регулярні та інформативні	Високий рівень інформованості наявних

повідомлення про діяльність НВО на офіційному сайті КНТЕУ	та потенційних споживачів
Проведення торгів в електронному вигляді	Швидке та детальне вивчення постачальника
Меню, відображене на моніторах	Прискорення процесу ознайомлення та вибору страв і напоїв
Сарафанне радіо	Швидке розповсюдження інформації з широким охопленням
Книга скарг та пропозицій, споживацькі конференції, анкетування,	Врахування зміни попиту, скарг та пропозицій під час зміни меню
Розміщення відгуків на офіційній сторінці в соціальній мережі	Налаштований зворотній зв'язок
Людський фактор	Живе спілкування під час обслуговування
Технічні та технологічні	Автоматизація обліку та формування звітності.
<i>Чинник</i>	<i>Негативний ефект</i>
Оплата через POS – термінал (PayPass, Apple/Google Pay)	Неможливість (затримка) оплати у разі відсутності (слабкого) Ethernet-з'єднання
Сайт КНТЕУ	Тривалий процес пошуку інформації про НВО
Відсутність передзамовлення та попередньої оплати	Черги, відмова від замовлення чи зменшення суми чеку, негативні відгуки, неповне врахування попиту
Відсутність назв страв в холодильних вітринах	Відмова від страви, затримка під час вибору
Злиття тексту меню і фону на моніторі, незручне розташування	Відмова від страв, затримка під час вибору
Проведення торгів в електронному вигляді	Головний критерій вибору - низька ціна
Людський фактор	Помилки та затримки під час розрахунку (оплата готівкою)
Технічні та технологічні	У разі поломки апаратної складової, відмови ПЗ – частковий параліч діяльності НВО

РОЗДІЛ 3.

УДОСКОНАЛЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНОЇ ЛОГІСТИКИ НАВЧАЛЬНО – ВИРОБНИЧОГО ОБ'ЄДНАННЯ КНТЕУ

3.1. Обґрунтування заходів щодо удосконалення інформаційної логістики навчально – виробничого об'єднання КНТЕУ

Стрімкий розвиток інформаційних технологій зумовив значні зміни як процесі прийняття рішень для управління підприємства ресторанного господарства, так і поведінці споживачів. В сучасних умовах від ефективності та надійності інформаційної логістики та її складових залежить не тільки рівень прибутковості (дохідності) підприємства ресторанного господарства, а й саме його існування.

Проаналізувавши діяльність НВО КНТЕУ, процеси формування та реалізації інформаційної логістики навчально – виробничого об'єднання КНТЕУ, її можливості та чинники впливу, була складена програма заходів щодо поліпшення діяльності даної системи.

1. Розміщення меню на офіційних сторінках КНТЕУ та НВО КНТЕУ в соціальних мережах дозволить підвищити рівень інформованості наявних та потенційних споживачів.

2. Ознайомлення з меню і бронювання страв, напоїв та борошняних виробів за допомогою чат – бота Telegram дозволить:

➤ Визначити з мінімальною погрішністю асортимент та кількість страв, котрі необхідно виготовити ;

➤ Звести до мінімуму кількість нереалізованої продукції;

➤ Зменшити кількість сировини, котра повертається на склад;

➤ Якісніше та швидше проводити аналітику попиту (впродовж дня);

Поетапне запровадження бронювання (спочатку супи, гарніри, м'ясні та рибні страви – котрі видає обслуговуючий персонал). Потім – решта страв та напоїв. Це дозволить:

➤ Легше сприйняти нову систему як споживачами, так і працівниками.

➤ Пришвидшити процес обслуговування та розрахунку.

➤ Мінімізувати час очікування в черзі.

- Підвищити рівень продажів.
- Зменшити кількість відмов.

3. Підключення до онлайн – сервісу електронного документообігу DOCS.UA:

- Зменшення часу на створення та обробку документів.
- Електронний документообіг з органами виконавчої влади.
- Автоматизація бізнес – процесів.
- Підписання документів ЕЦП.
- Інтеграція з програмою «Парус - Предприятие».
- Наявність мобільного клієнта на ОС «Android».
- Зберігання документів на серверах Microsoft SQL.

