

ДЕРЖАВНИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Кафедра готельно-ресторанного бізнесу

ВИПУСКНА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему:

**ІНФОРМАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ УПРАВЛІННЯ СУБ'ЄКТА
РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ**

Студентки 4 курсу, 2 групи,
спеціальності 073 «Готельно-
ресторанний менеджмент»
освітньої програми «Готельний і
ресторанний менеджмент»

(підпис студента)

Мельник
Валерії
Олегівни

Науковий керівник
д.е.н., проф.

(підпис керівника)

Бойко
Маргарита
Григорівна

Гарант освітньої програми
к.е.н, доц.

(підпис гаранта)

Ткачук
Тетяна
Михайлівна

Київ 2023 □

ДЕРЖАВНИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет ресторанно-готельного та туристичного бізнесу Кафедра готельно-ресторанного бізнесу

Спеціальність 073 «Менеджмент»

Освітня програма «Готельний і ресторанный менеджмент»

ЗАТВЕРДЖУЮ

Зав. кафедри
готельно-ресторанного бізнесу

проф. _____ М. Г. Бойко
«_» _____ 2023 р.

ЗАВДАННЯ на випускню кваліфікаційну роботу студентові

Мельник Валерії Олегівни

(прізвище, ім'я, по батькові) _____

1. Тема випускної кваліфікаційної роботи: «Інформаційне забезпечення управління рестораном «Citronelle», м. Київ»

Затверджена наказом ректора від «30» вересня 2022 р. № 2420

2. Строк здачі студентом закінченої роботи: 02 червня 2023 р.

3. Цільова установка та вихідні дані до роботи

Мета роботи – дослідження інформаційного забезпечення управління ресторану «Citronelle», м. Київ

Об'єктом дослідження є процес формування інформаційного забезпечення управління ресторану «Citronelle», м. Київ

Предметом дослідження є методичні та прикладні засади формування інформаційного забезпечення управління ресторану «Citronelle», м. Київ

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

ВСТУП

РОЗДІЛ 1. ПРИКЛАДНІ АСПЕКТИ ФОРМУВАННЯ ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ РЕСТОРАНУ «CITRONELLE», М. КИЇВ

1.1. Моніторинг внутрішнього середовища ресторану

1.2. Оцінка інформаційного забезпечення ресторану

РОЗДІЛ 2. НАПРЯМИ УДОСКОНАЛЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ РЕСТОРАНУ «CITRONELLE», М. КИЇВ

2.1. Організація інформаційного забезпечення діяльності ресторану

2.2. Система інформаційного забезпечення збутової діяльності ресторану

ВИСНОВКИ

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

ДОДАТКИ

5. Календарний план виконання роботи:

№ з/п	Назва етапів написання випускної кваліфікаційної роботи	Терміни виконання етапів роботи	
		За планом	Фактично
1	Вибір теми випускної кваліфікаційної роботи	30.09.2022	30.09.2022
2	Оформлення і затвердження завдання на випускну кваліфікаційну роботу	14.10.2022	14.10.2022
3	Написання 1 розділу випускної кваліфікаційної роботи	27.01.2022	27.01.2022
6	Написання 2 розділу випускної кваліфікаційної роботи	28. 04.2023	28. 04.2023
9	Попередній захист випускної кваліфікаційної роботи у комісіях	28.04.-05.05.2023	28.04.-05.05.2023
11	Отримання у деканаті направлення на зовнішнє рецензування	3 10.05. 2023	3 10.05. 2023
12	Директор ресторану кваліфікаційної місії	Відповідно до розкладу	Відповідно до розкладу



10. Відгук наукового керівника випускної кваліфікаційної роботи:

У випускній кваліфікаційній роботі студенткою опрацьовано методичні підходи до проведення моніторингу внутрішнього середовища ресторану та оцінено інформаційне забезпечення діяльності суб'єкта ресторанного бізнесу.

За результатами аналітичної оцінки за напрямом дослідження

запропоновано організацію інформаційного забезпечення діяльності ресторану з акцентом на активізацію збутовою діяльності.

Випускна робота відповідає формальним вимогам та рекомендується до захисту в ЕК.

11. Науковий керівник випускної кваліфікаційної роботи _____
(підпис, дата)

12. Висновок про випускну кваліфікаційну роботу:

Випускна кваліфікаційна робота студента може бути допущена до захисту екзаменаційній комісії.

(прізвище, ініціали)

Гарант освітньої програми: _____

(підпис, прізвище, ініціали)

Завідувач кафедри: _____

(підпис, прізвище, ініціали)

«__» _____ 2023 р.

ЗМІСТ

ВСТУП	7
РОЗДІЛ 1. ПРИКЛАДНІ АСПЕКТИ ФОРМУВАННЯ ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ РЕСТОРАНУ «CITRONELLE», М. КИЇВ	9
1.1. Моніторинг внутрішнього середовища ресторану	9
1.2. Оцінка інформаційного забезпечення ресторану	17
РОЗДІЛ 2. НАПРЯМИ УДОСКОНАЛЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ РЕСТОРАНУ «CITRONELLE», М. КИЇВ	35
2.1. Організація інформаційного забезпечення діяльності ресторану	35
2.2. Система інформаційного забезпечення збутової діяльності ресторану	43
ВИСНОВКИ	53
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	56

ВСТУП

Ефективність діяльності підприємства у ринкових умовах безпосередньо залежить від оперативної роботи всіх його підрозділів, швидкості якості виконання замовлень, розрахунків із контрагентами.

Рішення цих завдань пов'язані з необхідністю обробки значних обсягів інформації у стислі терміни. Ефективним вирішенням таких завдань є застосування інформаційних систем у масштабі підприємства. Однак багато підприємств мають розгалужену структуру і виходять за межі одного офісу, мають безліч філій, що розташовуються в межах міста або області.

При введенні системи автоматизації підвищується рівень та швидкість обслуговування, виключаються помилки та неточності при виконанні замовлення та розрахунку відвідувача, продукція на складі та виробництві повністю враховується, а менеджери та керівник підприємства отримують можливість у будь-який момент проаналізувати роботу всього закладу.

Мета роботи – дослідження інформаційного забезпечення управління ресторану «Citronelle», м. Київ

Завдання дослідження:

1. Провести моніторинг внутрішнього середовища ресторану
2. Оцінити інформаційне забезпечення ресторану
3. Проаналізувати організацію інформаційного забезпечення діяльності ресторану
4. Дослідити систему інформаційного забезпечення збутової діяльності ресторану

Об'єктом дослідження є процес формування інформаційного забезпечення управління ресторану «Citronelle», м. Київ

Предметом дослідження є методичні та прикладні засади формування інформаційного забезпечення управління ресторану «Citronelle», м. Київ

Методи дослідження. Для вирішення поставленої задачі використовуються наступні методи наукового дослідження: теоретичний аналіз, синтез, узагальнення, порівняння та аналіз джерел наукової літератури.

Структура дослідження. Випускна кваліфікаційна робота включає вступ, два розділи, висновок та список використаної літератури.



РОЗДІЛ 1.

ПРИКЛАДНІ АСПЕКТИ ФОРМУВАННЯ ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ РЕСТОРАНУ «CITRONELLE», М. КИЇВ

1.1. Моніторинг внутрішнього середовища ресторану

Ресторанний бізнес - один з найпопулярніших видів бізнесу в даний час. У більшості підприємств ресторанного господарства співробітники користуються "паперовими" технологіями, що ускладнює облік продукції на складах, приготування та відпуску страв, точний та правильний розрахунок споживання.

Відповідно до закону, ресторан діє як універсальне підприємство ресторанного господарства, яке надає населенню широкий спектр послуг. Послуги ресторанного господарства надаються в ресторанах, кафе, барах, їдальнях,

закусочних та інших місцях ресторанного господарства, типи яких, а також їх класи (люкс, вищий, перший) визначаються виконавцем відповідно з державним стандартом [29, с.298].

Виконавець (ресторан) зобов'язаний у наочній і доступній формі довести до відома споживачів необхідну та достовірну інформацію про послуги, що надають можливість їх правильного вибору. Інформація повинна містити:

- перелік послуг та умови їх надання;
- ціни та умови оплати послуг;
- фірмове найменування пропонованої продукції ресторанного господарства із зазначенням способів приготування страв та основних інгредієнтів;
- відомості про вагу (обсяг) порцій готових страв, ємності пляшки пропонованого алкогольного напою та про обсяг його порцій;
- позначення нормативних документів, обов'язковим вимогам яких повинні відповідати продукція ресторанного господарства та послуги;
- відомості про сертифікацію послуг.

Цілями функціонування ресторану є розширення ринку товарів та послуг, а також отримання прибутку.

Предметом діяльності ресторану «Citronelle», м. Київ є:

- організація харчування населення у власному ресторані;
- здійснення будівництва, реконструкції, а також капітального ремонту основних фондів;
- проведення роботи з матеріально-технічного забезпечення своєї діяльності у статутному порядку та відповідно до чинних нормативів;
- виробництво та реалізація продукції, сировини, напівфабрикатів, товарів народного споживання;
- придбання обладнання, транспортних засобів, будівель, споруд та інших матеріально-технічних цінностей та державних організацій, приватних юридичних та фізичних осіб, у тому числі й іноземних, шляхом закупівель в оптовій, дрібнооптовій, роздрібній комісійній та комерційній торгівлі;
- продаж транспортних засобів;
- продаж підприємствам, громадянам, організаціям, зокрема і іноземним, продукції, товарів та послуг, як власних, так і у ролі посередника;
- благодійна діяльність;
- організація та проведення виставок, ярмарків, аукціонів, лотерей, продукції та товарів, як власного виробництва, так і придбаних в інших підприємств, організацій та приватних осіб в Україні та за її межами;
- залучення іноземних інвестицій для провадження діяльності підприємства;
- здійснення зовнішньоекономічної діяльності відповідно до цілей та напрямків;
- задоволення потреб населення в товарах та послугах, підприємств сфери обслуговування та торгівлі;
- посередницька та комерційна діяльність;
- закупівля сільськогосподарської продукції у населення, закупівля продуктів харчування з подальшою їх реалізацією;
- придбання та реалізація ПММ;
- надання посередницьких рекламних, інформаційних (маркетинг) та інших послуг юридичним особам та громадянам;
- торгово-закупівельна діяльність;
- зовнішньоекономічна діяльність;
- складські послуги;
- організація складів та інших місць зберігання товарів, продуктів, ПММ і т.д.

За способом формування статутного капіталу ресторан ресторану «Citronelle», м. Київ є товариством з обмеженою відповідальністю. Майно товариства формується за рахунок вкладів учасників, отриманих доходів; інших законних джерел. Відповідно до установчого договору статутний капітал поділяється на частки, що належать кожному з учасників.

Грошова оцінка не грошових вкладів у статутний капітал, що вносяться учасниками товариства та прийнятими у товаристві третіми особами, затверджується рішенням загальних зборів учасників, які приймаються всіма

учасниками одноголосно.

Статутний капітал товариства може формуватися за допомогою прибутку від своєї діяльності. За потреби статутний капітал може бути збільшений за рахунок додаткових внесків учасників, за рахунок прибутку від діяльності товариства та за рахунок майна товариства.

Організаційний устрій ресторану «Citronelle», м. Київ відповідає загальноприйнятій схемі управління товариством з обмеженою відповідальністю. Безпосереднє керівництво діяльністю ресторану «Citronelle» здійснює генеральний директор, згідно зі статутом підприємства спільно з правлінням.

В організаційній структурі ресторану створено функціональні підрозділи:

- Виробництво (кухня, бар);
- Бухгалтерія;
- Ресторан (зал, підсобні приміщення);

На рис. 1.1 представлено організаційну структуру товариства з обмеженою відповідальністю «Citronelle» у рамках підрозділів, що реалізують основну діяльність.



Рис. 1.1 - Організаційна структура ресторану «Citronelle».

