

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ

Факультет готельно-ресторанного та туристичного бізнесу імені проф. В.Ф. Доценка

Кафедра готельно-ресторанної справи

«До захисту в ЕК»

Декан факультету


(підпис)

Віта ЦИРУЛЬНІКОВА
(ім'я і прізвище)

«19» лютого 2025 р.

«До захисту допущено»

Завідувач кафедри


(підпис)

Лариса ШАРАН
(ім'я і прізвище)

«14» лютого 2025 р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
НА ЗДОБУТТЯ ОСВІТНЬОГО СТУПЕНЯ БАКАЛАВРА

зі спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа
(код та назва спеціальності)

освітньо-професійної програми «Готельно-ресторанна справа»

на тему: «Сучасні інформаційні системи в оптимізації роботи ресторану»

Виконав: здобувач 5 курсу, групи ЗГС-5-1

Дем'янчук Вікторія Андріївна
(прізвище, ім'я, по батькові повністю)


(підпис)

Керівник Лявинець Георгій Михайлович

(прізвище, ім'я, по батькові повністю)


(підпис)

Рецензент Олександра НЕМІРІЧ

(ім'я і прізвище)


(підпис)

Я, як здобувач(ка) Національного університету харчових технологій розумію і підтримую політику університету з академічної доброчесності. Я не надавав(-ла) і не одержував(-ла) недозволеної допомоги під час підготовки цієї роботи. Використання ідей, результатів і текстів інших авторів мають посилання на відповідне джерело.

Здобувач


(підпис)

Київ – 2025 р.

НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ

Факультет готельно-ресторанного та туристичного бізнесу імені проф. В.Ф. Доценка

Кафедра готельно-ресторанної справи

Освітній ступінь бакалавр

Спеціальність 241 Готельно-ресторанна справа

(шифр і назва)

Освітньо-професійна програма «Готельно-ресторанна справа»

(назва)

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри ГРС

Лариса ШІРАН

“04” грудня 2024 року

З А В Д А Н Н Я

НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ ЗДОБУВАЧА

Дем'янчук Вікторії Андріївни

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема роботи «Сучасні інформаційні системи в оптимізації роботи ресторану»

керівник роботи Лявинець Георгій Михайлович, к.т.н

(прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)

затверджені наказом вищого навчального закладу від “04” грудня 2024 року № 991-КС

2. Термін подання здобувачем роботи 27 січня 2025 року

3. Вихідні дані до роботи удосконалення інформаційної системи в оптимізації роботи ресторану

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити)
Вступ; Розділ 1 Характеристика ресторанного бізнесу у передмісті Києва; Розділ 2 Характеристика закладу ресторанного господарства «PIZZERIA FAMILY»; Розділ 3 Сучасні інформаційні системи як спосіб оптимізації роботи закладу ресторанного господарства «PIZZERIA FAMILY»; Висновки та пропозиції; Список використаної літератури та інтернет-ресурсів.

5. Перелік графічного матеріалу

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
Розділ 1	Лявинець Г.М, асистент	4.12.24 р.	16.12.2024
Розділ 2	Лявинець Г.М, асистент	17.12.24 р.	02.01.2025
Розділ 3	Лявинець Г.М, асистент	03.01.25 р.	21.01.2025

7. Дата видачі завдання 4 грудня 2024 року

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	ВСТУП РОЗДІЛ 1 ХАРАКТЕРИСТИКА РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ У ПЕРЕДМІСТІ КИЄВА	4.12-16.12.2024 р.	Виконано
2	РОЗДІЛ 2 ХАРАКТЕРИСТИКА ЗАКЛАДУ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА «PIZZERIA FAMILY»	17.12.2024-02.01.2025 р.	Виконано
3	РОЗДІЛ 3 СУЧАСНІ ІНФОРМАЦІЙНІ СИСТЕМИ ЯК СПОСІБ ОПТИМІЗАЦІЇ РОБОТИ ЗАКЛАДУ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА «PIZZERIA FAMILY»	03.01-21.01.2025 р.	Виконано
4	ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ. СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ ТА ІНТЕРНЕТ-РЕСУРСІВ.	22.01-25.02.2025 р.	Виконано
5	Подання кваліфікаційної роботи на кафедру	27.02.2025 р.	Виконано

Здобувач

(підпис)

Вікторія ДЕМ'ЯНЧУК

Керівник роботи

(підпис)

Георгій ЛЯВИНЕЦЬ

НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ ІНФОРМАЦІЙНА КАРТКА НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ

Здобувача: Дем'янчук Вікторії Андріївни

факультет готельно-ресторанного та туристичного бізнесу

імені проф. В.Ф. Доценка

заочна форма здобуття освіти, спеціальність 241 Готельно-ресторанна справа,
освітньо-професійна програма «Готельно-ресторанна справа»

Тема роботи: *«Сучасні інформаційні системи в оптимізації роботи ресторану»*

Керівник роботи: Лявинець Георгій Михайлович , ассистент

Дата захисту “.....” лютого 2025 р.

Робота захищена з оцінкою

АНОТАЦІЯ

Робота присвячена дослідженню сучасних інформаційних систем, що використовуються для оптимізації роботи ресторанів. В роботі розглянуто автоматизовані системи управління, зокрема CRM-системи та POS- термінали які сприяють підвищенню ефективності обліку, логістики та обслуговування клієнтів. Проаналізовано вплив інформаційних систем на контроль залишків та управління персоналом . Завдяки дослідженням було визначено переваги впровадження даних рішень для підвищення прибутковості та конкурентоспроможності ресторану. Отримані результати можуть бути корисними для власників закладів ресторанного господарства при виборі інформаційної системи для оптимізації роботи.

Ключові слова: інформаційні системи, оптимізація роботи, CRM-системи , Poster, автоматизація, ресторанний бізнес

ABSTRACT

The work is devoted to the study of modern information systems used to optimize restaurant operations. The paper examines automated management systems, in

particular CRM systems and POS terminals, which contribute to increasing the efficiency of accounting, logistics, and customer service. The impact of information systems on inventory control and personnel management is analyzed. The study identified the advantages of implementing these solutions to enhance the profitability and competitiveness of a restaurant. The obtained results can be useful for restaurant business owners in selecting an information system to optimize operations.

Keywords: information systems, operations optimization, CRM systems, Poster, automation, restaurant business.