4. Оновлення програмного забезпечення:

Для ПК - Windows 10:

- Підтримка роботи на смартфоні або планшеті;
- зберігання, резервне копіювання та подача даних з необмеженого хмарного сховища OneDrive;
- Підвищення продуктивності ПК.
- Зменшення навантаження на апаратну та програмну складову ПК, використання електроенергії.
- Веб-версії Word, PowerPoint, Excel, OneNote і Outlook.
- Необмежена кількість користувачів.
- Формування документації та проведення електронних торгів.
- На безоплатній основі.
- Для ЕККА - версія 6101- 03 (замість 6101-02).

5. Покращена візуалізація меню на моніторах (зміна фону, кольору тексту, збільшення контрастності) - швидше та краще ознайомлення з меню в процесі очікування черги на обслуговування, зменшення навантаження на очі та приємне враження від процесу обслуговування.

6. Подача заяв щодо списання невірної суми, повернення коштів за

допомогою Telegram – бота «Ощадбанк» (по заготовленому шаблону) замість письмового звернення в Державну казначейську службу - економія як часових так і матеріальних ресурсів.

7. Розташувати боковий монітор (столова Е корпусу) посередині - внаслідок незручного розташування більшість студентів не звертають увагу на інформацію, висвітлену на боковому моніторі.

8. Розташувати продукцію на моніторах в такій послідовності (справа наліво):

- ❖ Борошняні вироби, супи, гарніри;
- ❖ М'ясні та рибні страви;
- ❖ Кондитерські борошняні вироби та напої.

9. Ціни та назви салатів і десертів вказувати на стікерах, наклеєних на стінки холодильної вітрини – зручне розташування (на рівні очей + візуальне підкріплення зовнішнім виглядом страви) сприятиме швидшому ознайомленню та вибору страви.

10. Відміна книги скарг та пропозицій - звернення, скарги та пропозиції надіслані на електронну пошту чи офіційну сторінку в соціальних мережах, швидше надходять до адресата та оброблятимуться. Дане впровадження дозволить:

- покращити зворотній зв'язок – як у кількісному, так і у якісному вимірі;
- захистити дані споживачів від викрадення та поширення третім особам.

3.2. Прогнозування успішності реалізації оновленої логістичної інформаційної системи

Логістична інформаційна система потребує змін та покращень для підтримання успішної діяльності. Це зумовлено «старінням» як апаратної складової та програмного забезпечення, так і зміною поведінки споживачів. У

розділі 3.1 була наведена та обґрунтована програма заходів, спрямована на підтримку та підвищення ефективності логістичної інформаційної системи НВО КНТЕУ.

1. Завдяки попередньому ознайомленню з меню та бронюванням страв вдасться:

- змінити структуру часових витрат під час процесу обслуговування;
- покращити показники діяльності логістичної інформаційної системи;
- змінити структуру документообігу.