Ресторан як підрозділ ресторанного господарства обслуговує гостей згідно з меню, яке є основою будь-якої ресторанної концепції, незалежно, до якого типу це підприємство належить. Велику роль при цьому відіграє професіоналізм метрдотелів та офіціантів, які перебувають у безпосередньому контакті з клієнтами.

Барне обслуговування полягає в основному у забезпеченні клієнтів спиртними напоями. У барах можуть також готуватися напої для вживання в ресторані. Такий бар зветься сервісним ("servicebar"). Кухня є виробничим центром. Замовлення на виробництво конкретної продукції надходять з ресторану від офіціантів (на основі складеного та пропонованого клієнтам меню), а також з банкетного залу, що працює на попереднє замовлення. Кухарі готують необхідні страви, а головним обов'язком керівництва у цьому секторі є лише контроль за ціною та якістю кінцевого продукту. При цьому основною особою, у віданні якої знаходиться виробництво харчування, як правило, є шеф-кухар, який здобув спеціальну освіту, яка кваліфікує його як професійного кухаря.

Відділ бухгалтерського обліку тісно пов'язаний і з лінійними службами та з персоналом всього ресторану. До його обов'язків входить здійснення грошових переказів, підготовка різних фінансових звітів від касирів кожної торгової точки підприємства, своєчасне інформування керівництва про фінансові результати діяльності фірми, а також виплата працівникам зарплати, контроль та облік витрат. Служба безпеки виконує функції підтримки порядку та безпеки в ресторанному комплексі, оскільки ресторан відповідає за забезпечення розумної безпеки своїх

клієнтів. У цьому підприємство може доручити виконання цих обов'язків, як власній службі, і залучити сторонню організацію.

У процесі аналізу діяльності фірми було виявлено основні функції з управління та прийняття рішень, розподілені між посадовими особами згідно з документом "Посадові обов'язки".

Умовно функції можна розбити на дві категорії:

- управлінські (керівні), тобто прийняття рішень, робота з різнорідними та неповторними ситуаціями;
- рутинні, тобто виконання тих самих або аналогічних функцій, що вимагає прийняття власних рішень.

Функції, віднесені до першої категорії, розподілені між особами, що займають три перші рівні ієрархії. Інші покладено на працівників, які перебувають на четвертому рівні організаційної структури підприємства.

Основні функції провідних підрозділів можна сформулювати в такий спосіб.

1 Виробництво

Функції виробництва: Розробка, приготування та подання їжі у зал; зберігання продуктів та напівфабрикатів.

2. Ресторан. Функції ресторану: підтримка у належному вигляді приміщень ресторану, обслуговування клієнтів, а саме: прийняття, подання замовлення, складання акту реалізації продукції - рахунки, з подальшим наданням клієнту, фіскалізація рахунку за допомогою контрольно-касових машин (ККМ). Наприкінці робочої зміни здача готівки до бухгалтерії згідно з добовим фіскальним звітом.

3 Бухгалтерія. Проведення прибуткових документів (накладні, авансові звіти), актів списання, ведення каси, а саме: надходження грошей (рахунки клієнтів), витрата грошей (видача під звіт, оплата постачальникам), операції з банківським рахунком (здавання коштів на р/р, зняття та переказ грошей з р/р). Складання калькуляцій страв (разом із шеф-кухарем). Упорядкування бухгалтерської звітності, економічного балансу підприємства.

Основними функціями обліку, що здійснюється у ресторанному бізнесі є:

- відкриття замовлення; збереження замовлення; роздруківка замовлення кухареві виписка рахунків;
- оплата замовлення;
- контроль дій персоналу;
- формування звітів щодо виручки; звітів на замовлення; звітів з дисконтних карток тощо; контроль залишків; аналіз роботи персоналу;
- ведення кількісно-підсумкового обліку продуктів та страв у резерві місць зберігання;
- ведення довідника рецептур страв, складання калькуляцій.
- складання акту опрацювання для створення фірмової страви, автоматичний підрахунок виходу готової страви;
- ведення списку взаємозамінних інгредієнтів та його автоматичне використання під час списання продуктів;
- можливість використання схеми "страва у блюді" з необмеженою кількістю рівнів вкладеності.
- друк планової калькуляційної картки;
- формування технологічних карт;
- облік товарів та страв як за собівартістю, так і за роздрібною ціною, з використанням торгової націнки;
- отримання аналітичних, оперативних та облікових звітів.

Опис. Документообігу. Агент із постачання формує заявку на продукцію постачальнику. Постачальник формує замовлення та постачає його до ресторану на склад, пред'являє накладні, рахунок - фактури, що передаються до бухгалтерії ресторану. На складі приймається товар, звіряється відповідність накладним і передається на виробництво. Виробництво - кухня, бар, де готується продукція, що продається. Кухня та бар є також складами, де зберігаються продукти та напівфабрикати. Після прийняття товару точні дані про прийнятий товар передаються до бухгалтерії, де вносяться до бази даних. Замовлення клієнта надходить через фронт офіціанта як замовлення у виробництво, кухню чи бар. При приготуванні замовлення інформація "замовлення виконано" надходить до офіціанта засобами друку на принтер офіціанта.

За бажання клієнта оплатити рахунок, офіціант формує рахунок клієнта та передає його касиру, який надає рахунок клієнту та отримує гроші. Наприкінці зміни касир формує звіт про виручку зміни та передає його та гроші до каси бухгалтерії.

Проаналізуємо фінансові показники ресторану «Citronelle» за 2020- 2022 роки (таблиця 1.1).

Таблиця 1.1
Фінансові показники ресторану «Citronelle» за 2020-2022 роки

Показники	Роки			Відхилення 2020 (+; -) до	
	2020	2021	2022	2020	2021
1. Дохід від реалізації продукції, тис. грн.	5092,5	5634,4	6203,2	1110,7	568,8
2. Чистий дохід (виручка) від реалізації послуг, тис. грн.	4743,7	5191,3	5664,4	920,7	473,1
3. Собівартість реалізованих послуг, тис. грн.	4214,3	4475,5	4719,5	505,2	244,0
4. Валовий прибуток (збиток) , тис. грн.	526,4	715,8	944,9	418,5	229,1
5. Адміністративні витрати, тис. грн.	459,9	613,6	655	195,1	41,4
6. Операційні витрати, тис. грн.	67,3	63,5	65,8	-1,5	2,3
7. Чистий прибуток, тис. грн.	0,7	38,4	224,3	223,6	185,9

Як свідчать дані, наведені в таблиці 1.1, у 2022 році спостерігається збільшення доходу від реалізації продукції в порівнянні з 2020 роком на 1110,7 тис. грн., а в порівнянні з 2021 р.- на 568,8 тис. грн., значення даного показника в 2022 р. складає 6203,2 тис. грн.

Чистий дохід від реалізації послуг ресторану «Citronelle» також збільшився з 4743,7 тис. грн. у 2020 р. до 5191,3 тис. грн. у 2021 р. та до 5664,4 тис. грн. у 2022 р., тобто на 920,7 тис. грн. Це позитивна тенденція у діяльності ресторану.

Собівартість послуг ресторану «Citronelle» також мала тенденцію до збільшення: з 4214,3 тис. грн. у 2020 р. до 4475,5 тис. грн. у 2021 р. і до 4719,5 тис. грн. у 2022 р., тобто відбулося збільшення на 505,2 тис. грн. Збільшення собівартості послуг свідчить про збільшення закупівельних витрат, що впливає на формування цін на продукцію ресторану. Але не дивлячись на підвищення собівартості продукції, валовий прибуток ресторану «Citronelle» у 2022 році зріс на 418,5 тис. грн. порівняно з 2020 роком, а порівняно з 2021 роком зріс на 229,1 тис. грн.

За 2020-2022 роки у ресторану «Citronelle» є тенденція збільшення і адміністративних витрат з 459,9 тис. грн. у 2020 р. до 655 тис. грн. у 2022 році., тобто на 195,1 тис. грн. Інші операційні витрати ресторану, навпаки, зменшилися з 67,3 тис. грн. у 2020 р. до 65,7 тис. грн. у 2022 році.

Позитивна тенденція збільшення відмічається і в динаміці чистого прибутку. В 2022 р. його значення становить 224,3 тис. грн., що на 223,6 тис. грн. більше, ніж в 2020 р. та на 185,9 тис. грн. більше у порівнянні з 2021 р.

Отже, впродовж 2020-2022 років фінансові показники ресторану «Citronelle» мали позитивну тенденцію а саме: відбулося зростання доходу від реалізації продукції на 1110,7 тис. грн., чистий дохід збільшився на 920,7 тис. грн.,

чистий прибуток збільшився на 223,6 тис. грн.

1.2. Оцінка інформаційного забезпечення ресторану

Предметною областю для ресторану «Citronelle» є сама діяльність підприємства, оскільки вона представляє інтерес для даного дослідження та є частиною реальної системи. У процесі проектування автоматизованих інформаційних систем, дана предметна область є деякими моделями даних, які мають кілька рівнів. Залежно від того наскільки складні задачі, що вирішуються, визначається кількість рівнів, але у будь-якому разі присутні концептуальні та логічні рівні.

При дослідженні ресторану «Citronelle», виявлено бізнес-процеси, які здійснюються в роботі ресторану:

- діяльність з управління рестораном;
- діяльність із приготування страв;
- діяльність з організації обслуговування;
- діяльність із матеріально-технічного забезпечення.

Можна уявити діяльність ресторану у вигляді моделі «чорної скриньки». Вхідною інформацією моделі є постачальники, продукція, потреби відвідувачів. Вихідна інформація: прибуток ресторану, готові страви, замовлення на поставку продуктів, фінансова звітність, розрахунок з постачальниками задоволені потреби відвідувачів. Механізми діяльності організації – це технічне забезпечення та персонал ресторану.

Керуючий вплив надають правила приготування страв та нормативно-технічна документація. Діяльність ресторану складається з чотирьох основних етапів

1 Діяльність з управління рестораном «Citronelle». В управлінні діяльністю ресторану можна виділити дві складові: адміністративний апарат та відділ бухгалтерії. Ресторан «Citronelle» має лінійно-багаторівневу організаційну структуру, оскільки у ресторані здійснюється три рівні управління.

На першому (стратегічному) рівні управління ресторану «ресторану «Citronelle» знаходиться регіональний керуючий, який у свою чергу підпорядковується генеральному директору (тобто власнику всієї мережі ресторанів).

На другому рівні (тактичному) знаходиться управляюча конкретної філії, на рівні з нею у ресторані також є шеф-кухар, саме вони складають адміністративний відділ. До їхніх завдань входить складання наказів внутрішнього трудового розпорядку, які включають загальні положення, трудовий договір, порядок прийому, основні права та обов'язки працівника та роботодавця, переведення та звільнення працівників, заохочення працівників та відповідальність за порушення трудової дисципліни, робочий час, час відпочинку. Шеф-повар також контролює виробничі процеси, що відбуваються на кухні ресторану.

У ресторані також проходять заходи щодо дезінфекції, дезінсекції та дератизації, за організацію яких відповідає управляюча. Існує спеціальний договір, яких укладається керуючою на проведення дезінфекції, дезінсекції та дератизації на початку діяльності, у процесі її подальшого здійснення при проведенні наглядових перевірок для отримання дозволів та погоджень СЕС, оформлення ліцензій на вид діяльності.

Відповідальність за своєчасне внесення записів про проведення дезінсекції приміщень у журналі дезінсекції, супровід співробітника служби, так само контроль систематичності процедур доручається менеджеру ресторану.