ЗМІСТ

ВСТУП	6
РОЗДІЛ 1 ХАРАКТЕРИСТИКА РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ У ПЕРЕДМІСТІ КИЄВА.....	8
1.1 Особливості діяльності закладів ресторанного господарства у передмісті Києва.....	8
1.2 Вплив зовнішніх чинників на роботу ресторанного бізнесу протягом 2019-2024 років.....	11
1.3 Перспективи розвитку закладів ресторанного господарства в умовах сьогодення.....	14
РОЗДІЛ 2 ХАРАКТЕРИСТИКА ЗАКЛАДУ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА «PIZZERIA FAMILY».....	18
2.1 Організація роботи закладу ресторанного господарства «PIZZERIA FAMILY».....	18
2.2 Аналіз організаційних, управлінських та економічних аспектів роботи «Pizzeria Family».....	20
2.3 Аналіз сильних і слабких сторін у роботі закладу ресторанного господарства в теперішніх умовах.....	23
2.4 Інформаційні системи в закладі ресторанного господарства «PIZZERIA FAMILY».....	25
РОЗДІЛ 3 СУЧАСНІ ІНФОРМАЦІЙНІ СИСТЕМИ ЯК СПОСІБ ОПТИМІЗАЦІЇ РОБОТИ ЗАКЛАДУ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА «PIZZERIA FAMILY».....	31
3.1 Огляд інформаційних систем для закладів ресторанного господарства.....	31
3.2 Управлінські заходи з впровадження інформаційної системи в «PIZZERIA FAMILY».....	37
3.3 Оцінка ефективності від вдосконалення інформаційної системи.....	46
ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ.....	50
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ ТА ІНТЕРНЕТ-РЕСУРСІВ.....	53

ВСТУП

В світі, в якому ми живемо, присутній розвиток сучасних технологій, який має значний вплив на всі області бізнесу. В цей перелік входить також й готельно-ресторанна індустрія. Для того, щоб успішно функціонувати закладам в умовах високої конкуренції, потрібно провести впровадження інноваційних рішень, які й будуть сприяти підвищенню ефективності управління та якості обслуговування гостей. Використання сучасних інформаційних систем є одним з найголовніших аспектів цієї модернізації.

Актуальність обраної теми дослідження визначається необхідністю підвищення ефективності управління закладами готельно-ресторанної індустрії. Впровадження інноваційних рішень даватиме змогу ресторанам значно оптимізувати внутрішні процеси, збільшити прибутковість та покращити обслуговування. Постановка проблеми полягає у визначенні конкретних методів та переваг впровадження інформаційних систем для автоматизації операційних та управлінських функцій ресторану. Велике значення для підприємств готельного та ресторанного бізнесу в цій галузі мають дослідження оскільки саме вони дозволяють їм забезпечувати високий рівень обслуговування гостей, ефективно управляти ресурсами та залишатися конкурентоспроможними. Саме впровадження таких систем буде сприяти зниженню витрат, покращенню якості послуг, оптимізації ланцюгів постачання та і загалом підвищенню рівня контролю над процесами.

Об'єктом дослідження є процеси оптимізації та управління діяльності ресторану за допомогою сучасних інформаційних систем.

Предметом дослідження є конкретні інформаційні системи, що використовуються для автоматизації та покращення роботи ресторану, зокрема обліку запасів, системи управління замовленнями, аналізу продажів, системи управління замовленнями та інші аспекти, які сприяють підвищенню ефективності та конкурентоспроможності ресторанного бізнесу закладу «Pizzeria Family»

Мета дослідження полягає у виявленні та обґрунтуванні ефективних методів застосування інформаційних систем для оптимізації управлінських та операційних процесів у ресторанному бізнесі, з метою підвищення задоволення відвідувачів зменшення витрат та покращення загальних економічних показників.

Завдання дослідження:

- Дослідити сучасні інформаційні системи, які використовуються у ресторанному бізнесі.
- Проаналізувати вплив впровадження інформаційних систем на ефективність управління ресторанами.
- Розробити рекомендації щодо вибору та впровадження найбільш ефективних інформаційних систем для ресторанів, і зокрема для «Pizzeria Family»
- Обґрунтувати економічну доцільність впровадження інформаційних систем, розрахувати плановий економічний ефект та термін окупності вкладень в закладі «Pizzeria Family» .
- Виявити основні проблеми, що виникають при впровадженні інформаційних систем у ресторанному бізнесі, та запропонувати шляхи їх вирішення.

Методи дослідження включають в себе аналіз літературних джерел та огляд наукових праць, порівняльний аналіз, економічний аналіз, опитування та анкетування, SWOT-аналіз, моделювання та прогнозування.

РОЗДІЛ 1

ХАРАКТЕРИСТИКА РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ У ПЕРЕДМІСТІ КИЄВА

1.1 Особливості діяльності закладів ресторанного господарства у передмісті Києва

Заклади ресторанного господарства у передмісті Києва вирізняються своєю спеціалізацією та різноманітністю, що дає змогу задовольнити різноманітні потреби відвідувачів. В цьому регіоні можна знайти ресторани української кухні, які пропонують традиційні страви національної кухні, з використанням локальних продуктів і часто оформлені в традиційному українському стилі.

Міжнародні ресторани пропонують страви різних кухонь світу, зокрема, французької, італійської, китайської, японської та інших, мають тематичне оформлення та відповідне меню, що приваблює людей спробувати нові смаки, а також іноземців та туристів.

Кафе спеціалізується на закусках, десертах, каві та чаю, створюючи затишну атмосферу для відпочинку чи роботи. Піцерії та фаст-фуди пропонують швидке харчування, роблячи акцент на піці, бургерах, сендвичах та інших популярних страв швидкого приготування. Орієнтуються вони на молодь та людей, в яких обмежений час та вони цінують швидкість обслуговування. Заклади з морською кухнею або гриль - ресторани з тематичними ресторанами та пропонують унікальне оформлення та спеціалізоване меню, що створює особливу атмосферу. Кожен з усіх типів закладів володіє своєю унікальною спеціалізацією, орієнтуючись на різні категорії споживачів, від туристів до місцевих жителів, та забезпечують широкий вибір у передмісті Києва.

Національним стандартом ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація» встановлено класифікацію закладів ресторанного господарства, загальні вимоги до підприємств різних типів і класів. Згідно з даним стандартом, заклади ресторанного господарства класифікують за видами економічної діяльності, торговельно-виробничими ознаками, класами, комплексом

продукції і послуг, сезонністю, потужністю, характером контингенту, використовуваними методами обслуговування.

За видами економічної діяльності заклади ресторанного господарства поділяють на такі групи:

- заклади, які здійснюють продаж їжі і напоїв, як правило, призначених для споживання на місці, з показом розважальних вистав або без них (ресторан, кафе, кафетерій, закусочна);
- заклади, які здійснюють продаж напоїв та обмеженого асортименту страв до них, як правило, призначених для споживання на місці, з показом розважальних вистав або без них (бар);
- заклади, в яких здійснюється продаж їжі і напоїв, переважно за зниженими цінами, для споживачів, об'єднаних за професійними ознаками (їдальня і буфет);
- заклади, які постачають їжу, приготовлену централізовано, для споживання в інших місцях (фабрика-заготівельня, фабрика-кухня, домашня кухня, ресторан за спеціальним замовленням (catering)[1].

До закладів основного типу належать: ресторан, кафе, закусочна, їдальня, бар, кафетерій, буфет, фабрика-заготівельня, фабрика-кухня, домашня кухня, ресторан за спеціальними замовленнями (кайтеринг).

До спеціалізованих закладів належать ресторани, кафе, закусочні, які реалізують та відпускають специфічний асортимент страв, напоїв та закуплених товарів (кафе-кондитерська, кафе-морозиво, ресторани з національною кухнею, закусочна: пиріжкова, млинцева, піцерія; бар: пивний, винний).

До комбінованих закладів належать, ті, що об'єднують декілька закладів різних типів в одній будівлі, з повною або частковою централізацією торговельно-виробничих функцій, складського господарства, управління і надають споживачу можливість вибору в одному місці кількох видів послуг: послуг, що надають ресторани, бари, більярдний клуб, кафе-бар тощо.

На визначеній території компактно може бути розміщений цілий комплекс закладів ресторанного господарства. Згідно із ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація», існує поняття: «майдан харчування».