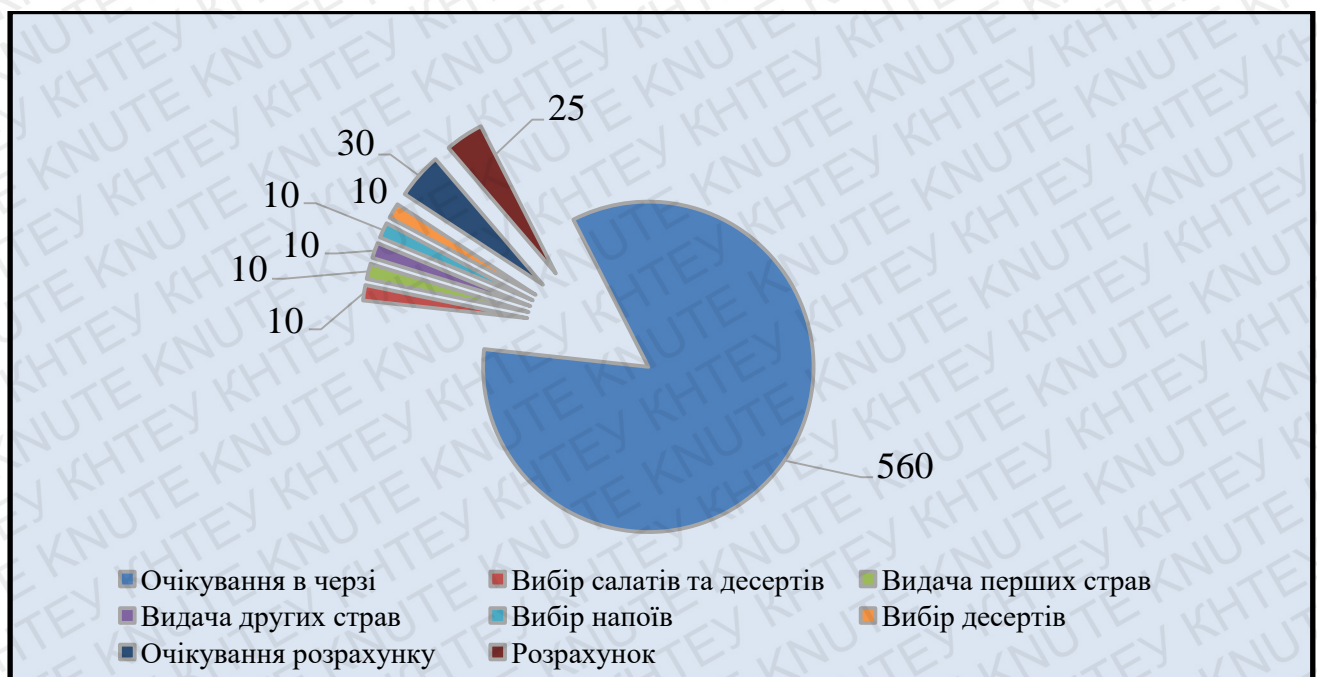


Рис. 3.1. Тривалість процесу обслуговування з максимальною чергою

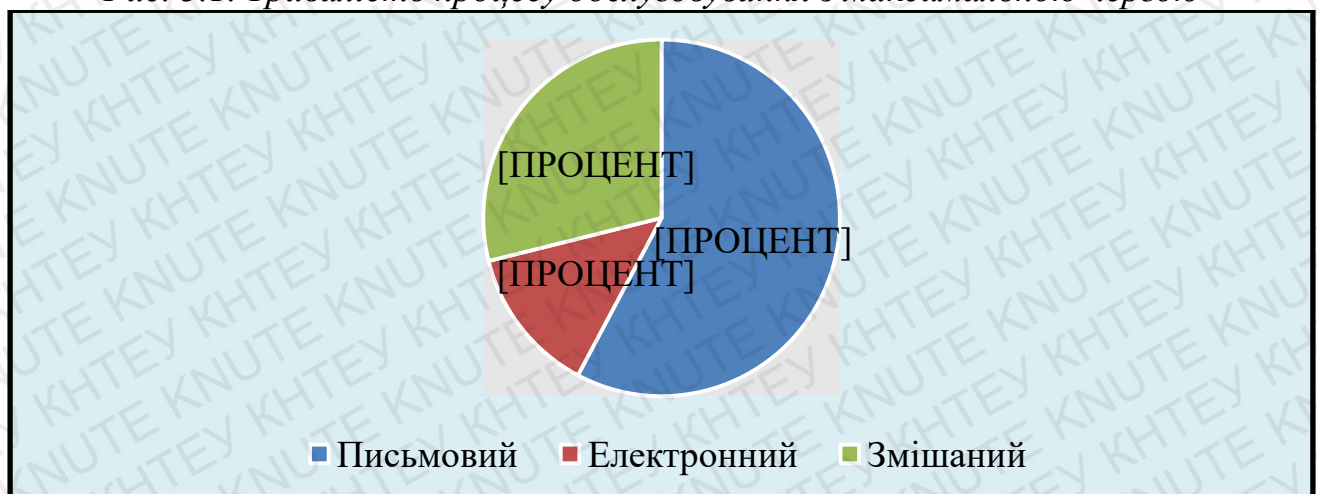


Рис. 3.2. Структура документообігу до запровадження CED DOCS UA

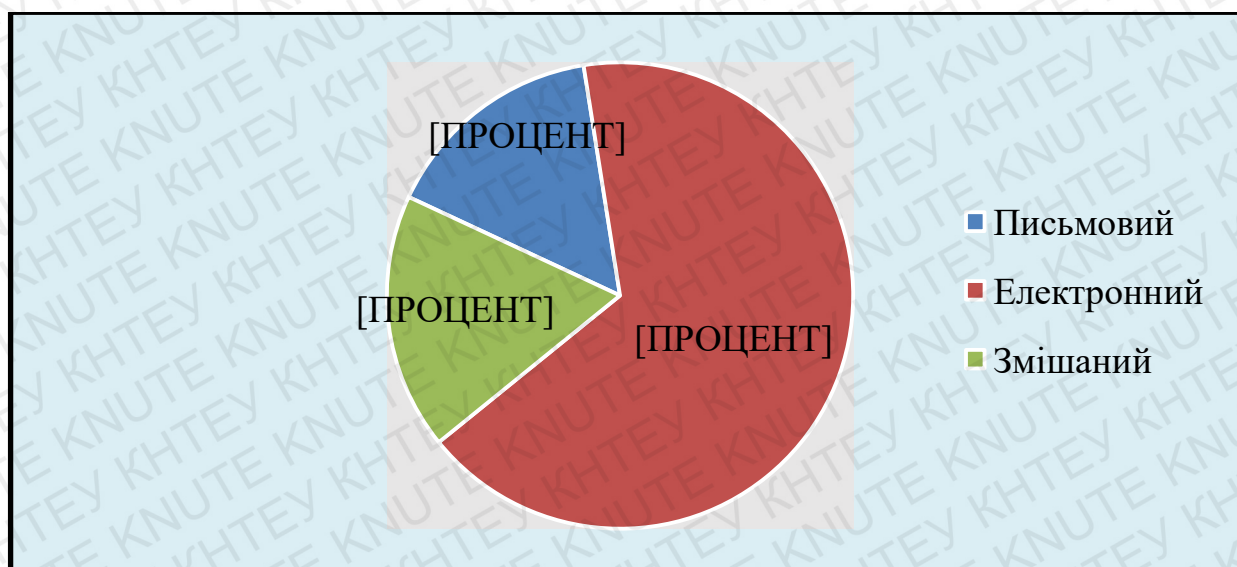


Рис. 3.3. Структура документообігу після запровадження СЕД DOCS UA

Таблиця 3.1

Зміна характеристик внутрішнього та зовнішнього документообігу

Назва	Форма			
	Письмова	Електронна	Змішана	Оновлена
Робоча записка	+	-	-	Письмова
Службова записка	+	-	-	Електронна
Виробнича програма	-	-	+	Змішана
Меню	-	-	+	Змішана
Заявки на страви, борошняні вироби, напої	+	-	-	Письмова
Заявка на отримання продуктів зі складу	+	-	-	Електронна
Заявка на придбання товару	+	-	-	Електронна
Денний забірний лист	+	-	-	Письмова
Денний фінансовий звіт	-	+	-	Електронна
Звіт по складу	-	+	-	Електронна
Книга відгуків та пропозицій	+	-	-	Електронна
Договір про постачання комунальних послуг	+	-	-	Електронна
Договір купівлі – продажу	+	-	-	Електронна
Договір про обслуговування ЕККА	+	-	-	Електронна
Договір купівлі - продажу	+	-	-	Електронна
Договір оренди POS - терміналів	+	-	-	Електронна
Договір про надання інформаційних послуг	+	-	-	Електронна
Договір про відкриття банківського рахунку	+	-	-	Електронна
Платіжне доручення	-	-	+	Електронна
Видаткова накладна	+	-	-	Електронна
ТТН	+	-	-	Електронна
Реєстр платіжних доручень	+	-	-	Електронна