Бухгалтерський відділ також входить до другого рівня управління, та представлений в особі двох бухгалтерів. Відділ бухгалтерії знаходиться в головному офісі, до його завдання входить ведення бухгалтерського обліку, конкретно:

- складання бухгалтерських звітностей, під цим розуміється якась система даних про фінансове становище підприємства, а також про фінансову діяльність та зміни у фінансовому становищі, це все складається на основі бухгалтерського обліку;
- складання первинних та зведених звітних документів (наприклад, таких як

акти виконаних робіт, рахунки-фактури, різні платіжні доручення, касові документи, реєстри податкового обліку, авансові звіти тощо);

- розрахунок заробітної плати працівникам ресторану (сума заробітної плати) включає процентну ставку співробітника, місячні премії, відрахування з цієї суми коштів за отримані штрафи та бій посуду).

На другому рівні організаційної структури управління знаходяться ще два менеджери, які працюють зі змінним графіком та контролюють роботу контактної зони (офіціанти, бармени, хостес, аніматор тощо), вирішують конфліктні ситуації із гостями. Менеджери також відповідальні за контроль наявності санітарних книжок у співробітників та терміни закінчення їх дії. Якщо у когось із співробітників немає санітарної книжки чи закінчився термін дії, то він не допускається до роботи. Також у шеф-кухаря у підпорядкуванні є два сушефа, які також знаходяться на другому рівні організаційної структури ресторану, до їхніх завдань входить контроль за роботою кухарів, виробничий відділ та склад.

Су-шеф відстежує приймання товарів, забезпечує умови та безпеку для зберігання товарів. Графік роботи сушефів позмінний. Менеджери та су-шефи складають графік роботи для персоналу (співробітники, які працюють позмінно, для них розклад складається щомісяця, іншим співробітникам розклад складається щотижня, з урахуванням їх побажань), ведуть облік робочого часу (під цим мається на увазі щодня заповнювати табель обліку робочого часу, в якому вказано відпрацьований час, наприкінці місяця співробітники перевіряють інформацію та ставлять свій підпис).

На третьому рівні (оперативному) перебувають працівники зали (контактна зона) вони відповідають за якісне обслуговування відвідувачів ресторану, до їх завдань також входить виконання всіх корпоративних стандартів ресторану та підтримка іміджевої атмосфери підприємства [17, с.123].

У ресторані є технічний персонал, до завдання якого входить підтримання чистоти в залі та на кухні, посудомийниці відповідальні за належний стан посуду. Технічний персонал повністю підпорядковується всім вказівкам менеджерів. У ресторані укладено договір з охоронним агентством, яке виконує всі необхідні функції, тому в компанії немає власного відділу безпеки.

У Києві для всіх філій є менеджер з персоналу, який займається забезпеченням побору персоналу, до його завдань входить: проведення співбесід, заповнення анкет кандидатами, оцінювання кандидатів на відповідність необхідним критеріям. Далі підходящі кандидати розподіляються за філіями та проходять стажування. Розподіл залежить від побажань кандидата, від поточного штатного становища на філіях. Також для всіх філій є менеджер із навчання персоналу. Цей спеціаліст проводить різні навчальні тренінги для підвищення кваліфікації персоналу, раз на півроку проходить атестація співробітників.

Описана організаційна структура управління ресторану демонструє, як сформовано організацію ресторану «Citronelle», у кого які повноваження та за що кожен співробітник відповідальний. З вище описаного випливає, що організаційна структура ресторану відноситься до ієрархічного типу.

Діяльність з організації обслуговування у ресторані «Citronelle». Ця діяльність полягає на обслуговуванні відвідувачів: прийом замовлення та передача готового замовлення гостю. Під відвідувачами розуміються особи, які здійснюють штучні замовлення та обслуговуються в ресторані, та особи, які здійснюють замовлення на самовивіз або доставку готової продукції із ресторану.

У залі (контактний зал) розташовані дві робочі станції AEGIS до кожної з яких підключені чекові принтери Star TSP643 (2 штуки), на барній стійці є один фіскальний реєстратор «ШТРИХ-М-ФР-К», через який виходять замовлення. Кухня ділиться на холодний та гарячий цех, де розташовані три станції з фіскальним реєстратором. Один фіскальний реєстратор знаходиться в гарячому цеху, сюди приходять замовлення на супи, піци, гарячі страви. Два фіскальні реєстратори знаходяться в холодному цеху, через один виходять замовлення на роли, через інший замовлення на салати, закуски, десерти.

Для безготівкового розрахунку в ресторані використовують п'ять банківських POS терміналів "ПриватБанк". Також на підприємстві є wi-fi роутер, який у вільному доступі представляється відвідувачам закладу.

У ресторані використовується система R-Keeper.v7. Ця система працює на офіціантських терміналах (станціях) та касових апаратах, всі вони об'єднані в

одну локальну мережу. Очіма користувачів, програма R-Кереер являє собою декілька окремих програм, які потрібні для головних дійових осіб типового підприємства ресторанного господарства.

R-Кереер, мабуть, найпопулярніша система автоматизації. На це є низка причин. Система дозволяє автоматизувати безліч процесів як у всіх приміщеннях ресторану: зал, кухня, склади, бухгалтерія, так і процес замовлення онлайн та доставки.

Система має низку особливостей:

- для розширення недостатнього функціоналу можуть бути включені додаткові надбудови та плагіни, що задовольняють потреби закладу;
- система є універсальною для будь-якого пристрою. Програмне забезпечення R-Кереер може бути встановлене не тільки на комп'ютери, а також переносні пристрої офіціантів, касирів, барменів, наприклад, на планшети або телефони. Пристрої, що видають чек, теж підтримують установку даного ПЗ;
- інтерфейс має можливість налаштування. Можна винести найчастіше використовувані функції, екранні форми та форми друку;
- система має внутрішнє шифрування, тому зберігання даних є безпечним.

Система є модульною. Функції, які не використовуються, можна в будь-який момент відключити, і відповідно, так само підключити відсутні модулі. Це дає можливість не переплачувати за непотрібні функції

Функціонує система за допомогою таких елементів:

- переносні станції офіціантів для формування та обробки замовлення. Пристрої записують замовлення та миттєво передають його на кухню. Це скорочує час обслуговування;
 - для складання замовлення самим гостем є електронне меню. Це здійснює часткову систему самообслуговування;
 - автоматизація каси для збереження інформації під час дня та після закриття для передачі до складання звітності;
 - бронювання місць на певний час, разом із столиком можна прикріпити попереднє замовлення;
 - відеоспостереження за зонною каси;
 - складський облік та часткова автоматизація проведення ревізії;
 - налаштування системи доставки;
 - контроль за роботою прилеглих розважальних залів, за наявності в закладі;
 - можливість інтеграції інших програмних продуктів для роботи у комплексі.
- Існують окремі модулі для персоналу. Вони мінімізують можливі помилки і обмежують неприпустимі дії. Таким чином існує функціонал для офіціантів, касирів, барменів, менеджерів.

Система звітності R-Кереер найбільш зручна для ведення бухгалтерії, вона збирає всю інформацію і дозволяє аналізувати її, збираючи у систематизованому вигляді.

Звіти дозволяють побачити дані:

- виручка за зазначений період або за окремим офіціантом, столиком, стравою;
- зведення по всіх відмовах від замовлень;
- статистика використання бонусних карток, сидок, акцій.

Основні переваги, за які вибирають цю систему.

Надійність, що забезпечується багатоступінчастим шифруванням даних, що застосовується системою. Система захищена від зависань, пов'язаних з помилками користувачів та перевантаженнями.

Можливість повної автоматизації ресторану. Система може супроводжувати весь цикл обслуговування, що робить роботу співробітників менш енерговитратною та ефективнішою.

Система допомагає убезпечити ресторан від зловживань працівників. Це здійснюється завдяки багаторічним доопрацюванням системи та процесам, у яких неможливий відступ від чітко заданої схеми.

Кожен офіціант має свою персональну карту, за допомогою якої він реєструється в системі R-Кереер, далі може сформувати замовлення та відправити його на кухню для приготування, можна відразу виконувати скільки завгодно замовлень, роздрукувати для гостя попередній розрахунок, якщо гості просять окремий рахунок, то можна розділити замовлення на місця, роздрукувати

фіскальний чек тощо. Послідовність дій офіціанта закладено в систему таким чином, щоб запобігти махінації з рахунком.

У R-Кереє є план залу, що дозволяє офіціантам зручніше працювати під час вибору потрібного столу.

Діяльність з матеріально-технічного забезпечення у ресторані «Citronelle». Даний вид діяльності у роботі розуміється як бізнес-процес «Закупівля товарів». Су-шефи займаються складанням заявок на поставки, для здійснення процесу постачання продуктів. Для того щоб здійснити процес закупівлі товарів спочатку су-шеф дивиться яка кількість товарів, яка є на кухні та складі, далі підраховує та записує вручну на аркуші папері їх залишки, після цього виходячи з отриманих результатів починає складати заявку на постачання потрібних товарів. Заявка складається у письмовій формі, де зазначені найменування необхідних товарів, необхідна кількість продукції, основні ознаки асортименту. Заявка складається у двох примірниках, один із яких надсилається постачальнику. Перед тим як надіслати заявку вона підписується шеф-кухарем і скріплюється печаткою. Інформація постачальнику передається електронною поштою, або мобільним зв'язком.

До обов'язків шеф-кухаря входить укладення договору з постачальниками. Структура та зміст договору поставки визначається укладаючи ми сторонами. За час існування ресторану, сформувалася база постачальників, у яких постійно закуповується продукція, крім цього продукти закуповуються на ринках та оптових базах.

Після того як сушеф відправив запит на поставку товару, обов'язково потрібно дочекатися відомостей про підтвердження замовлення від постачальника. Постачальник також виходить на зв'язок електронною поштою або по телефонному зв'язку. Якщо замовлення не підтверджено, сушеф повторно надсилає заявку тому ж постачальнику, або звертається до інших постачальників. Якщо постачальник підтверджує замовлення, далі відбувається передплата за товар. Керуюча за допомогою договору та попереднього рахунку відправляє на розрахунковий рахунок постачальника потрібну суму. Усі платежі здійснюються у програмі S-Finance. Далі всю інформацію про платежі керуюча відправляє до бухгалтерії.

Завершальним процесом закупівлі товарів є організація розміщення товару складі. Відповідно до товарно-транспортної накладної су-шеф стежить за дотриманням пред'явленої якості продукції, її комплектності та наявністю маркування. Він контролює точну кількість товару, що надійшов, та його відповідності даним супровідним документам, що передбачає виконання наступних операцій: відбір тарних місць для розміщення; розміщення тари; зважування товару; звірка з супровідними документами (накладними). Накладна підписується та засвідчується круглими печатками матеріально відповідальними особами підприємств постачальника та отримувача. Якщо товар не відповідає товарно-транспортній накладній, його повертають постачальнику, далі надсилають йому заяву на повторне відправлення товару. Якщо ж товар відповідає заявленій якості та кількості далі відбувається відвантаження товару на склад, своєю чергою постачальник відправляє на підприємство електронний рахунок-фактуру, за яким здійснюється оплата за товар.

Перед тим як відбувається відпуск товару су-шеф приймає коробку і перевіряє щоб у ній була правильна кількість товарів, далі здійснює їх сортування та зачистку. При надходженні продуктів на кухню дотримується черговість: насамперед відпускаються товари, які надійшли раніше, спочатку на кухню надходять сухі продукти, потім продукти з охолоджених камер і в останню чергу надходять овочі, фрукти, картопля. В обов'язки су-шефа також входить контроль за дотриманням індивідуальних умов зберігання товару Він контролює щоб були дотримані норми складування, правила товарного сусідства, терміни придатності та умови зберігання. Коли на підприємстві продукти стають непридатними для використання в їжу, або зовнішній вигляд продукту стає непривабливим, то їх списують. Списанням продуктів займаються сушефи.

Шеф-кухар у свою чергу займається оформленням документації, яка далі вирушає до бухгалтерії, а також повністю контролює роботу сушефа та допомагає, якщо в процесі закупівлі товарів виникають якісь Проблеми.