Це комплекс закладів ресторанного господарства, які мають загальний торговельний зал [2].

Активному розвитку сфери ресторанного господарства сприяють індустріалізація суспільства і, відповідно, зростання попиту на харчування поза домом, невисокий вхідний поріг, достатньо висока рентабельність (від 15 до 30%), відносно швидкий строк окупності бізнесу (від 10 міс. до 5 років)[3].

Проаналізувавши на різних інтернет - ресурсах відгуки відвідувачів закладів ресторанного господарства у передмісті Києва, можна зробити висновок що все розвинено на дуже високому рівні. Результати аналізів подано у вигляді діаграми знизу.

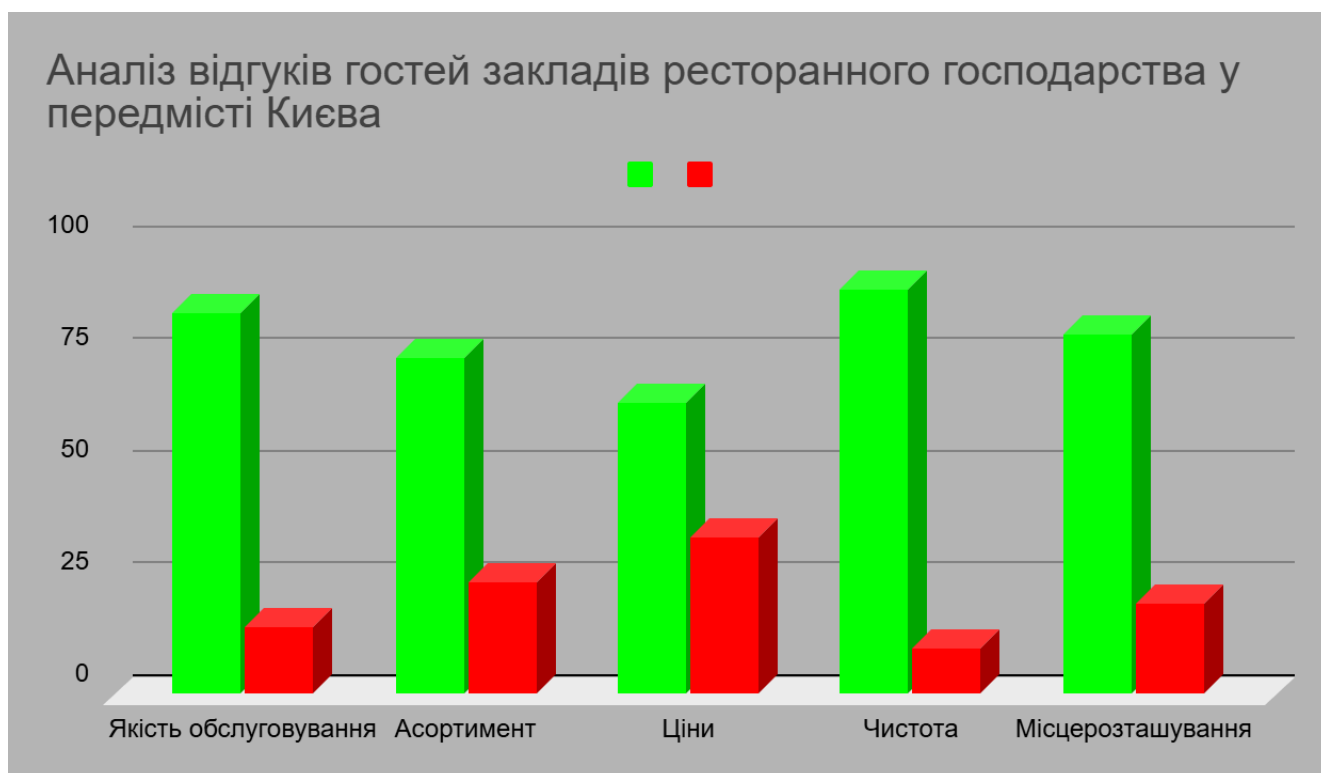


Рис. 1.1 - Аналіз відгуків гостей закладів ресторанного господарства у передмісті Києва.

Діаграма відображає розподіл позитивних (зелений колір) і негативних (червоний) відгуків гостей щодо ключових аспектів роботи закладів ресторанного господарства в передмісті Києва. Якість обслуговування має 85% позитивних відгуків, 15% негативних. Щодо асортименту то тут має 75% позитивних та 25%

негативних відгуків. Найбільший відсоток негативних відгуків (35%) має такий критерій як ціна. А чистота задовільнила на 90% позитивним відгуком.

Аналіз відгуків гостей засвідчив, що основними перевагами закладів ресторанного господарства у передмісті Києва є висока якість обслуговування (85% позитивних відгуків) і чистота (90%), тоді як ключовими проблемами залишаються ціни (35% негативних) та обмеженість асортименту (25% негативних). Це підкреслює необхідність оптимізації цінової політики, розширення меню та акценту на унікальні пропозиції для підвищення конкурентоспроможності.

1.2 Вплив зовнішніх чинників на роботу ресторанного бізнесу протягом 2019-2024 років

Ресторанний бізнес є одним з ключових складових сфери послуг, та й тому є дуже чутливим до впливу зовнішніх чинників. Починаючи з 2019 ресторанний бізнес зіткнувся із численними викликами, які значно вплинули на його функціонування та розвиток.

Сучасні реалії функціонування підприємств різних галузей економіки характеризуються досить складною ситуацією. Поширення загрози COVID19 у всьому світі змінило діяльність усіх суб'єктів господарювання. Рецесія коронавірусу не залишила жодної індустрії недоторканою, серед яких ресторанний бізнес є найбільш помітним та емблематичним. Сьогодні ресторанний бізнес, як ніколи раніше, веде активну боротьбу за збереження власної життєздатності.

У зв'язку з пандемією коронавірусу закритися більшість підприємств ресторанного бізнесу були вимушені у всьому світі. Ресторанний бізнес зіштовхнувся з беспрецедентною кризою, яка, безумовно, трансформує в перспективі діяльність підприємств цієї сфери. Ресторатори усього світу, для яких ресторанний бізнес має цінність, сьогодні вимушені задіяти всі ключові ресурси. В таких умовах на перший план виносяться питання гнучкості та швидкості реакції підприємств ресторанного бізнесу, що передбачає адекватну трансформацію бізнес-моделі їх діяльності відповідно до змін умов ведення

бізнесу. Новий індустріальний ландшафт, створений COVID19, змушує підприємства ресторанного бізнесу розробляти нові креативні механізми не тільки збереження життєздатності, але й розвитку, які б дали змогу адаптуватись до нових реалій зовнішнього середовища.[4]

Обсяг ринку ресторанного господарства в Україні в 2019 році оцінювався приблизно в 50 000 закладів. Більшість з них не змогли швидко перелаштуватися на доставку або організувати продаж на винос. За даними компанії по автоматизації ресторанів Poster, після двох тижнів карантину 2500 українських закладів припинили роботу. Це 63% від усіх клієнтів компанії в Україні. Таким чином, можна припустити, що зараз в країні не працюють приблизно 30 000 закладів.[5]