Інструкції	+	-	-	Письмова
Посадові інструкції	+	-	-	Письмова
Калькуляційні карти	-	-	+	Змішана
Техніка безпеки	+	-	-	Письмова
Технологічні карти	+	-	-	Змішана
Трудовий договір	+	-	-	Письмова
Рішення про перевірку	-	+	-	Електронна
Форма для оплати	-	+	-	Електронна
Акт ревізії	-	-	+	Електронна
Скарга	-	-	+	Електронна
Акт відповідності	-	-	+	Змішана
Специфікація	-	+	-	Електронна
Акт розбіжності	+	-	-	Змішана
Посвідчення про якість	-	-	+	Електронна
Декларація виробника	-	+	-	Електронна
Приймальний акт	+	-	-	Електронна
Реєстр приймальних актів	+	-	-	Електронна
Звіт по складу	-	-	+	Електронна
Інвентаризаційний опис	-	-	+	Змішана
Фінансові звіти	-	-	+	Електронна
Сертифікат якості	-	-	+	Змішана
Інформація щодо постачальника	-	-	+	Електронна
Реєстр вимог	+	-	-	Електронна

Як видно з таблиці 3.1, в паперовому вигляді збереглися лише ті документи, які пов'язані з виробленням та відпуском готових страв і виробів. Це можна пояснити кількома факторами: історичними; законодавчими; економічними; ергономічними.

Таблиця 3.2

Результативність логістичної інформаційної системи НВО

Назва показника	Характеристика
Доходність, тис. грн	+ 3010, 8 грн (+19,3%)
Кількість повних відмов	±12 (± 1,7 %)
Кількість часткових відмов	± 5 (± 0,7%)
Кількість нереалізованої продукції	0,5%
Кількість повернутої сировини	0,5% (тривалого зберігання)
Середня тривалість обслуговування	1 хв. 32 с.
Час очікування в черзі	45 секунд – 9 хв.20 с.

Таблиця 3.3

Прогноз показників діяльності та темпів приросту на 2020 рік

Показник	Вимір
Обсяг надходжень, тис. грн.	18 610,8
Витрати на сировину, тис. грн.	11 333, 5
Кількість повних відмов	±12 (± 1,7 %)
Кількість часткових відмов	± 5(± 0,7%)
Кількість нереалізованої продукції	0,5%
Кількість повернутої сировини	0,5% (тривалого зберігання)
Середня тривалість обслуговування	1 хв. 32 с.
Час очікування в черзі	45 секунд – 9 хв.20 с.
Кількість відвідувачів за день	1375