На підприємстві будь-який документ має шлях руху, який можна

простежити, описати та закріпити за ним. Обов'язково потрібно перевіряти наявність чинних договорів з постачальниками так як це є головним етапом у бізнес-процесі товарів. Якщо виявляється, що договір прострочений або відсутній, то необхідно продовжити договір із постачальником, або заново оформити. Головним критерієм укладання договору з постачальниками є наявність сертифікації щодо якості продукції, яка потрібна для оцінки якості продукції.

Виходячи від категорії товарів, що замовляються, існують різні види постачання. Також від категорії товарів залежить періодичність поставок, зазвичай вона коливається від щоденної до двох-триразової на місяць. Щодня в ресторан поставляють свіжі фрукти, овочі, зелень, охолоджене м'ясо. Два-три рази на місяць до ресторану постачають заморожене м'ясо. Інші категорії товару постачають за необхідності. Усі поставки здійснюються згідно з укладеним договором з постачальниками.

У системі R-кереєг автоматично складаються звіти щодо реалізації страв.

У ресторані адміністративним відділом здійснюється організація та ведення діловодства. Найголовнішим завданням адміністративного відділу є здійснення та організація грамотного документообігу та діловодства у ресторані.

В адміністративному відділі є кругла печатка, на якій вказано найменування та позначення підприємства та штамп де написано повне найменування підприємства, так само вказується поштова адреса та контактні телефони. Обмін даними між співробітниками в ресторані відбувається за допомогою внутрішньої мережі, за допомогою електронної пошти реалізується взаємодія з іншими філіями. За допомогою програмних засобів MS Office складається вся документація підприємства.

У ресторані є два персональні комп'ютери, які розташовані в кабінеті адміністраторів. За одним з комп'ютерів працюють керуюча та два менеджери, для того, щоб відстежувати технічний стан ресторану та інших філій вони працюють у Бітрікс24. Бітрікс 24 - це величезний корпоративний портал, який намагається охопити майже все. Тут заявлені функціональні можливості соціальних мереж, проєктів, завдань, управління персоналом, та багато чого іншого, зокрема CRM. Також на комп'ютері керуюча та менеджери займаються складанням документації, звітності, заявок на господарські товари, обмін даними з іншими філіями тощо.

За іншим комп'ютером працюють шеф-кухар і два сушефи, комп'ютер їм необхідний для складання заявок на необхідну продукцію, звітності з ревізії, ще у них на комп'ютері встановлена програма S-маркет, яка дозволяє автоматизувати роботу руху товару, ця програма так само використовується для списання непридатної для реалізації продукції. Комп'ютери об'єднані внутрішньою мережею, що дозволяє обмінюватися даними. Також у менеджерській знаходиться принтер та сканнер, скористатися яким може будь-який користувач ПК.

У ресторані є три телефони, два з яких знаходиться біля хостес, і ще один на касі. На підприємстві укладено договір з компанією, завдяки якій здійснюється телефонний зв'язок.

У ресторані використовується операційна система Windows, разом із операційною системою на всіх ПК встановлено стандартний офісний пакет

Microsoft Office. Microsoft Office включає:

- Microsoft Word – це текстовий процесор, призначений для створення та редагування текстових документів.
- Microsoft Exel – це табличний процесор, призначений для обробки табличних даних та виконання складних обчислень.
- Microsoft Acces – це система управління базами даних, призначена для роботи з великими обсягами даних.
- Microsoft Outlook – це менеджер персональної інформації, призначений для забезпечення уніфікованого доступу до корпоративної інформації
- Microsoft Internet Explorer – це Web-браузер для мережі Інтернет, призначений для пошуку різних даних.

У ресторані ресторану «Citronelle» облік фінансово-господарської діяльності здійснюється з допомогою інформаційної системи «ІС Підприємство». Програмний продукт встановлений на комп'ютері бухгалтера, що гарантує високий рівень автоматизації ведення податкового та бухгалтерського обліку та контролює виконання обов'язкової звітності. Допустимо управляюча оплачує будь-яку послугу, після чого контрагент відправляє акт виконаних робіт, далі цей

акт керуюча відправляє до бухгалтерії, яка знаходиться в головному офісі, тільки після того, як бухгалтер отримує акт він заносить їх у «ІС Підприємство Бухгалтерія».

На всіх ПК у ресторані також встановлений антивірус Avast Free Antivirus, який відповідає за безпеку системи та надає захист від вірусів, шпигунських та троянських програм. Рух первинних документів регламентується графіком документообігу. Відповідальність за дотримання графіка документообігу, а також відповідальність за сучасне та доброякісне створення документів, своєчасну передачу їх для відображення у бухгалтерському обліку та звітності, достовірність документів, що містяться, несуть особи, які створили і які підписали ці документи.

Для того щоб виробництво було якісним, а харчова продукція безпечною повинна дотримуватися нормативно-технічної документації на страви та кулінарні вироби. У нормативно-технічній документації докладно описуються вимоги до режимів термічної обробки, розробляється технологія виробництва та визначені показники, які відповідають за умови та терміни зберігання, якості та безпеку продукції [19, с. 18].

У санітарних нормах підприємствам ресторанного господарства говориться, що до нормативно-технічним документам належать: збірник рецептур, закони України, санітарні правила і норми, калькуляційні карти, техніко-технологічні карти, ДСТУ, постанови уряду [4, с. 167].

Документи, що забезпечують виробничий контроль, надходження сировини та товарів, внутрішні приміщення

Для того, щоб дотримувалися всі встановлені санітарні норми та правила, гігієнічні нормативи та виконання профілактичних заходів, існує виробничий контроль. Виходячи з поставлених завдань та діяльності якою займаються юридичні особи та індивідуальні, підприємці залежить як виконуватиметься виробничий контроль.

Головна мета виробничого контролю, добитися того, щоб людина і довкілля перебували у безпеці та вплив шкідливих об'єктів виробничого контролю було виключено. Під шкідливими об'єктами виробничого контролю зазвичай розуміють: обладнання, транспорт, виробничі приміщення, будівлі, споруди, технологічне обладнання, технологічні процеси, зони санітарної охорони, робочі місця, що використовуються для виконання робіт та надання послуг, а також напівфабрикати, сировина, готова продукція, відходи виробництва та споживання.

Дотримання всіх профілактичних - санітарно-протиепідемічних заходів, контроль за виконання всіх санітарних правил, загальноприйнятих гігієнічних нормативних стандартів, на сьогоднішній день це головні завдання виробничого контролю для підприємств ресторанного господарства [5, с.230].

На будь-якому підприємстві ресторанного господарства існують два види контролю: внутрішній та зовнішній. За зовнішній контроль відповідає Державна служба з нагляду у сфері захисту прав споживачів та добробуту людини, а за внутрішній контроль відповідає завідувач на підприємстві. Зовнішній контроль порівняно з внутрішнім буває рідше, він проходить один раз на три місяці і полягає в тому, що на підприємстві ресторанного господарства беруть відбір змивів за встановленою виробничою програмою, а також один раз на рік беруться на перевірку проби змивів води. Для внутрішнього контролю головне завдання є ведення відповідних журналів, у яких фіксуються дотримання всіх санітарних норм [20,с.18].

Для того щоб правильно оформити заявку на товар або сировину, потрібно чітко розуміти, скільки продуктів потрібно для виробництва. Правильний облік руху сировини, який використовується в процесі виробництва необхідний для того, щоб правильно визначити фактичну собівартість продукції, що використовується на підприємстві. Існує також процес відображення торгової націнки, який має величезне значення для продуктів, які збираються використовувати для приготування страв на підприємстві або готової продукції, що призначається для реалізації.

Коли продукти надходять на виробництво їх облік ведеться в цінах придбання і тут вже єдина націнка або додається, або ціна залишається незмінною, це відповідає «Методиці обліку сировини, товарів та виробництва на підприємствах масового харчування різних форм власності».

Зазвичай торгова націнка додається, коли сировина тільки готується до використання, або коли продукт вже передається у виробництво для приготування страв (готової продукції), це все залежить від облікової політики підприємства.

Припустимо, що підприємства ресторанного господарства будуть належати до одного класу та типу, то у таких підприємств торгова націнка призначатиметься при використанні сировини. В основному до таких підприємств відносяться ті організації, у яких облік ведеться на складах. Якщо ж у структурі підприємств різні класи та типи, то у них торгова націнка призначатиметься на готову продукцію.

Наприклад, в деякому ресторанному господарстві існує кілька структурних підрозділів, які відрізняються класом і типом, при цьому з різними рівнями націнок, у цьому випадку кожне підприємство має право вибирати торгову націнку, або відмовитися від неї при використанні сировини і готової продукції.

Документи, які є підставою для використання продуктів, що надійшли на підприємство, називаються супровідними. Зазвичай до таких документів відносять різні накладні, закупівельні акти тощо. Якщо на підприємство ресторанного господарства надходять великі партії сировини, то у такому разі використовується Акт про приймання товарів. Якщо у виробництві спостерігаються недоліки сировини або її надлишки, то заповнюється Акт про встановлену розбіжність за кількістю та якістю при прийманні товарно-матеріальних цінностей, також для імпорتنих товарів існує Акт про встановлену розбіжність за кількістю та якістю при прийманні імпорتنих товарів [21, с.88].

Без оформлення супровідної документації рух товарно-матеріальних цінностей заборонено. При доставці на виробництво продукції обов'язково повинні бути присутніми: товарна накладна (2 екземпляри), товарно-транспортна накладна (2 екземпляри), рахунок, рахунок-фактура.

Первинний документ бухгалтерського обліку є товарною накладною. Припустимо, якби товарна накладна була відсутня, то виробник не зміг би випускати чи продавати свою продукцію споживачам, це є переходом права власності на товарно-матеріальні цінності.

Продукція, яка є якісною та відповідає всім стандартам, підтверджується сертифікацією. Процедура сертифікації подається письмово і не пов'язується з виробником і споживачем. Декларування є такою ж обов'язковою формою підтвердження того, що продукція відповідає якості, як сертифікація продуктів харчування. Сьогодні майже всі види продуктів харчування підлягають декларуванню відповідності якості.

Насамперед сертифікація спрямована для забезпечення безпеки здоров'я громадян, щоб люди вживали якісну продукцію, яка не матиме негативного впливу на їхнє здоров'я та життя. Також перевірка продукції на якість, проводиться для того, щоб різні компанії або фірми, пов'язані з продажем та виробництвом продуктів харчування, перебували в добрих умовах професійної діяльності. Припустимо, якщо в компанії не буде підтвердженої сертифікації, то ця компанія просто не зможе виробляти продукцію або займатися її продажем, а також брати участь в економічному житті. Обов'язковою умовою є отримання реєстраційного висновку на харчові продукти і добавки [7, с.102].

Документи, які забезпечують контроль якості обслуговування

Щоб особисті чи суспільні потреби були задоволені лише на рівні встановлених вимог, існує так звана якість послуги, це пов'язано з продуктами у сфері сервісу. Щоб досягти необхідного задоволення, створені різні стандарти та характеристики обслуговування. За рахунок об'єктивних характеристик послуга сервісного продукту відповідає на запити та потреби споживачів, а також державно-правовим критеріям.

Якість товару ґрунтується на нормативно-правовій основі, включаючи у собі економічну складову. Залежно від цього, за якою ціною споживач хоче купити товар, залежить рівень вираженості якості. Розрізняють три рівні, це вищий, середній та нижчий.

Якщо розглядати підприємства ресторанного господарства, то якість обслуговування ресторана характеризуватиметься:

- створенням комфортного обслуговування, тобто тут мається на увазі затишок інтер'єру, музичний супровід, встановлення необхідного світла тощо;
- під час приготування їжі обов'язково виконуються всі технології

приготування;

- для приготування страв вибираються тільки якісні та свіжі продукти, які обов'язково піддаються термічній обробці. Сам процес приготування заснований на дотриманні точного рецепту страви.
- ресторани від звичайного кафе відрізняються наявністю великого вибору різних страв та напоїв, кожен гість зможе знайти щось, що підходить для себе;
- обслуговуючий персонал (до них належать передусім офіціанти) повинні дотримуватись норм етикету та бути люб'язними до відвідувачів;
- загальна обстановка в залах обслуговування має бути в першу чергу безпечною та комфортною.