2020 рік запам'ятовувався рестораторам спадом виручки майже у всіх сегментах ресторанного господарства, невелике зростання за підсумками року показали тільки кав'ярні та фастфуд — плюс 1,5% і плюс 0,5% до 2019 року відповідно. Підсумки 2021 року на цьому тлі виглядають не настільки плачевними: до докризових показників дісталися всі проаналізовані сегменти ресторанного бізнесу. Більшість рестораторів пояснюють зростання середнього чека підвищенням цін. У 2020 році річна інфляція становила 5%, а у 2021-му вже вдвічі вище — 10%, що стало найбільшим показником з 2017 року. Це спричинило суттєве подорожчання практично всіх продовольчих товарів на ринку.[6]

З початком повномасштабного вторгнення росії на територію України відвідини ресторанів перестали бути актуальним для сотень тисяч українців. Головними викликами для національного ресторанного бізнесу в умовах війни стала загроза постійних обстрілів, відтік населення, відсутність стабільного місця праці, зростання цін та зниження заробітної плати. Така ситуація створює суттєві перепони для рестораторів, оскільки істотно впливає на прибуток закладів харчування, а також позбавляє можливостей відкривати нові локації. Згідно даних системи обліку для ресторанів Poster станом на квітень 2022 року українські ресторатори акцентували зусилля на створенні невеликих та гнучких форматів закладів харчування - кафе, пекарні, фаст-фуд та кав'ярні. Формат такої категорії не потребує значних інвестицій при запуску і дотримується прийнятної для

клієнтів цінової політики. Найскладніші часи переживає барна справа в Україні - запровадження комендантської години призвело до припинення існування багатьох закладів. До прикладу, якщо станом на квітень 2022 року кількість нових кафе та кав'ярень скоротилася вдвічі, то кількість нових барів впала у 4 рази. [7]

Для ресторанного бізнесу 2022 рік приніс низку викликів: війну, заборону на продаж алкоголю, комендантську годину, відключення світла. Незважаючи на це, заклади продовжують працювати, встановлюючи генератори, й навіть збирають кошти для ЗСУ. Українська компанія з автоматизації закладів Poster провела дослідження, у якому показано, чим повномасштабна війна обернулася для бізнесу та як він пристосувався до нових реалій.

В опитуванні взяли участь ресторатори, заклади яких не тільки продовжили роботу, а й продовжували відкривати нові ресторани як в Україні, так і у світі. Серед таких: Milk Bar, Lviv Croissants у Польщі, «Чорноморка» у Румунії та Молдові, SMILEFOOD в Болгарії та ОАЕ. За результатами стало відомо, що показники бізнесу відрізнялися у кожному місті України. Зокрема: у Львові заклади перевищили довоєнні прогнози на 42% й змінилася крива сезонності попиту в сторону збільшення виторгу в холодні місяці; у Києві була динаміка приросту до 10 жовтня 2022, коли росія здійснила перший масований ракетний удар по енергетичній інфраструктурі України; також позитивна ситуація була у Дніпрі, – тобто у містах, що стали великими хабами для переселенців.

Першими після повномасштабного вторгнення відновили роботу й оговталися від ситуації фастфуди, кав'ярні та пекарні. Вже наприкінці травня більшість цих закладів змогли досягти довоєнних показників. Найдовше виходили на попередні показники бари, ресторани та кальянні. Вони сягнули лютогового рівня доходу в жовтні-листопаді.

Великий вплив на зміни рівня доходу мали масові обстріли критичної інфраструктури. Після 23 листопада заклади відчули найбільший спад у виручці наприкінці листопада. Тоді російські війська випустили по різних містах України близько 70 крилатих ракет та знеструмили 11 областей.[8]

Виторг закладів ресторанного господарства України у 2024 році зріс на 10% у порівнянні з 2023 роком, середній чек — на 17% внаслідок збільшення цін. При

цьому відвідуваність впала на 3%, серед причин падіння – економічна невизначеність та посилення мобілізації, йдеться у дослідженні фудтех-компанії Poster. Серед великих міст України у 2024 році найбільше відвідуваність впала у Дніпрі — на 5 % порівняно із 2023-м. Краще ніж уторік ситуація виявилася у Харкові – зростання на 2%, Львові та Одесі – зростання на 1%. Негативну динаміку відчули в закладах Києва та Вінниці – мінус 3% до виторгу. Зазначається, що найскладніше рестораторам у 2024 році було наймати та утримувати команди та працювати під час відключень світла. Окрім цього, підприємців турбувала мобілізація персоналу, власна мотивація працювати та перевірки бізнесу.[9]

1.3 Перспективи розвитку закладів ресторанного господарства в умовах сьогодення

Слід відзначити, що в поточному році ресторанний бізнес в Україні розвивається згідно прогнозам маркетологів, не проявляючи особливих несподіванок. У Києві підйом переживають заклади середнього цінового сегменту (50-70 грн. на людину), тоді як відкриття нових елітних закладів значно пригальмувалося. Позначився вплив макроекономічних чинників – крупний бізнес з мільйонними доходами не зростає так активно, як дрібний і середній, а значить, не розширюється елітна аудиторія.

Нижній ціновий сегмент в ресторанному бізнесі в Києві поступається по темпах розвитку середньому. Тому є декілька причин: заклад з невисоким середнім чеком виграє за рахунок звороту (коефіцієнт оборотності одного посадочного місця має бути не менше 1,2). Для того, щоб цього досягти, необхідно знайти фасадне приміщення з пасажиропотоками не менше 1500-2000 чоловік в годину, а для Києва це досить важке завдання. У дешеві заклади, як правило, не приїжджають спеціально, спонтанність прийняття рішення про їх відвідини складає більше 70%.

Тому актуальні на даний момент формати дешевих закладів (фаст-фуд, кафе, бари) можуть бути успішними лише в тому випадку, якщо правильно підібрано приміщення і орендна ставка дозволяє отримувати прибуток. У зв'язку з цим

формат Quick&Casual, що надзвичайно зажадався нині, розвинений лише на 20-25 % від можливого, оскільки дуже важко сьогодні знайти приміщення, що відповідає всім вимогам, розраховане на велику кількість посадочних місць.

Що ж до ринку фаст-фудів і кафе в нижньому ціновому сегменті, то за останній рік з'явилося дуже багато піцерій (більше, ніж за останніх 3 роки разом узяті). Створюється враження, що в якому районі міста піцерію не відкриєш – вона буде такою, що зажадалася.

Активно розвиваються заміські заклади. Особливо, ті, які знаходяться на ключових трасах, – Одеською, Житомирською, Обухівською. Відмічено, що в період уїкендів в літній період ресторани, розташовані в межі міста, значно пустіють, тоді як заміські – переповнені. Ця тенденція з кожним роком стає усе більш вираженою. Виграють лише ті міські ресторани, які розташовані в рекреаційній зоні (парки, набережні). Це явище, швидше за все, пов'язане з традицією повноцінного родинного відпочинку, що з'являється. Ідея «відпочинку на природі» набуває всього цивілізовану форму. Заміські заклади, як правило, створюються за однією і тією ж схемою: ресторан (у одному приміщенні або окремі будиночки), готель на 15-25 номерів (у одній будівлі або котежний формат), мангал (шашлик є неодмінним атрибутом відпочинку «на природі»), дитячий майданчик, басейн. Як і передбачалося раніше, за останній рік активізувався розвиток чайних і кав'ярень-кондитерських. За поточний рік їх відкрилося в Києві більше 10. Добре йдуть справи в старих кафе, відкриваються нові, такі як «Nouvelle» в Пасажі, «Кофіум». Стають популярними заклади з ціновим рівнем 15-25 грн., що пропонують каву, чай, борошняні і кондитерські вироби, шоколад. Але буму, як передбачалося, не сталося. Хоча, в принципі, сегмент кав'ярень-кондитерських в Києві близький до насичення.