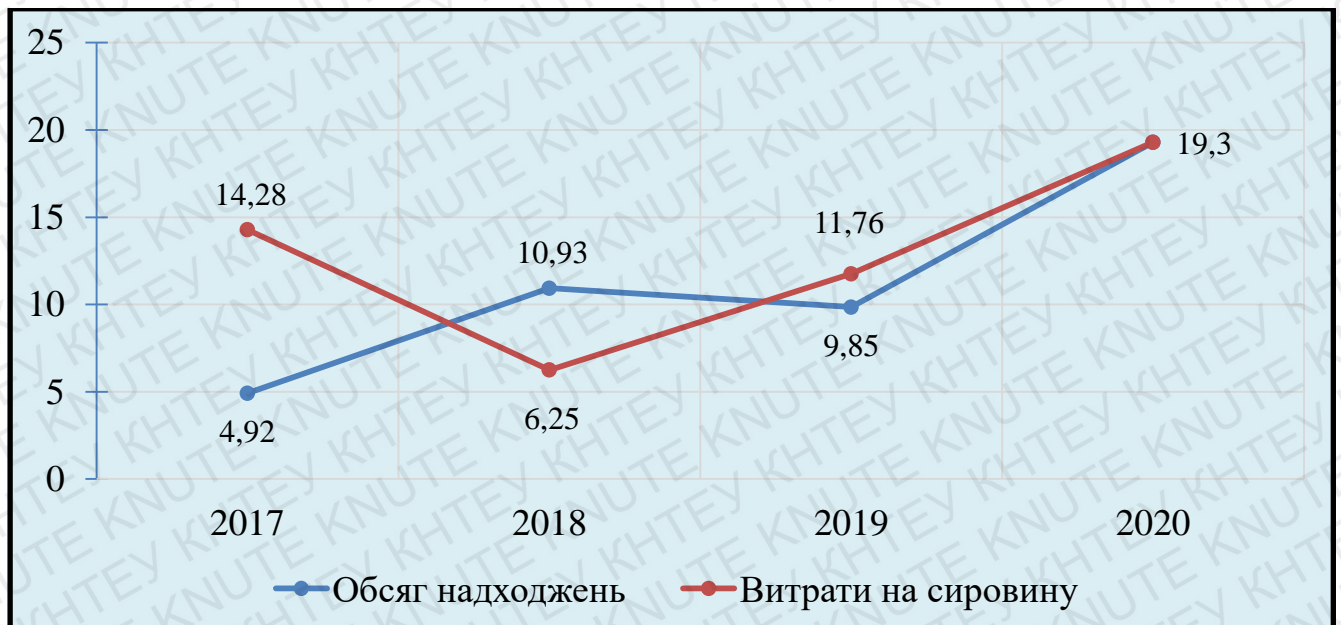


Рис. 3.4. Прогноз темпів приросту доходів та витрат, %



Рис. 3.5. Прогноз структури доходів та витрат

Як видно з рисунку, запровадження програми заходів щодо покращення інформаційної логістики матиме позитивний вплив на фінансові результати діяльності навчально – виробничого об'єднання КНТЕУ.

Таблиця 3.4

Результати переходу на електронний документообіг

Показник	До запровадження	Після запровадження
	СЕД	СЕД
Витрати на паперовий документообіг, грн.	4565	2100
Частка паперового документообігу	58	33
Економія коштів завдяки зміні форми документообігу	-	1950
Економія часу,%	-	25

Примітка. До витрат на паперовий документообіг додаються витрати на змішаний.



Рис. 3.6. Тривалість процесу обслуговування з мінімальною чергою



Рис. 3.7. Тривалість процесу обслуговування з максимальною чергою

Отже, запропоновані заходи для удосконалення та покращення логістичної інформаційної системи об'єднання, як показали розрахунки, у майбутніх періодах принесуть вагомий результат через покращення якості та швидкості обслуговування.

ВИСНОВКИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ

У результаті проведених наукових досліджень здійснено наступне:

1. Розкрито сутність, роль та методологічні засади формування і реалізації інформаційної логістики навчально-виробничого об'єднання КНТЕУ. У результаті ознайомлення з працями вітчизняних та зарубіжних вчених, сформульовано визначення поняття інформаційна логістика закладу ресторанного господарства – це сфера логістики, яка досліджує і вирішує проблеми організації та інтеграції інформаційних потоків для прийняття управлінських рішень.

2. Проведено аналіз результатів діяльності навчально-виробничого об'єднання КНТЕУ, у результаті якого встановлено, що воно є некомерційною організацією, яке у своїй діяльності застосовує лінійно-функціональну систему управління зі штатом 50 осіб. Обсяги надходжень об'єднання у результаті надання основних та додаткових послуг зросли за останні три роки при зростанні витрат на придбання сировини, обладнання, меблів та інвентаря.

3. Встановлено, що підприємство застосовує паперовий та електронний документооборот не тільки в середині підприємства, але і у взаємовідносинах зі зовнішніми партнерами в якості яких виступають: постачальники, банківські структури, державні органи влади та інші стейкхолдери. Наведено структуру внутрішніх та зовнішніх інформаційних потоків. Розкрито основні підходи до використання спеціалізованого інформаційного продукту «Парус». Досліджено чинники впливу на реалізацію інформаційної логістики навчально-виробничого об'єднання КНТЕУ.