Якщо розглядати показник часу, що характеризує час, проведений відвідувачем у ресторані, він перевищується ніж, наприклад, у тому кафе чи їдальні, оскільки люди зазвичай йдуть у ресторан відпочивати чи вони мають якийсь серйозний привід чи свято.

Щоб правильно контролювати якість обслуговування, у цьому допомагають такі документи:

- перелік стандартів обслуговування, у яких докладно описуються вся робота з обслуговування гостя від прийняття замовлення до розрахунку, як і зазвичай прописуються різні скрипти, які потрібно використовувати під час спілкування з гостем;
- ліцензія на алкоголь, якщо у ресторані або в будь-якому іншому закладі відсутня ця ліцензія, то продаж алкоголю категорично заборонено;
- правила поведінки гостей на підприємствах ресторанного господарства;
- книга відгуків та пропозицій в основному використовується гостями, далі керівник аналізує кожен відгук, де в результаті складається загальна картинка обслуговування гостей та їх враження про заклад, якщо відгуки негативні, то проводить з персоналом роботу над помилками;
- посадові обов'язки спеціалістів;
- перелік послуг, які надає заклад [11, с.263].

Щодня люди відвідують ресторан та роблять замовлення. Коли офіціант обслуговує гостей та приймає у них замовлення на вибрані ними страви з поставачальниками відбувається обмін документацією про замовлення та надходженнях товару. При цьому поставачальники безпосередньо контактують із кухнею при поставанні продуктів, а також з відділом управління фінансами та виробництвом. У ресторані є первинна документація, наприклад, рахунки на оплату від поставачальників, акти звірок з поставачальниками, а також у ресторані відбувається рух таких документів як: загальний журнал замовлень, меню ресторану, рахунки на оплату замовлень. Виходячи з цього робиться висновок, що вся діяльність ресторану пов'язана безпосередньо з документами.

Відсутність у ресторані системи єдиного простору зберігання та обробки документів є найголовнішою проблемою протікання документообігу. Особливістю даної моделі є те, що під час реєстрації документ сканується, і реквізити документа вводяться у систему електронного документообігу. Після отримання документа з рішенням керуючої або шеф-кухаря, менеджер вносить резолюцію в СЕД, після чого документ із накладеним рішенням передається виконавцю.

Також як при вхідних документах дані в систему СЕД вносяться при реєстрації документа, а також у системі «Корпоративний документообіг» можна надсилати документи.

□

РОЗДІЛ 2.

НАПРЯМИ УДОСКОНАЛЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ РЕСТОРАНУ «CITRONELLE», М. КИЇВ

2.1. Організація інформаційного забезпечення діяльності ресторану

Приводом для створення інформаційної системи ресторану, що змушує керівників задуматися про автоматизацію роботи можливість отримувати звітність

про роботу підприємства для можливості оперативного аналізу та адаптації до умов, що змінюються в режимі реального часу. За допомогою такої, добре налаштованої системи можна вирішувати які зміни необхідно внести в роботу. Наприклад, можна зрозуміти, у який час краще кинути більше сил на роботу в залі, а коли більше замовлень на доставку.

Також подібна система дозволить вибудовувати відносини з клієнтами. Введення знижок та бонусних карток може залучити нових клієнтів та згодом вони можуть стати постійними. Отже, система автоматизації дозволяє грамотно оперувати маркетинговими методами [6, с.288].

Безперечно, від введення системи автоматизації ресторан отримає вигоду. Це і покращення сервісу, і підвищення класу закладу. Завдяки цій системі знизиться ймовірність помилок пов'язаних з людським фактором, збільшиться швидкість обслуговування як у залі, так і доставка.

Очевидними є незаперечні переваги автоматизованого ресторану перед іншими подібними закладами:

- висока якість сервісу та швидкість обслуговування клієнтів;
- відсутність помилок при оформленні замовлення-обробка та передача замовлення в автоматичному режимі;
- абсолютний контроль усіх процесів від моменту прийому замовлення до його виконання;
- можливість безперервно відслідковувати фінансові результати роботи закладу.

Такий комплекс програмного забезпечення розширює можливості керування закладом:

- автоматизація дозволяє впроваджувати маркетингові та облікові політики нового покоління та завжди мати достовірну інформацію про роботу закладу;
- чітко зафіксувати обов'язки та відповідальність персоналу, можна запобігти зловживанням з боку співробітників, звести до мінімуму роль людського фактора в управлінні;
- завдяки системі автоматизації ресторану з'являється можливість виключити трудомісткі операції з обліку, забезпечити гнучке управління політикою знижок та бонусів, планувати та враховувати банкетні та корпоративні заходи, персоналізувати роботу з клієнтами, вести облік бронювання столиків постійними відвідувачами;
- стає можливим безперервний моніторинг роботи всіх структур закладу, аналізувати та прогнозувати результати діяльності ресторану.

У процесі управління менеджери приймають певні управлінські рішення, що впливають внутрішню структуру організації. Для ресторану «CITRONELLE» рекомендується використання програми документообігу “BAS Документообіг КОРП” . “BAS Документообіг КОРП” – система електронного документообігу для малих підприємств та робочих груп. Повністю готова до встановлення та використання система встановлюється за лічені хвилини та вирішує завдання автоматизації роботи з внутрішніми та вхідними документами. Дозволяє забезпечити їхнє надійне централізоване зберігання, швидке створення за шаблонами та узгодження в електронному вигляді. Ідеально підходить невеликим комерційним організаціям, залученим до інтенсивного обміну документами з клієнтами, постачальниками чи регуляторами ринку. Дозволяє уникнути втрат документів, забезпечити швидшу реакцію на запити, знизити витрати часу та знизити вплив «людського фактора».

“BAS Документообіг КОРП” включає такі функції:

- реєстрацію вхідних документів;
- розгляд, накладення резолюцій;
- багатостадійний розгляд;
- призначення виконавців;
- контроль за виконанням;
- підготовка документів за шаблонами;
- узгодження маршрутів;

- автоматична нумерація;
- реєстрація вихідних документів;
- реєстрація внутрішніх документів;
- швидкий пошук та підбір за критеріями;
- підготовка відповіді вхідні документи;
- довідники Контрагентів та ін.
- налаштування нових типів документів;
- додавання необхідних полів до електронного документа;
- підстановка полів ел.документа шаблон;
- автоматичне заповнення шаблонів;
- автоматичне резервне копіювання;
- підтримка MS Word.

Крім того, розробники програми пропонують додаткові платні функції:

- послуги зі встановлення системи
- послуги з навчання користувачів
- послуги з перенесення архіву документів у систему
- послуги з технічної підтримки
- додаткові підключення користувача (починаючи з 11-го користувача і далі)
- перехід на старші версії системи
- послуги з оптимізації бізнес-процесів та підвищення ефективності інформаційного обміну

Автоматизація кадрового діловодства суттєво зменшить витрати на добір та облік персоналу. Це відбудеться за рахунок реєстрації в системі всіх подій, так чи інакше пов'язаних із рухом персоналу. Керівники підрозділів отримають безпосередній доступ до формування кадрового плану організації. При цьому суттєво зменшиться час розгляду кадровою службою заявок на заповнення вакансій. Можливість впровадження юридично значущого електронного документообігу в існуючі інформаційні системи та бізнес-процеси замовників допомагає вивести роботу підприємств великого, середнього та малого бізнесу на якісно новий рівень. Використання механізмів обміну документами в онлайн-режимі забезпечить такі переваги: незалежність від географічного розташування, підвищення продуктивності фінансових і бухгалтерських служб, оптимізація витрат на ведення бізнесу.

Також автоматизація дасть змогу миттєво розподіляти витрати за центрами фінансової відповідальності та бюджетними статтями, аналізувати виконання бюджетів підрозділів для прийняття оперативних рішень та оцінки ефективності їх роботи в онлайн-режимі, детально аналізувати окремі, особливо суттєві статті витрат.

Якщо говорити про ефективність, то автоматизація документообігу для підприємства забезпечує значну економію. Значно зменшується кількість паперових документів, за допомогою чого зводяться до мінімуму витрати на витратні матеріали. Співробітники витрачають менше робочого дня на пошук потрібної інформації, створення типових документів з нуля і складання різних звітів. Підготовка та узгодження документів проходять у рази швидше, що, крім іншого, підвищує довіру до підприємства з боку партнерів. Система електронного документообігу дозволяє автоматизувати розробку та узгодження всіх документів організації, здійснювати розсилку документів для ознайомлення широким колом співробітників, видавати доручення та контролювати їх виконання, а також створювати довільні бізнес-процеси для вирішення будь-яких завдань організації.

Система містить ряд вбудованих стандартних бізнес-процесів, що покривають більшу частину завдань автоматизації документообігу. Використовуючи ці процеси, можна дуже швидко розпочати роботу з системою. На додаток до стандартних, користувачі можуть розробити свої власні процеси, а також внести необхідні корективи в існуючі процеси за допомогою зручного інструментарію, вбудованого в систему. Будь-який бізнес-процес може бути запущений користувачем системи, який має відповідні повноваження. Крім цього, система забезпечує можливості гнучкого планування подій, дозволяючи заздалегідь налаштувати дати та періодичність запуску тих чи інших процесів та повідомлень.

Система дозволяє працювати як з внутрішніми документами організації, так і повністю автоматизувати обробку вхідних і вихідних документів. Така

автоматизація значно скорочує час обробки вхідних документів та спрощує їх облік, робить весь процес від надходження вхідного документа до відправлення вихідного документа абсолютно прозорим та керованим [12].

Одна з ключових переваг автоматизації бізнес-процесів ресторану «CITRONELLE» за допомогою електронної системи документообігу - поява повного контролю за виконанням всіх розв'язуваних в організації завдань. Крім термінів розробки та узгодження документів, керівництво може контролювати всі аспекти роботи своїх підлеглих: час їх роботи в системі, кількість виконуваних завдань, час виконання завдань, кількість прострочених завдань та час, на який вони були прострочені. Уповноважені співробітники отримують своєчасні повідомлення про те, що завдання може бути не виконане в строк, з тим, щоб можна було звернутися до співробітника, що затримує процес, і оперативно вирішити потенційну проблему. Крім цього, будь-якої миті можна запитати докладні звіти про хід виконання поточних завдань організації.

Контроль виконання дозволить докорінно змінити роботу ресторану «CITRONELLE», зробити складні процеси простими та прозорими, показати якість роботи всіх співробітників та дозволити оперативно впливати на всі процеси.

Ресторан «CITRONELLE» переважно у своїй роботі використовує паперовий документообіг.

До основних переваг електронного документообігу можна віднести такі:

- централізоване, структуроване та систематизоване зберігання документів в електронному архіві;
- скорочення витрат на друк, поштове пересилання та зберігання паперових рахунків-фактур;
- одноманітний підхід до процедур формування та опрацювання документа (реєстрація, погодження тощо);
- скорочення часу на доставку, реєстрацію та погодження документів;
- швидкість підписання документів;
- можливість цілодобово в режимі online здійснювати будь-які операції з документами: пошук, завантаження, друк, звіряння, відхилення, а також відстежувати їх рух;
- швидкий пошук документів;
- аудит доступу користувачів до документів.

Впровадження електронного документообігу насамперед починають компанії, які мають багато контрагентів і великий обсяг зовнішнього документообігу. Оскільки обмін електронними документами, зокрема рахунками-фактурами, можливий лише за взаємною згодою сторін, то спочатку треба обговорити можливість переходу на електронний документообіг зі своїми постійними контрагентами. Особливу увагу слід приділити вибору оператора електронного документообігу, з яким потрібно укласти договір.