Стратегічно вірним кроком є створення не одиничної кав'ярні або кондитерської, а мережі таких закладів. Це обумовлено, перш за все, технологічними причинами: набагато вигідно створювати власний цех для роботи на декілька закладів, і маркетинговими: споживач швидко звикає до певної торгівельної марки і продукції. Тенденції ресторанного бізнесу – це, звичайно ж, і тенденції розвитку певних кухонь. До великого нашого здивування, переваги за

типом кухні дуже неоднозначні, особливо в регіонах України. Характерна прихильність до певного продукту, а не до типу кухні як такого, наприклад, переваги м'яса, часто певного вигляду (свинина, куряче м'ясо), у виконанні різних кухонь, або риби і морепродуктів. Блюда натуралізуються, зменшується їх додаткова обробка, мета оформлення блюда – підкреслення основного продукту. Все більше ресторанів при складанні меню роблять акцент на натуральному використанні продуктів, а не на складності рецептур.

Подібна ситуація спостерігається і з перевагою барной продукції, кожне з яких може бути підставою для створення цілого формату: кав'ярні, пивні, заклади з акцентом на коктейлі або вино. Та все ж є ще незайняті ніші в цьому бізнесі. Наприклад, спеціалізовані дитячі кафе – дитяча тема присутня в багатьох закладах, але окремої уваги вона практично не удостоюється. Недостатньо представлені підприємства, орієнтовані на переваги певного продукту (блюда або компонента меню або напою).

Неймовірний простір для розвитку має кейтеринг і доставка блюд додому або в офіс. Хочеться відзначити і перспективу закладів музичної спрямованості (не нічних клубів, а швидше за арт-ресторанов і арт-кафе).[10]

Таблиця 1.1 - Напрямки поліпшення стану ресторанів, способи та впровадження

Напрями поліпшення стану ЗРГ	Способи досягнення	Приклади впровадження
Покращення якості страв	Використання свіжих локальних продуктів, регулярне оновлення меню	Співпраця з місцевими фермерами, сезонне меню, впровадження авторських страв
Покращення дизайну і атмосфери	Ремонт приміщень, оновлення інтер'єру, створення затишної атмосфери	Ресторани з тематичним дизайном, використання сучасних елементів декору, розміщення живих рослин
Підвищення рівня обслуговування	Регулярне навчання персоналу, впровадження стандартів сервісу	Курси для офіціантів і кухарів, проведення майстер-класів з обслуговування гостей
Розширення пропозицій для різних категорій гостей	Додавання опцій для вегетаріанців, веганів, людей з алергіями або дієтичними обмеженнями	Введення безглютенових або низьковуглеводних страв, створення окремого меню для дітей

Розвиток цифрових сервісів	Впровадження онлайн-замовлень, систем лояльності, розробка мобільних додатків	Мобільний додаток для доставки їжі, бонуси для постійних гостей, електронні меню
Залучення інноваційних технологій	Використання систем управління замовленнями, роботизованого обладнання	Системи автоматизації на кухні, електронні столики для замовлення, роботи-офіціанти
Підвищення безпеки і гігієни	Дотримання стандартів санітарії, регулярні перевірки і навчання персоналу	Використання сучасного обладнання для кухонь, проведення внутрішніх аудитів гігієни
Запровадження культурних і розважальних програм	Проведення тематичних вечорів, жива музика, запрошення шеф-кухарів з інших країн	Вечори італійської кухні, кулінарні шоу, музичні концерти в ресторанах

Для поліпшення стану ресторанів необхідно комплексно підходити до розвитку, зосереджуючись на якості продуктів, високому рівні обслуговування, унікальності дизайну та впровадженні сучасних технологій. Використання локальних і свіжих інгредієнтів, створення комфортної атмосфери, увага до потреб різних категорій відвідувачів (вегетаріанці, діти, люди з алергією), а також розвиток цифрових сервісів і екологічної відповідальності допоможуть забезпечити конкурентоспроможність ресторану та підвищити його популярність серед відвідувачів.

РОЗДІЛ 2

ХАРАКТЕРИСТИКА ЗАКЛАДУ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА «PIZZERIA FAMILY»

2.1 Організація роботи закладу ресторанного господарства «PIZZERIA FAMILY»

«Pizzeria Family» (юридична назва — ФОП « Андрусенко Руслан Миколайович ») є закладом ресторанного господарства, що спеціалізується на приготуванні та реалізації страв європейської та японської кухонь.

«PIZZERIA FAMILY» - є закладом ресторанного господарства, який розташований у селі Гореничі, що є передмістям Києва. Графік роботи закладу з 10:00 по 22:00, забезпечуючи зручний графік для відвідувачів. Заклад позиціонує себе , як сучасний, який вміло поєднує в собі затишну атмосферу, високий рівень обслуговування та смачну кухню. Для сімейного відпочинку, святкування важливих подій та дружніх зустрічей це є чудове місце у передмісті Києва.

Основний акцент у закладі зроблено на якісній кухні, де використовуються лише натуральні та свіжі інгредієнти. Ресторан пропонує вишукану європейську та японську кухню. Також ресторан пропонує проведення святкових заходів та кейтерінг. Має банкетне меню “ все включено” (алкоголь безліміт) та бізнес ланчі з 12:00 - 15:00 .

Заклад здійснює доставку страв на замовлення (безкоштовна доставка по с. Гореничі). В ресторані є ще VIP зали з місткістю на 10 та 16 гостей. «Pizzeria Family» пропонує основний зал місткістю на 50 гостей, дитячу зону для найменших відвідувачів, літній майданчик для проведення урочистостей чи банкетів на свіжому повітрі та власну парковку для зручності гостей закладу.[11]



Рис 2.1 - Вхід до закладу

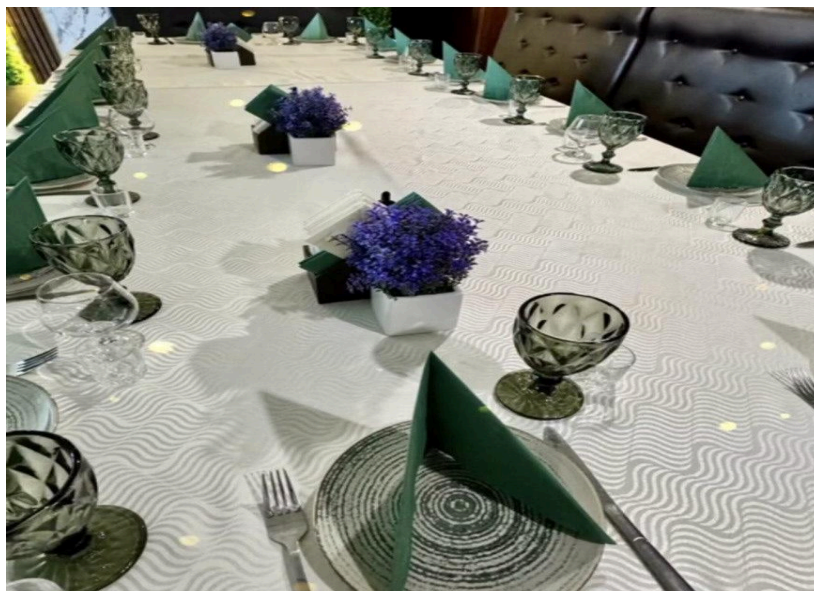


Рис 2.2- Оформлення столів в закладі



Рис 2.3- Вид бару в закладі

2.2 Аналіз організаційних, управлінських та економічних аспектів роботи «Pizzeria Family»

Основними напрямками діяльності є обслуговування гостей у закладі , організація святкових заходів та надання послуги доставки їжі. Персонал закладу гарантує ввічливе та швидке обслуговування, створюючи атмосферу, в якій кожен з гостей буде почувати себе комфортно.