4. Сформульовано пропозиції щодо удосконалення інформаційної логістики та логістичної інформаційної системи навчально-виробничого об'єднання КНТЕУ через: розміщення меню на офіційних сторінках КНТЕУ та НВО КНТЕУ в соціальних мережах; ознайомлення з меню і бронювання страв, напоїв та борошняних виробів за допомогою чат – бота Telegram; підключення до онлайн – сервісу електронного документообігу DOCS.UA; оновлення програмного забезпечення. Здійснено прогнозування успішності реалізації запропонованих заходів.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Богач А. Г. Розвиток інформаційних систем промислових підприємств на принципах аналітикологістичної інформації / А. Г. Богач, В. Г. Мельник // Наук. записки: зб. наук. праць. Вип. 15. – Т.: Економічна думка, 2006.
2. Електронні підписи та новий закон [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://uz.ligazakon.ua/ua/magazine_article/EA011023
3. Зубар Н.М., Григорак М.Ю. Логістика у ресторанному господарстві. [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://www.enpuir.npu.edu.ua/bitstream/123456789/8011/1/Logistyka-u-restorannomu%20gosp-Zubar2010.pdf>
4. Іванова М.І. Етапи формування логістичної системи [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://ena.lp.edu.ua/bitstream/ntb/34838/1/13_67-72.pdf
5. Ільєва К.В., Кострицька Н.А., Крамаренко В.В. Основні функціональні складові логістики [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://intkonf.org/ileva-kv-kostritska-na-kramarenko-vv-osnovnifunktsionalni-skladovi-logistiki/>
6. Качуровський В. Є. Інформаційна логістика [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://ena.lp.edu.ua:8080/bitstream/ntb/11345/1/10.pdf>
7. Книги скарг зібралися скасувати: як це допоможе бізнесу і як бути споживачам [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <https://www.segodnya.ua/ua/ukraine/knigu-zhalob-otmenyat-kak-eto-pomozhet-biznesu-i-kak-byt-potrebitelyam-1176098.html>
8. Коваленко О. О. Проблеми використання інформаційних логістичних систем на українських підприємствах. / О. О. Коваленко, Т. О. Марценюк, І. О. Яворська // Економічний простір. – 2008. – № 19.
9. Копилець П.М. Логістичні інформаційні системи в процесі господарської діяльності [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://www.economy.nauka.com.ua/?op=1&z=1026>
10. Крикавський Є. В. Логістика. Основи теорії: підручник. – 2-ге вид., доп. і перероб. – Л.: НУ “Львівська політехніка”, “Інтелект-Захід”, 2006.

11. Кузьмичов А.І., Шмирко Т.П. Сервіс-менеджмент: задачі і моделі оптимального управління запасами [Електронний ресурс]. – Режим доступу : file:///C:/Users/User/Downloads/Nvamu_teh_2012_5_8.pdf
12. Михайліченко Г. І. Інформаційна та збутова логістика в туризмі // Автореферат дисертації на здобуття наукового ступеня кандидата економічних наук. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://scholar.google.com.ua/citations?user=-TJhUW8AAAAJ&hl=ru#>
13. Музиченко-Козловська О.В. Інформаційна логістика в туризмі: сутність поняття, мета і завдання [Електронний ресурс]. - Режим доступу: http://ena.lp.edu.ua:8080/bitstream/ntb/29397/1/038_247_252.pdf
14. Перевірка пожежної безпеки: документальний фронт [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://vobu.ua/ukr/analytics/consultations/item/perevirka-pozhezhnoi-bezpeky-dokumentalniyi-front>
15. Правила роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства. [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/z0680-02>
16. Про бухгалтерський облік та фінансову звітність: Закон України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/996-14>
17. Про забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя населення. Закон України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/4004-12>
18. Про захист прав споживачів: Закон України [Електронний ресурс]. – Режимдоступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12>
19. Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів: Закон України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/771/97-%D0%B2%D1%80>
20. Про працю: Кодекс законів [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/322-08>
21. Про публічні закупівлі: Закон України [Електронний ресурс]. – Режим

доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/922-19>

22. Самойленко К.В. Еволюція поняття «Інформаційна логістика» [Електронний ресурс]. - Режим доступу: [file:///C:/Users/User/Downloads/Vchnu_ekon_2013_2\(3\)_46%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/User/Downloads/Vchnu_ekon_2013_2(3)_46%20(1).pdf)
file:///C:/Users/User/Downloads/Nvamu_teh_2012_5_8.pdf
23. Смирнов І.Г., Шматок О.В. Ресторанна логістика: інформаційна складова [Електронний ресурс]. - Режим доступу: file:///C:/Users/User/Downloads/gt_2013_24_26.pdf
24. Що таке UX/UI дизайн насправді? [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <https://blogchain.com.ua/sho-take-ux-ui-dizain-naspravdi/>
25. Business Information Systems Workshops: BIS 2011 International Workshops and BPSC International Conference, Poznań, Poland, June 15-17, 2011. Revised Papers (pp.244-255)
26. Dr. Darek M. HAFTOR, Miranda Kajtazi. What is Information Logistics? An explorative study of the Research Frontiers of Information Logistics» (by Dr. Darek M. HAFTOR (prev. Darek M. ERIKSSON) Miranda KAJTAZI)). Available at: <http://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:344139/FULLTEXT01.pdf>
27. The official site of ECM «DOCS. UA» Available at: <https://docsua.org/>
28. Kurt Sandkuhl. Information Logistics in the area of Social Cyber-Physical Systems November 2014. The University of Rostock Chair Business Information Systems. Available at: http://fitp.ifmo.ru/shared/files/201604/1_811.pdf
29. The official site of «Microsoft Ukraine Corporation» Available at: <https://www.microsoft.com/uk-ua/microsoft-365/academic/compare-office-365-education-plans?rtc=1&activetab=tab:primaryr2>
30. The official site of marketplace «Prom.ua» Available at: <https://prom.ua/ua/Bumaga-a4.htm>
31. Haseloff S., Context Awareness in Information Logistics, PhDdissertation, Technischen Universität Berlin, Germany. Available at: <https://core.ac.uk/download/pdf/57701839.pdf>
32. The official site of the «Unisystem» Availble at: <http://unisystem.ua/wp->

content/uploads/2015/09/MINI-T61_01_manual_v6101-2.pdf

33. Dr. Wolfgang Deiters, Kerstin Heuwinkel. INFORMATION LOGISTICS, E -
HEALTHCARE AND TRUST. Available at:

https://www.researchgate.net/profile/Kerstin_Heuwinkel/publication/237238379_

[Information_Logistics_E-](#)

[Healthcare_and_Trust/links/575ae13208aec91374a61cf5.pdf](#)

ДОДАТКИ

Загальна характеристика НВО КНТЕУ», м. Київ

№ п/п	Показники	Характеристика
1	Поштова адреса	вул. Мілютенка, 4
2	Контактний телефон	044 531 31 05
3	Сторінки в соціальних мережах, електронна пошта	https://www.facebook.com/НВО-КНТЕУ-858264920991990/?ref=py_c ; nvo4@knteu.kiev.ua
4	Підпорядкованість	КНТЕУ
5	Форма власності	Державна
6	Структура управління	Лінійно-функціональна
7	Місце розташування	м Київ, вул. Мілютенка , 4
8	Засоби сполучення	Метро, автобус, тролейбус
9	Підрозділи	4 столові, 5 буфетів, 1 кондитерський цех
10	Структура будівлі	1 поверх - складські, технічні, адміністративно-побутові приміщення; 2 поверх - виробничі, торгові, адміністративно-побутові, допоміжні приміщення.
11	Кількість поверхів	2 поверхи
12	Оборотність місця	5.2
13	Дата сертифікації (НАССР)	Початок - 2019 рік
14	Банкетні зали	1) 460 осіб (Е корпус, великий зал) 2) 100 осіб (Е корпус, малий зал)
15	Рівень завантаження (середньорічний відсоток)	60%
16	Загальна чисельність персоналу	50 осіб
17	Структура	Гарячий, холодний, овочевий, м'ясо-рибний. кондитерський цехи
18	Обслуговування	Часткове
19	Графік роботи	9.00 - 17.00