Вартість комп'ютерної техніки, необхідної для організації електронного документообігу визначатиметься вартістю комп'ютерів для користувачів за ціною 25 000 грн. за комп'ютер тобто $\text{Скт} = 25000 * 13 = 325000$ грн.

Реалізація проекту включатиме такі витрати, як витрати на електроенергію - 320 грн/міс, витрати на послуги зв'язку (телефон, Інтернет) – 750 грн/міс, витрати на канцелярські товари - 1200 грн/міс. Разом, за 1 місяць інші витрати становитимуть 2270 грн. Загальний кошторис витрат за впровадження програми документообігу “BAS Документообіг КОРП” наведено у табл. 2.1.

Таблиця 2.1

Кошторис витрат за використання програми документообігу “BAS
Документообіг КОРП”

Назва групи витрат	Вартість, грн
Заробітна плата працівників	60000
Вартість ліцензій	48800

Технічна підтримка	12200
Навчання персоналу	47300
Комп'ютерна техніка	325000
Інші витрати	2270
Всього	495570

Так як на підприємстві буде задіяно 12 користувачів, то необхідна покупка однієї серверної ліцензії і 12 ліцензій користувача, що складе 48800 грн.

Вартість технічної підтримки дорівнює 25% загальної вартості ліцензій, включає оновлення версій

$$\text{Стех} = 0,25 \text{ Сліц} = 12200 \text{ грн.}$$

Тоді загальна вартість ліцензій становитиме: $48800 + 12200 = 61000$ грн.

Отже загальний обсяг витрат- Спроект = 495570 грн.

Необхідно навчити:

- користувач (очне навчання) – 12 осіб;
- системний адміністратор (очне навчання) – 1 особа.

Навчання загалом становитиме 47300 грн.

Сумарна економія для впровадженої програми документообігу "BAS Документообіг КОРП" може бути розрахована за формулою

$$E_c = E_{зп} + E_m, \quad (2.1)$$

де E_c - сумарна економія, грн.; $E_{зп}$ - економія заробітної плати, грн.; E_m - економія матеріалів, грн.

У таблиці 2.2 наведено норми часу виконання робіт для старого та нового варіанту організації системи електронного документообігу

Таблиця 2.2

Норми часу виконання робіт

Показник	Умовне позначення	Одиниця виміру	Базовий варіант	Новий варіант
Річна трудоемність операції з введення та корегування даних	твв	Людино-годин	670	64
Річна трудоемність операцій з пошуку та обробки даних	t пошук	Людино-годин	834	118
Річна трудоемність операцій з оформлення і виводу даних	t оф	Людино-годин	542	84
Всього			2046	266

Економія трудомісткості робіт визначається з таблиці 3.2. $\text{тек} = 2046 - 266 = 1780$ год.

Тоді економія на заробітній платі (при середній місячній зарплаті співробітників 16 840 грн.) складе 221 748 грн. ($E_{зп}$)

Економія матеріалів (E_m) представляє економію паперу на друковані документи. За вартості одного аркуша 0,35 грн, економія на папір для 700 роздрукованих документів за рік складе (за витрат – двадцять чотири аркуші паперу на один документ) складе:

$$0,35 * 700 * 24 = 5880 \text{ грн.}$$

Сумарна економія після впровадження програми документообігу "BAS Документообіг КОРП" складе:

$$E_c = E_{зп} + E_m = 221748 + 5880 = 227628 \text{ грн.}$$

Таким чином, можна зробити такі висновки:

- для вдосконалення процесу реалізації управлінських рішень у ресторані «CITRONELLE» рекомендується замінити існуючий паперовий документообіг на електронний, запровадити програму документообігу “BAS Документообіг КОРП”.

- “BAS Документообіг КОРП” – система електронного документообігу для малих підприємств та робочих груп. Дозволяє забезпечити їхнє надійне централізоване зберігання, швидке створення за шаблонами та узгодження в електронному вигляді. Ідеально підходить невеликим комерційним організаціям, залученим до інтенсивного обміну документами з клієнтами, постачальниками чи регуляторами ринку. Дозволяє уникнути втрат документів, забезпечити швидшу реакцію на запити, знизити витрати часу та знизити вплив «людського фактора».

- економія трудомісткості робіт після впровадження програми складе 1780 год., економія витратних матеріалів - 5880 грн., економія на заробітній платі - 221748 грн., сумарна економія після впровадження програми документообігу “BAS Документообіг КОРП” складе 227628 грн.

2.2. Система інформаційного забезпечення збутової діяльності ресторану

Сучасне життя неможливо уявити без інформаційних технологій. Вони цілком і повністю проникли у наше життя. Зараз, мабуть, вже не існує такої сфери людської діяльності, в яку вони не залучені. У нинішніх економічних умовах для успішного функціонування підприємству необхідно мати ефективну інформаційну систему.

Сучасний ресторан – це не просто гарна кухня, та ще й високі технології [14, с.147]. У цих умовах необхідно вкладати інвестиції в інструменти підтримки та розвитку бізнесу. Одним із завдань сучасних рестораторів є виявлення «вузьких» місць у структурі побудови та функціонування підприємства. Адже щороку на кожні 30 ресторанів, що відкриваються 20 з них закриваються.

З розвитком ресторанного бізнесу конкуренція призводить до потреби ефективно та раціонально використовувати наявні ресурси. Таким чином рівень конкурентоспроможності ресторану на сьогоднішній день базується на успішності його автоматизації.

В даний час на ринку досталь різних ІТ-сервісів, які допомагають залучати нових клієнтів, автоматизують роботу офіціантів та спрощують менеджмент управління закладом. Однак вони призначені або виключно для персоналу, або тільки для клієнта і не передбачають внутрішньої взаємодії між ними. Рішенням цієї проблеми зі спрощення життя ресторатора та відвідувачів ресторану є інформаційна система. Сучасні інформаційні комп'ютерні технології, створені безпосередньо для підприємств ресторанного господарства, дозволяють значно оптимізувати, спростити та прискорити безліч монотонних, що повторюються, специфічних для цього бізнесу операцій.

Процес управління рестораном представляє собою сукупність взаємозв'язків та дій, спрямованих на забезпечення оптимального співвідношення робочої сили, матеріальних та фінансових ресурсів

Бізнес-процеси ресторану можна розділити на 3 основні процеси:

- основні бізнес-процеси;
- які забезпечують бізнес-процеси;
- бізнес-процеси керування.

Автоматизація групи основних бізнес-процесів ресторану є однією з ключових задач. Для повного ведення обліку та аналітики до бронювання столика. Такі системи можна класифікувати за трьома типами функціоналу.

Першим типом є інформаційна система, призначена для одного закладу або мережі закладів, і має на увазі ведення всіх бізнес-процесів у одній програмі. Дані системи досить складні в використанні та дорогі. Це ставить під сумнів доцільність їх застосування, особливо для ресторану, що недавно відкрився.

Також їх мінусом є відсутність можливості взаємодії із клієнтом [10, с.178]. Наведемо кілька прикладів таких систем:

- Quick Resto – це поєднання CRM системи для залучення гостей,

інструментів обліку та аналітики з метою збільшення прибутку, та універсальної POS-системи обслуговування відвідувачів;

- Poster – це програма для обліку в кафе, магазинах та ресторанах. Poster прискорює прийом продажів, веде складський та фінансовий облік, будує докладну статистику про діяльність закладу;

- продукт "1С:Підприємство 8. Ресторан" реалізує автоматизацію процесів обслуговування клієнтів у ресторанному та готельному бізнесі. Програма автоматизує поодинокі та мережеві підприємства харчування, готельно-ресторанні та розважальні установи;

- програмний продукт "IikoChain" - це реалізація безперебійного управління однією установою харчування або цілою мережею подібних, її функціоналом є здійснення звітності з продаж, виробництва, персоналу фінансів, складськими запасами підприємства харчування.

Інформаційні системи, що стосуються другого типу, реалізують лише бронювання столиків. Це, наприклад, такі системи, як:

- RestoPlace - створює схему закладу в зручному конструкторі, яку можна легко вставити на сайт та приймати заявки. Потенційний клієнт вибирає, стіл, що сподобався в закладі. За допомогою Restoplace здійснюється бронювання та внесення депозиту. Факт бронювання столика фіксується у R-Keeper або iiko;

- emptyStudio – система, що дозволяє користувачам встановлювати та відповідно до їх потреб керувати робочим часом та вільними місцями онлайн, також обробляти запити та дані клієнтів, додавати співробітників, щоб керувати замовленнями.

До третьої групи можна віднести системи, працюючі одразу з кількома закладами. Найчастіше вони надають можливість лише вибору столика в одному із запропонованих ресторанів, бронювання столика на певний час із певною кількістю персон, перегляд меню та залишення своїх побажань. Прикладом таких систем можуть бути системи:

- LeClick – це зручний та зрозумілий сервіс з пошуку, підбору та онлайн бронювання ресторанів; сервіс забезпечує підбір та бронь відповідного ресторану по розширеному набору критеріїв.

- TablePin – це унікальний сервіс онлайн-бронювання, переваги якого -простота, швидкість та розширені можливості вибір ресторану.

Існуючі системи різними способами, оптимізують діяльність ресторану. Одні торкаються всіх бізнес-процесів ресторану, але ніяк не працюють з клієнтами, інші, навпаки, працюють із клієнтами, тобто передають інформацію тільки про бронювання столиків у ресторані на певну дату та час.

Таким чином ресторанам необхідна така інформаційна система, яка була б зручна та легка у використанні клієнтом, відповідала його вимогам та запитам, а саме: забронювати столик на потрібну дату та час, замовити бажані страви та напої, мати гарантію своєчасного виконання замовлення. Вимогою, що висувається з боку персоналу, є забезпечення отримання замовлення від клієнта та передача його іншим підрозділам - кухні, бару, залу, автоматичний збір даних на замовлення та продуктам, що є на складі, за актуальною заповнюваністю залів. Вимога до програми, висувається з боку адміністрації та керівництва – автоматизація управління персоналом.

Під час розробки встав вибір типу інформаційної системи Головною умовою було забезпечення зручного інтерфейсу для клієнта та оперативність отримання інформації для персоналу. У зв'язку з цим вибір звужився до трьох типів інформаційних систем: веб-сайт, мобільний додаток та чат-бот. Недоліком при розробці сайту є його трудомісткість, що виявляється у опрацюванні унікального дизайну в корпоративному стилі, створення мобільної версії сайту, оскільки мобільний трафік на сайти перевищує трафік з комп'ютерів у детальній розробці процесів авторизації користувачів та налаштування їх особистого кабінету та інше. Усі ці параметри накладають певні рамки на бюджет, швидкість розробки та на можливість швидкого використання цієї системи в пілотному режимі.

Аналогічна ситуація відбувається за розробки мобільного додатка. У кожного мобільного додатка повинен бути свій дизайн, власна авторизація. Чат-бот багато в чому позбавлений цих недоліків. На відміну від сайту та мобільного додатка інтерфейс чат-бота чітко зафіксовано месенджерами, якими він розроблений. Авторизація та безпека зберігання даних користувача також

реалізована на стороні месенджера. Крім цього, чат-бот має серйозні переваги. По-перше, месенджер, на якому розроблений даний чат-бот, вже встановлений у багатьох користувачів. Наприклад, Telegram, Viber, Facebook та ін., на відміну від мобільного додатка, яке займає додаткове місце в обмеженій пам'яті пристрою, його не треба встановлювати. Інтерфейс чат-бота знайомий користувачам тому, як правило всі вони ведуть листування у цьому месенджері або користуються аналогічними чат-ботами. Чат-бот - це аналог мобільного додатка, його принцип полягає в спілкуванні за допомогою чату з запрограмованим заздалегідь алгоритмом як з людиною [12].