До складу персоналу «Pizzeria Family» входять:

- Адміністратори , які координують роботу команди закладу, вирішують організаційні питання та відповідають за управління рестораном.
- Офіціанти, які надають оперативне та ввічливе обслуговування гостей.
- Кухарі, які забезпечують приготування страв згідно з дотриманням стандартів якості та технологічних карт.
- Кондитери,що відповідають за приготування десертів.
- Бармени, що відповідають за обслуговування гостей за барною стійкою, готують напої та забезпечують дотримання стандартів якості та подачі напоїв.
- Кур'єри, які здійснюють доставку замовлень клієнтам та контролюють цілісність та своєчасність доставки.

- Технічний персонал , що стежить за справністю обладнання та інвентаря та відповідають за підтримку чистоти у залах, на кухні та на прилеглих територіях.
- Маркетолог, який розробляє акції , програми лояльності, рекламу та аналізує зворотній зв'язок від відвідувачів.

Заклад пропонує кілька форм обслуговування , щоб задовольнити потреби всіх гостей. Основною формою обслуговування є стаціонарне , де у затишному залі офіціанти надають привітний прийом , консультують щодо меню та забезпечують оперативну подачу страв. Для гостей які хочуть поїсти страви з ресторану вдома доступна доставка замовлень через мобільний дзвінок чи мобільний додаток, а також послуга самовивозу, що дозволяє швидко забрати готові страви самим гостям.

Ресторан спеціалізується на організації та проведенні сімейних свят, корпоративів, банкетів та інше , пропонує тематичне оформлення, спеціальне банкетне меню та розважальні програми. У денний час діє швидке обслуговування гостей , які бажають поїсти під час обідньої перерви. Такі бізнес ланчі є комплексними обідами за зниженими цінами.

Сервіс закладу «Pizzeria Family» виділяється з усіх ресторанів в даній місцевості відрізняється гнучкістю та індивідуальним підходом: використовуються сучасні технології для оптимізації процесу обслуговування, враховуються побажання гостей щодо страв, а також маркетологи регулярно аналізують відгуки гостей для постійного вдосконалення. Ресторан створює затишну атмосферу та забезпечує високий рівень сервісу, щоб кожен з гостей залишився задоволеним після відвідування «Pizzeria Family».

Виробничий процес в ресторані організований для забезпечення високої якості страв та швидкого обслуговування гостей. Першим етапом виробничого процесу є ретельний відбір постачальників, які забезпечують заклад свіжими продуктами, що відповідають усім санітарно-гігієнічним нормам. Продукти, які були закуплені зберігаються у спеціально обладнаних приміщеннях з дотриманням температурного режиму, необхідного для їхньої свіжості. Другим етапом вважається підготовка інгредієнтів. Кухарі виконують попередню обробку

: миття, нарізання та підготовку продуктів для подальшого використання в приготуванні страв. Третім етапом є приготування страв. Страви готуються відповідно до технологічних карт, що забезпечує та гарантує стабільний смак та якість. Досягти автентичного смаку та зберігати текстуру інгредієнтів дозволяє використання сучасного обладнання. Заключним етапом є подача або доставка страв.

Перед цим етапом кожна страва проходить візуальний контроль, щоб вона відповідала стандартам закладу. Щоб страви залишалися теплими та зберігали свій вигляд на етапі доставки то з дотриманням всіх правил виконується пакування. Завдяки чутко налаштованому та налагодженому процесу, «Pizzeria Family» ефективно поєднує якість, швидкість та турботу про гостей закладу.

«Pizzeria Family» працює протягом усього року, демонструючи стабільну завантаженість. Пікові години припадають на вечірній час (17:00–21:00), коли гості приходять на вечерю, а також на вихідні дні, коли заклад активно відвідують сім'ї та компанії друзів. Святкові періоди, такі як Новий рік, Різдво, День святого Валентина або інші тематичні свята, також характеризуються підвищеною завантаженістю.

Додаткове навантаження виникає через замовлення на доставку, що особливо актуально в негоду або під час сезонних епідемій, коли багато клієнтів обирають послугу доставки додому. У денний час, зокрема в будні, попит формується завдяки обіднім перервам (12:00–14:00), коли гості замовляють бізнес-ланчі. У міжсезонний період або в будні дні, коли активність клієнтів знижується, заклад залучає гостей через спеціальні акції, знижки та програми лояльності. Це дозволяє зберігати стабільну завантаженість навіть у менш популярний час.

Заклад використовує систему зворотного зв'язку для покращення якості послуг. Гості можуть залишати відгуки про обслуговування та страви, що дозволяє вчасно реагувати на їхні побажання. Для залучення відвідувачів «Pizzeria Family» регулярно проводить акції, такі як:

- Знижки для іменинників.

- Пропозиції «1+1» на піцу.
- Безкоштовна доставка при замовленні на певну суму.

Також ресторан має соціальну відповідальність, оскільки він активно підтримує місцеві ініціативи, бере участь у благодійних акціях та пропонує спеціальні знижки для військових, ветеранів та багатодітних сімей.

Головна мета «Pizzeria Family» — створити ідеальне місце для відпочинку, де кожен гість зможе насолодитися смачною їжею, затишною атмосферою та відмінним обслуговуванням.

2.3 Аналіз сильних і слабких сторін у роботі закладу ресторанного господарства в теперішніх умовах

Аналіз сильних і слабких сторін закладу ресторанного господарства «PIZZERIA FAMILY» в теперішніх умовах можна провести за допомогою SWOT-аналізу, який представлений у вигляді таблиці

Таблиця 2.1 - SWOT- аналіз закладу «PIZZERIA FAMILY»

Сильні сторони	Слабкі сторони
● широкий вибір піци, суші, салати, якісні інгредієнти. ● позитивний імідж серед місцевих жителів і туристів. ● зручне розташування у селі Гореничі. ● кваліфікований персонал, швидкість виконання замовлень. ● доставка, take-away, постійні акції для залучення нових гостей. ● орієнтація на сімейний відпочинок із дитячим меню чи дитячими зонами. ● гнучка цінова політика та програми лояльності	● можлива відсутність альтернатив для вегетаріанців чи людей із харчовими обмеженнями. ● недостатня онлайн-присутність (недостатньо активні соціальні мережі). ● плинність кадрів чи недостатня мотивація. ● падіння попиту в міжсезоння або в певні періоди року. ● обмежена кількість місць у пікові години
Можливості	Загрози
● впровадження нових страв, сезонних пропозицій чи напоїв. ● партнерство з місцевими брендами.	● наявність інших піцерій або ресторанів у найближніх місцевостях. ● інфляція, зменшення купівельної спроможності відвідувачів.

• урахування модних тенденцій (екологічна упаковка, здорове харчування, локальні продукти). • інвестиції в мобільні додатки, розширення доставки. • розширення мережі або відкриття нових локацій • створення власної лінійки напівфабрикатів або соусів для продажу. • співпраця з платформами доставки для збільшення охоплення відвідувачів. • організація кулінарних майстер-класів для відвідувачів.	• перебої в постачанні продуктів чи зростання їх вартості. • нові податки чи обмеження, що впливають на бізнес. • негативний вплив відгуків на репутацію в разі виникнення проблем із сервісом
--	--

За результатами проведеного аналізу можна запропонувати такі рекомендації від себе, як:

- періодично проводити аналіз конкурентів та більш адаптувати маркетингову стратегію.
- зосередитися на екологічності та сучасних трендах (наприклад, пропонувати піцу на безглютеновій основі чи з локальних продуктів).
- підкреслювати якість страв і обслуговування в рекламних кампаніях.
- розширювати програми лояльності для утримання постійних гостей.
- активно просувати дитяче меню та можливості організації святкових заходів.
- вивчити можливість збільшення площі закладу або створення нових локацій.
- урізноманітнити постачальників, щоб зменшити залежність від одного партнера.
- впровадити сезонні меню та акції для залучення відвідувачів у низький сезон.
- розвивати напрямок кулінарних майстер-класів та продажу напівфабрикатів.
- впроваджувати системи моніторингу репутації, щоб оперативно реагувати на відгуки гостей.
- розробити антикризові стратегії на випадок економічної нестабільності.

- оптимізувати витрати шляхом укладання довгострокових контрактів із постачальниками.

Узгодження сильних сторін із можливостями та мінімізація впливу слабких сторін і загроз дозволить «Pizzeria Family» посилити свою позицію на ринку та забезпечити стабільний розвиток.

2.4 Інформаційні системи в закладі ресторанного господарства «PIZZERIA FAMILY»

В умовах сучасної економіки, де конкуренція в ресторанному бізнесі постійно зростає важливим аспектом для досягнення високих результатів у роботі закладу є використання інформаційних технологій. Саме інформаційні системи в ресторанах дозволяють покращити обслуговування гостей, знизити витрати, підвищити ефективність управління та оптимізувати бізнес - процеси.

Закон України «Про захист інформації в інформаційно телекомунікаційних системах» визначає інформаційну (автоматизовану) систему як організаційно-технічну систему, в якій реалізується технологія обробки інформації з використанням технічних і програмних засобів[15].

Застосування системи автоматизації ресторану дозволить поліпшити облік і контроль в усіх підрозділах (склад, виробництво, зал, бухгалтерія та ін.). Організація дозвілля, комфортного способу проведення часу вкрай складний за своїм змістом та наповненням процес, який вимагає наступне — дотримання санітарних і технологічних норм, контроль за культурою поведінки і стилем обслуговуючого персоналу, обрахунок надходження продуктів, складання вартості страв і напівфабрикатів, процедури списання продуктів. Перш за все автоматизація всіх цих процесів впливає з необхідності врахування деталей, які можна узагальнити так: неспроможність наочного контролю керівниками кожного технологічного процесу та відокремленості технологічних процесів; необхідності швидкого прийняття рішень і високої мобільності персоналу[16].

В ресторані «Pizzeria Family» застосовують систему "Ресторан+" розроблена для повноцінної автоматизації операційного обліку в галузі громадського харчування, особливо в мережах підприємств цієї сфери. Важливими перевагами цієї системи є :

- Масштабованість, що дозволяє ефективно впроваджувати її в мережі різних розмірів, включаючи великі ресторани, бари, заклади швидкого харчування та невеликі ресторани.
- Зручність в роботі, забезпечена інтуїтивно зрозумілим графічним інтерфейсом, системою підказок і можливістю використання сенсорних екранів.
- Універсальність, що включає гнучку систему обліку оплат, підтримку різних організаційних структур, дисконтну систему, різноманітні технології обслуговування відвідувачів, регульовану систему прав доступу користувачів та два варіанти обліку: управлінський і фінансовий.

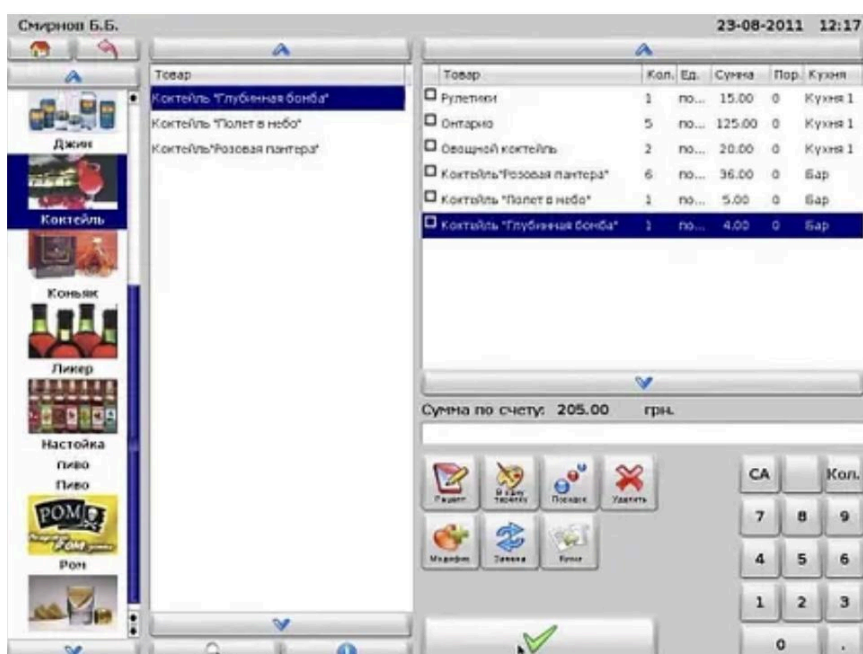


Рис 2.4 - Інтерфейс програми “Ресторан +”

Важливо відзначити, що інформаційна система "Ресторан+". Компонент "Оперативний облік" і забезпечується апаратним ключем захисту від копіювання. Структура "класичного" ресторану передбачає взаємодію різних підрозділів, таких як склад, виробництво та місце реалізації продукції. Ефективна організація обліку вимагає правильного розміщення автоматизованих засобів на території закладу.

Загальні можливості системи "Ресторан+" включають:

1. Забезпечення підтримки всіх ключових операцій, пов'язаних з закупівлею, зберіганням та приготуванням продуктів, а також реалізацією страв. Це включає облік товарів на складі, контроль у ресторанному залі, автоматичне

списання продуктів на основі калькуляцій та взаєморозрахунки з постачальниками.