Цей чат-бот реалізований за допомогою стека технологій:

- скриптова мова програмування загального призначення «php»
- фреймворк «yii2», який підтримує модель розробки MVC, який також дозволяє виконувати інтеграцію з API.
- вільну реляційну систему управління базами даних «MySQL»
- API Telegram та Google-таблиць
- хостинг для розміщення бота «Beget»

Також було використано систему контролю версій git та механізм міграцій баз даних. Таким чином, на основі проекту системи була розроблена і реалізована система в вигляді чат-бота, який легко вбудовується в процеси існуючих систем і є універсальним помічником для взаємодії між обслуговуючим персоналом ресторану та його клієнтами.

Цей бот дозволяє повністю автоматизувати процеси від створення замовлення клієнтом до зворотного зв'язку з боку клієнта у вигляді відкликання при завершенні замовлення (рис. 2.1)

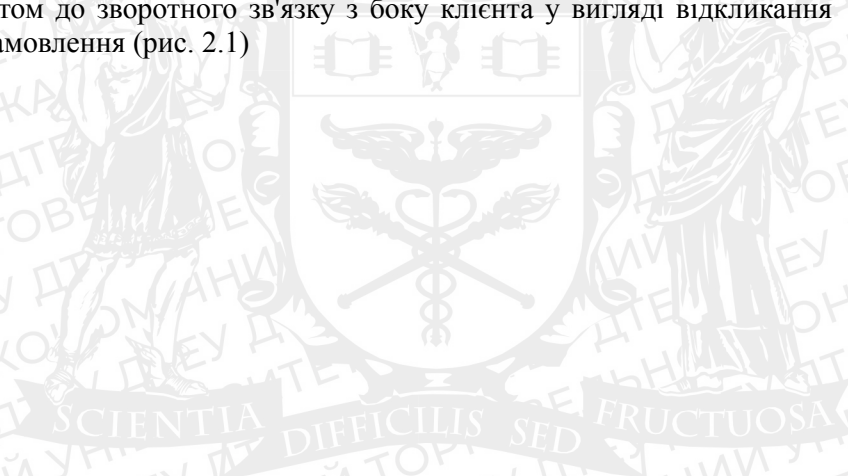


Рис. 2.1 – Процеси, які автоматизуються

Чат-бот інтегрується з базою даних ресторану, отримує актуальну інформацію з складу меню, наявності інгредієнтів, вільних місць у залі та пропонує можливі варіанти клієнту.

При створенні замовлення клієнтом система отримує всі необхідні дані, передає їх адміністратору залу та кухні. Після їх підтвердження замовлення автоматично вирушає офіціантам та кухарям, які приступають до його виконання. Клієнт зі своєї сторони може відстежити статус замовлення та мати гарантію того, що на час його візиту столик буде готовий та замовлені страви вчасно подано, час очікування обслуговування скоротиться до мінімуму. Після закриття замовлення тобто оплати та отримання чека від офіціанта, клієнт може залишити свій відгук. Збір відгуків з боку клієнтів надалі дозволяє скоригувати та покращити діяльність ресторану та даної інформаційної системи ресторанного бізнесу.

Після розробки системи настає етап її впровадження. Впровадження ІС покликане оптимізувати процес управління та усунути вузькі місця бізнес-процесів компанії, все це дозволяє збільшити конкурентні вигоди організації.

1 Етап «Предпроектний аналіз»

Насамперед, необхідно дослідити предметну область і поставити цілі та

завдання розробки та впровадження ІС. На даному етапі може бути проведено експрес обстеження документації організації для розуміння обсягу робіт.

Цей етап складається з наступних дій:

- розглядається суть майбутніх змін. Відбувається аналіз необхідності змін, технічного та програмного забезпечення на якому може бути реалізована система;
- визначається різниця між справжнім станом справ та тим, чого необхідно домогтися впровадженням інформаційної системи;

Основні критерії це:

- виконувані системою завдання;
- організаційна структура підприємства;
- облік співробітників з їх знаннями, досвідом і вміннями, які можуть бути порушені змінами, що вносяться.
- огляд існуючих інформаційних систем.

2. Етап «Дослідження та проектування»

На цьому етапі відбувається детальний розгляд бізнес-процесів підприємства. Проводиться інтерв'ю з персоналом і подальша побудова схем усіх процесів, що цікавлять. Результатом цього етапу є уточнення цілей та завдань впровадження, приблизна оцінка трудомісткості та можливих фінансових витрат на впровадження.

3. Етап «Розробка ТЗ»

На цьому етапі складається технічна документація проекту. У технічному завданні описуються всі бізнес-процеси, максимально докладно необхідно написати алгоритми роботи, структури, робочі місця тощо. В результаті етапу має сформуватися однозначне розуміння принципів побудови інформаційної системи, його архітектури та функціональної складової відповідно до робочих місць.

4. Етап «Підготовка персоналу»

На цьому етапі впровадження співробітники організації повинні пройти навчання роботі, почати розумітися на інформаційній системі. Вони повинні знати, що потрібно від них, щоб не гальмувати роботу. Тобто на цьому етапі впровадження системи відбувається розширення знань співробітників, менеджерів, адміністраторів.

5. Етап «Налаштування системи»

Проводиться налаштування системи відповідно до специфіки підприємства. Тут відбувається:

- розмежування прав доступу до системи для співробітників, враховуючи необхідний для їхньої роботи функціонал;
- заповнення початкових даних системи;
- налаштування алгоритмів роботи, створення шаблонів звітів.

6. Етап «Дослідна експлуатація»

Це процес роботи співробітників безпосередньо із системою. Співробітникам доводиться як виконувати свої обов'язки, так і вносити у систему всі дані. Від усіх учасників застосування потрібна велика дисциплінованість, тому що в результаті в роботу повинна бути передана система, що повністю збігається з реальним станом справ.

У ході цього етапу система передається від виконавця до замовника. Виконавці консультують фахівців замовника у роботі системи, виправляють зазначені помилки.

У ході цього етапу вже не відбувається жодної розробки і нові помилки в системі не виникають, а існуючі неточності чи помилки усуваються.

Після закінчення цього етапу система вважається закінченою і може бути передана на наступний етап, тобто у промислову експлуатацію

7. етап «Промислова експлуатація»

На цьому етапі відбувається перехід на повноцінну роботу системи, забезпечується технічна підтримка користувачів.

Після виконання всіх етапів відбувається завершення проекту. Аналізуються результати застосування. На цьому етапі можуть вирішуватися питання щодо подальшого супроводу системи або додавання якогось додаткового функціоналу. Результатом всього процесу є повністю функціонуюча інформаційна система підприємства з підписаними посадовими інструкціями, підрозділами, що працюють в єдиній структурі та розмежуванням функціоналу для співробітників [14, с.147].

Велику роль відіграє оцінка ефективності підприємства. Основна мета проведення оцінки ефективності це виявлення слабких та сильних сторін підприємства, підвищення конкурентоспроможності, ефективності робіт усіх співробітників та підрозділів, оцінка ефективності впровадження нових розробок, технологій, інформаційних систем тощо.

Визначення ефективності підприємства необхідне для того, щоб керівники організації могли проаналізувати свою діяльність і її результати. Виходячи з результатів можна визначити подальшу стратегію роботи підприємства. Наприклад, якщо результати задовільні, слід підтримувати роботу у вигляді, у якому вона протікає на даний момент, а якщо результати не задовольняють керівників, то необхідно зробити висновки та приймати рішення про усунення проблем.

Такий аналіз дозволяє побачити, що в даний момент відбувається з організацією, які збитки чи економічні вигоди вона отримає від ухвалення того чи іншого рішення. Ефективність насамперед залежить від впровадження сучасних технологій управління. Необхідно враховувати всі можливі ризики та сценарії, при цьому застосовується сценарне планування. Провівши аналіз всіх альтернатив можна вибрати стратегію, яка дозволить придбати довгострокові переваги та підвищити конкурентоспроможність підприємства.

Оцінка ефективності підприємства ресторанного господарства складається з оцінки критеріїв її економічної та соціальної ефективності.

Економічна та соціальна ефективність у свою чергу теж діляться на різні критерії оцінки такі, наприклад, як ефективність використання ресурсів, конкурентне становище підприємства, якість сервісу та обслуговування і т.д.

Загалом системи підтримки прийняття рішень можуть надати такі переваги:

-підвищення продуктивності роботи співробітників, які працюють із даною СППР;

- скорочує час прийняття рішення;
- дає докази для прийняття рішень;
- дозволяє розглянути ситуацію з різних сторін;
- допомагає автоматизувати бізнес-процеси.

При впровадженні розробленої інформаційної системи підтримки прийняття рішень підвищується конкурентоспроможність підприємства ресторанного господарства з допомогою наступних чинників [16, с.144].

Використання нового обладнання. Модернізація бізнес-процесів ресторану, зокрема процесів пов'язаних з доставкою їжі, що вимагає введення в роботу нового обладнання. Це дозволяє підвищити ефективність роботи ресторану за рахунок чіткого розуміння того, на що саме потрібно направити більше сил і в який час, враховуючи завантаженість як зали, так і зон доставки. Це зменшує витрати, дозволяє грамотно розпоряджатися працівниками кухні та доставки та збільшити прибуток.

Підвищення лояльності клієнтів. За допомогою впроваджуваної інформаційної системи можна простежити за клієнтами та пропонувати їм бонуси та знижки. Це підвищить лояльність клієнтів. Лояльність клієнтів дуже важливо. Такі клієнти частіше користуються послугами закладу, їх чек збільшується, і вони з більшою ймовірністю рекомендуватимуть заклад, розширюючи клієнтську базу та дозволяючи економити на рекламі

ВИСНОВКИ

Для ресторану «CITRONELLE» рекомендується використання програми документообігу. Система електронного документообігу для малих підприємств та робочих груп. Повністю готова до встановлення та використання система встановлюється за лічені хвилини та вирішує завдання автоматизації роботи з внутрішніми та вхідними документами. Дозволяє забезпечити їхнє надійне централізоване зберігання, швидке створення за шаблонами та узгодження в електронному вигляді. Ідеально підходить невеликим комерційним організаціям, залученим до інтенсивного обміну документами з клієнтами, постачальниками чи регуляторами ринку. Дозволяє уникнути втрат документів, забезпечити швидку реакцію на запити, знизити витрати часу та знизити вплив «людського фактора».

Одна з ключових дособливостей автоматизації бізнес-процесів ресторану «CITRONELLE» за допомогою електронної системи документообігу - поява повного контролю за виконанням всіх розв'язуваних в організації завдань. Крім термінів розробки та узгодження документів, керівництво може контролювати всі аспекти роботи своїх підлеглих: час їх роботи в системі, кількість виконуваних завдань, час виконання завдань, кількість прострочених завдань та час, на який вони були прострочені. Уповноважені співробітники отримують своєчасні повідомлення про те, що завдання може бути не виконане в строк, з тим, щоб можна було звернутися до співробітника, що затримує процес, і оперативно вирішити потенційну проблему. Крім цього, будь-якої миті можна запитати докладні звіти про хід виконання поточних завдань організації.

Автоматизація кадрового діловодства суттєво зменшить витрати на добір та облік персоналу. Це відбудеться за рахунок реєстрації в системі всіх подій, так чи інакше пов'язаних із рухом персоналу. Керівники підрозділів отримують безпосередній доступ до формування кадрового плану організації. При цьому значно зменшиться час розгляду кадровою службою заявок на заповнення вакансій. Можливість впровадження юридично значущого електронного документообігу в існуючі інформаційні системи та бізнес-процеси замовників допомагає вивести роботу підприємств великого, середнього та малого бізнесу на якісно новий рівень. Використання механізмів обміну документами в онлайн-режимі забезпечить такі переваги: незалежність від географічного розташування, підвищення продуктивності фінансових і бухгалтерських служб, оптимізація витрат на ведення бізнесу.

Також автоматизація дасть змогу миттєво розподіляти витрати за центрами фінансової відповідальності та бюджетними статтями, аналізувати виконання бюджетів підрозділів для прийняття оперативних рішень та оцінки ефективності їх роботи в онлайн-режимі, детально аналізувати окремі, особливо суттєві статті витрат.

У сучасному світі, що розвиваються інформаційних технологій та каналів передачі інформації суттєво зростає потреба у комп'ютеризації процесів ресторанного бізнесу. Запити на здійснення даних механізмів автоматизації виходять не тільки з боку керівництва з метою оптимізації його управління, але з боку потенційного клієнту ресторану. Сьогодні на вибір клієнта пропонується величезна кількість підприємств харчування виходячи з його фінансових можливостей, цілей візиту, смакових та естетичних уподобань.

Однак, поряд із комплексом послуг, що надаються, в сучасних умовах постійної нестачі часу та ділової активності населення, особливо для мешканців великих міст, особливу привабливість і зручність являють собою послуги бронювання місць та вибору меню. Це дає впевненість та гарантію в отриманні необхідного спектру послуг, а також можливість скоротити час очікування замовлених страв до мінімуму. Відповідно, ті підприємства харчування, які нададуть дані зручності для своїх клієнтів будуть знаходитися для потенційного клієнта в більш привабливій позиції, порівняно з тими закладами, де ця послуга не практикується.

Таким чином, наявність даної програми дозволить здійснити координацію всіх відділів і служб як усередині ресторану, так і буде безперечною перевагою для здійснення взаємодії між службами ресторану та потенційним замовником послуг - відвідувачем.

Здійснити дані процеси є можливим за рахунок наявності продуманого ланцюжка взаємодії від клієнта до офіціанта з використанням сучасних технологій створення власного унікального програмного забезпечення є разовою інвестицією та, як наслідок, більш вигідною для потенційних покупців. З цієї причини було виявлено, що вирішенням цієї проблеми може стати створення унікальної системи ресторанного бізнесу.

Створена система має широкий функціонал з організації процесу взаємодії відвідувача ресторану з усіма відділами, які відповідають за обслуговування клієнтів. Так, у системі реалізована можливість бронювання столиків, замовлення конкретних страв та напоїв з меню ресторану. Відповідно, ця програма розвантажує одне з вузьких місць ресторанного бізнесу, а саме процес якісної обробки замовлення та обслуговування клієнтів. Інтеграція чат-бота дозволить робити замовлення онлайн, що забезпечить нову клієнтську базу ресторану та

підвищить конкурентоспроможність підприємства.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Аванесова Н. Е., Марченко О.В. Стратегічне управління підприємством та сучасним містом: теоретико-методичні засади: монографія. Харків: Щедра садиба плюс, 2018. 195 с.
2. Агафонова Л. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання: Навч. посібник для студ. вищ. навч. закладів/ Л. Агафонова, О. Агафонова; Київський ун-т туризму, економіки і права. -К.: Знання України, 2018. -351 с.
3. Асаул А. М., Коваль О. С. Основні напрями підвищення якості та ефективності розробки і прийняття управлінських рішень у підприємницьких структурах. Економіка України. 2018. № 11. С. 29-37. URL : http://nbuv.gov.ua/UJRN/EkUk_2018_11_4.
4. Бабушко С.Р. Професійний розвиток фахівців сфери туризму в США та Канаді: монографія; за наук. Ред.. проф.. Л.Б.Лук'янової/ С.Р.Бабушко. – Київ - Ніжин: Видавець ПП Лисенко М.М., 2015. 427 с.
5. Бутко М.П., Бутко І.М., Машенко В.П. та ін. Теорія прийняття рішень: Підручник. За заг. ред. Бутка М. П. К. : Центр учбової літератури, 2018. 360 с
6. Бойко О. В., Василик Н. М., Вахович І. М. та ін. Управлінський аналіз : навч. посібн. / за заг. ред. д.е.н., проф. З. В.Герасимчук. Луцьк : РВВ Луцького НТУ. 2016. 1002 с
7. Воронкова А. Е., Калюжна Н. Г., Отенко В. І. Управлінські рішення у забезпеченні конкурентоспроможності підприємства: організаційний аспект: монографія. Харків: ІНЖЕК, 2018. 427 с.
8. Груб'як С.В. Сучасні аспекти розроблення і прийняття управлінських рішень. Економіка і суспільство, 2017. № 11. С. 201-204.
9. Гевко І.Б. Методи прийняття управських рішень: Підручник. К.: Кондор, 2018. 187 с
10. Дядечко Л.П. Економіка туристичного бізнесу: навчальний посібник / Л.П. Дядечко. – К. : Центр учбової літератури, 2017. – 224
11. Декалюк О.В. Методичні підходи до стратегічного управління готельно-ресторанним бізнесом. Економічні науки. Вісник Хмельницького національного університету. 2017. № 2. Том 2. С.261-264
12. Домінська О.Я., Батьковець Н.О. Сучасний стан та інноваційні процеси розвитку готельно-ресторанного бізнесу в Україні. URL: [94 file:///C:/Users/%D0%BE%D0%BA%D1%81%D0%B0%D0%BD%D0%B0/Downloads/Vlca_ekon_2017_52_8%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/%D0%BE%D0%BA%D1%81%D0%B0%D0%BD%D0%B0/Downloads/Vlca_ekon_2017_52_8%20(1).pdf)
13. Друкер П. Ефективний керівник / пер. з англ. Р. Машкової. Київ : Вид. група КМ-БУКС, 2018. 248 с.
14. Жовковська Т. Методологія прийняття управлінських рішень за рефлексивного підходу. Науковий вісник Ужгородського національного університету. 2018. Вип. 19. Ч. 1. С. 146–151.

15. Земліна Ю., Ліфіренко О. Тенденції розвитку готельного бізнесу України. Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації. 2019. № 1. С. 121-131.

16. Індустрія гостинності в Україні: стан і тенденції розвитку / за заг. ред. В. М. Зайцевої. Запоріжжя: Просвіта, 2020. 240 с.

17. Колпаков В. М. Теория и практика принятия управленческих решений : учеб. пособие. 2-е изд., перераб. и доп. Киев : МАУП, 2016. 504 с.

18. Кунаєв А. Ю. Основні підходи до оцінювання ефективності менеджменту промислового підприємства. Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія : Економічні науки. 2015. Вип. 14(2). С. 100-104. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvkhdu_en_2015_14%282%29_29

19. Кудла Н.С. Управління якістю в туризмі. Київ: Центр навчальної і практичної літератури, 2015. 328 с.

20. Мазаракі А.А., Бойко М.Г., Охріменко А.Г. Форсайт розвитку національної туристичної системи. Вісник КНТЕУ. 2018. № 3. с. 5-22.

21. Мальська М. П., Гаталяк О. М. Туризм у містах. Підручник. Київ: Центр навчальної і практичної літератури, 2019. 224 с.

22. Мальська М.П., Пандяк І.Г. Готельний бізнес: теорія та практика. Навчальний посібник. – К.: Центр учбової літератури, 2009. – 472 с.

23. Макаренко М., Сапельнікова Н., Оніщенко В. Особливості обґрунтування управлінського рішення на основі критерію ефективності. Менеджер. 2017. № 4. С. 86–95.

24. Методи та моделі прийняття рішень у міжнародному бізнесі: підручник. Н.П. Литвиненко. Центр учбової літератури, 2020. 336 с

25. Мунін Г. Б. Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу : навч. посібн. / Г. Б. Мунін, Ю. О. Карягін, Х. Й. Роглев, С. І. Руденко. - К. : Кондор, 2018. - 460 с.

26. Нечаюк Л. І. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: навч. посіб. для студ. вищ. навч. / Л. І. Нечаюк. - К.: Центр навчальної літератури, 2016 . – 348 с. –Бібліогр. у кінці ст.

27. Негрей М. В., Тужик К. Л. Теорія прийняття рішень: навчальний посібник. К.: ЦУЛ, 2018. 272 с.

28. Огієнко С.О., Лучкін К.В. Контролювання реалізації управлінських рішень на торговельному підприємстві. Проблеми і перспективи розвитку підприємництва, 2015. Вип. 3(1). С. 55-60.

29. Оніщук Н.В. Розвиток індустрії гостинності в Україні та світі. Східна Європа: економіка, бізнес та управління. 2019. №4 (21). С.297-304.

30. Петруня .Є., Літовченко Б.В., Пасічник .О. та ін. Прийняття управлінських рішень: Навчальний посібник / ред. . Є. Петруня; 4-те вид., переробл. і доп. Дніпро: Університет митної справи та фінансів, 2020. – 276 с

31. Проненко Т. Є. Ефективність прийняття й оцінки управлінських рішень у системі менеджменту. Агросвіт. 2016. № 10. С. 53-55. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/agrosvit_2016_10_9

32. Сокол Т.Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах : підручник / Т.Г. Сокол. – К. : Альтерпрес, 2019. – 447 с.

33. Стремядін В.М. Оцінка ефективності менеджменту в процесі досягнення кінцевих результатів підприємства в процесі інтеграції. Інноваційна економіка. 2016. № 5-6. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/inek_2016_5-6_19

34. Тендюк А. О., Стрижеус Л. В. Оцінка ефективності реалізації функцій менеджменту на підприємстві. Економічні науки. Серія : Економіка та менеджмент. 2017. Вип. 14. С. 290-300. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/ecnem_2017_14_36

35. Черномазюк А.Г. Інновації у сфері готельно-ресторанного бізнесу. Економічні науки. Вісник Хмельницького національного університету. 2016. №5. С.269-272.

36. Чередник В. Теоретична сутність поняття «управлінське рішення» та класифікація управлінських рішень. Економічний вісник університету. 2016. Вип. 31 (1). С. 189–193.

37. Чухлата Ж.Г. Особливості стратегічного управління підприємством у

сучасних умовах. Вісник економіки транспорту і промисловості. 2018. № 62. С. 362–367.

38. Філіппов В. ., Антошук В.М. Інформаційне забезпечення підтримки управлінських рішень на основі інсайдерської експертної оцінки. Економічний журнал Одеського політехнічного університету. – 2020. – № 4 (14). – С. 109-114. URL: [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://economics.opu.ua/ejopu/2020/No4/109.pdf>.

39. Филиппов В., Антошук В., Болтенков В., Кондратьев С. Экспертная поддержка управленческих решений бизнес-структур. Устойчивое развитие: Международный журнал. – 2020. – № 4. – С. 64- 69. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://maurorg77.wixsite.com/maur-org/posleden-broj>.

40. Шуляк С. О., Баштова Н. А. Оцінка ефективності менеджменту організації: сучасні підходи та методики. Гілея: науковий вісник. 2019. Вип. 140(2). С. 112-116. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/gileya_2019_140%282%29_26

41. Юрков О.С. еорії прийняття рішень: Курс лекцій. Мукачево: МДУ, 2016. 135 с.

Додатки





Ім'я користувача:
приховано налаштуваннями конфіденційності

Дата перевірки:
17.05.2023 15:46:29 CEST

Дата звіту:
17.05.2023 15:47:11 CEST

ID перевірки:
1015132917

Тип перевірки:
Doc vs Internet + Library

ID користувача:
100008071

Назва документа: Диплом Мельник Валерій

Кількість сторінок: 60 Кількість слів: 11824 Кількість символів: 94607 Розмір файлу: 118.64 KB ID файлу: 1014814274

20.3%
Схожість

Найбільша схожість: 2.64% з джерелом з Бібліотеки (ID файлу: 1014479247)

18% Джерела з Інтернету 730

Сторінка 62

5.78% Джерела з Бібліотеки 151

Сторінка 69

0% Цитат

Вилучення цитат викнене

Вилучення списку бібліографічних посилань викнене

0%
Вилучень

Немає вилучених джерел

Модифікації

Виявлено модифікації тексту. Детальна інформація доступна в онлайн-звіті.

Замінені символи

7