2. Ведення двох видів обліку - управлінського та фінансового.
3. Підтримка обліку на різних закладах громадського харчування, таких як ресторани, кафе, бари, fast-food.
4. Можливість доставки продуктів.
5. Реалізація різних методик списання собівартості для фінансового та управлінського обліку (FIFO, LIFO, середньозважена).
6. Ведення обліку в розрізі підрозділів закладу громадського харчування, з можливістю визначення незалежних цінових політик, індивідуального меню та ін.
7. Вбудована клубна система для ідентифікації відвідувачів, налагодження системи знижок та розрахунків з утримувачами клубних карт.
8. Облік харчування персоналу.
9. Формування попередніх замовлень на бенкети та замовлень на закупівлю.
10. Автоматизоване введення замовлень з мінімальною підготовкою персоналу, що забезпечує швидке та якісне обслуговування гостей.
11. Друк замовлень і передача повідомлень на кухонні та барні принтери.
12. Отримання інформації про виконані на місцях виробництва замовлення.
13. Друк чеків на фіскальному реєстраторі та видача фірмових рахунків клієнтам.
14. Велика кількість звітів в реальному часі для отримання інформації про роботу підприємства.
15. Створення управлінського балансу підприємства.
16. Детальні звіти про роботу дисконтної системи.
17. Аналітичні звіти, формування різних видів звітів про продажі і виручку.
18. Вивантаження даних в "1С:Бухгалтерію 7.7 для України".
19. Централізоване управління правами користувачів за допомогою програмного комплексу "Мідас 7.7/8.0".
20. Повна авторизація доступу та фіксація дій користувачів з використанням різних ідентифікаційних засобів.

21. Застосування різноманітних методів ідентифікації користувачів, таких як магнітні, штрих-кодові, проксіміни-карти, сканери відбитків пальців та інші.

22. Налаштування інтерфейсів та обладнання через спеціалізований довідник "Налаштування робочого місця".

23. Швидка налаштування системи під особливості конкретного підприємства.

24. Контроль робочого часу.

25. Інформація про наявність вільних місць в ресторанному залі (хостес).

26. Введення результатів інвентаризації на робочому місці матеріально відповідальної особи.

27. Використання електронних ваг при інвентаризації.

28. Управління устаткуванням ігрових залів та розрахунок ігрового часу за допомогою компоненти "MPower".

29. Управління пивними кранами на столиках та автоматичний розрахунок випитих напоїв за допомогою компоненти "MBeer".

Робоче місце "Адміністратор":

Централізоване робоче місце для адміністратора системи, що надає можливість виконувати різноманітні завдання, такі як загальна налаштування системи, формування меню, ведення списку персоналу, створення калькуляцій, управління дисконтною системою, контроль за діяльністю персоналу, генерація звітів щодо виробництва та реалізації блюд, а також складання фінансових звітів та фінансовий аналіз діяльності підприємства.

Робоче місце "Офіціант":

Спеціалізоване робоче місце, обладнане touch-screen-монітором, яке дозволяє офіціанту здійснювати різноманітні операції, такі як авторизований вхід в систему, вибір столу на графічній схемі залу, введення та збереження замовлень, передача повідомлень на кухню або в бар, друкування вимог на приготування страв та напоїв, роздрук рахунку та інші функції, такі як доповнення та розділення замовлення.

Робоче місце "Офіціант" в режимі "Інвентаризація":

Спеціалізоване робоче місце, що об'єднує в собі авторизований вхід в систему, введення даних інвентаризації, використання електронних ваг та ваг тари

для отримання чистого залишку продукту, а також роздрук результатів інвентаризації на барному принтері.

Робоче місце "Касир":

Спеціалізоване робоче місце, яке включає авторизований вхід в систему, друк чека на касовому апараті, передачу замовлення між офіціантами, зміну столу при переміщенні відвідувачів, закриття рахунків, вибір типу оплати, призначення знижок/націнок та інші функції, які можуть бути використані касиром.

Робоче місце "Хостес":

Спеціалізоване робоче місце, яке об'єднує авторизований вхід в систему та надає інформацію про наявність вільних місць у залі для прийому відвідувачів.

Робоче місце "Склад":

Спеціалізоване робоче місце для комірника, яке забезпечує виконання операцій з товарним обліком, включаючи прийом товарів від постачальників, передачу товарів в підрозділи, інвентаризацію складу, отримання звітів про залишки та рух товарів, списання товарів і повернення товарів постачальникам.

Мобільне робоче місце офіціанта:

Робоче місце, організоване на базі кишенькового персонального комп'ютера типу POKKET PC, яке функціонально дозволяє офіціанту виконувати основні операції з обслуговування клієнта аналогічно стаціонарному робочому місцю з Touch screen. Мобільне робоче місце може використовуватися там, де не можливий монтаж комп'ютерної мережі або нецільовий (наприклад, літні кафе, майданчики), дозволяючи ефективно вводити та обробляти замовлення прямо на місці обслуговування клієнта.

Із проаналізованої інформації про систему "Ресторан+", важливо враховувати, що деякі недоліки можуть виникнути на практиці, залежно від конкретних умов використання та потреб користувачів. Однак на основі інформації вище можна вказати на такі недоліки:

1. Системна залежність від інших інформаційних системи":

- Система "Ресторан+" є залежною від інших інформаційних систем. Це може обмежити користувачів, які вже використовують інші бухгалтерські системи чи вирішують не використовувати "1С".

2. Обмеження засобів автоматизації:

- Необхідність апаратного ключа захисту може бути обтяжливою та може викликати проблеми при його втраті чи пошкодженні.

3. Система обмежена для малих підприємств:

- Деякі функції, які можуть бути корисними для невеликих підприємств чи ресторанів, можуть бути зайвими чи складними для використання.

4. Залежність від технічної інфраструктури:

- Використання системи може вимагати певної технічної інфраструктури, такої як сенсорні екрани та інше обладнання. Це може збільшити вартість впровадження та утримання системи.

5. Складність конфігурації та налаштування:

- Описана широка функціональність системи може призвести до складнощів у конфігурації та налаштуванні для конкретних потреб підприємства.

6. Обмежена масштабованість:

- Інформація не надає чітких даних про масштабованість системи, особливо для великих мереж або ресторанів, що може вплинути на її ефективність в розмірах.

7. Можливі проблеми безпеки:

- Використання апаратного ключа захисту та інші аспекти системи можуть вплинути на її безпеку. Недостатня захист інформації може призвести до можливих загроз для підприємства.

Аналіз інформації про систему "Ресторан+" вказує на кілька потенційних недоліків. Важливо враховувати, що ці недоліки можуть проявитися в реальних умовах використання та залежать від індивідуальних потреб користувачів та конкретних обставин. Деякі з обговорених недоліків включають обмеження засобів автоматизації, обмежену придатність для малих підприємств, залежність від технічної інфраструктури, складність конфігурації та налаштування, обмежену масштабованість та можливі проблеми безпеки. Ці аспекти слід розглядати при виборі системи для конкретного підприємства.[18]

РОЗДІЛ 3

СУЧАСНІ ІНФОРМАЦІЙНІ СИСТЕМИ ЯК СПОСІБ ОПТИМІЗАЦІЇ РОБОТИ ЗАКЛАДУ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА «PIZZERIA FAMILY»

3.1 Огляд інформаційних систем для закладів ресторанного господарства

Ресторанний бізнес - це одна з галузей індустрії гостинності, що перспективно розвивається в світі і Україні зокрема. Люди приходять до ресторану не тільки скуштувати вишукані страви, а й відпочити, отримати естетичне задоволення і просто поспілкуватися один з одним. Досягнення успіху у розвитку будь-якого бізнесу, у тому числі і ресторанного, залежить від безлічі факторів, одним з яких є використання інформаційних технологій.

Необхідною умовою успішного розвитку ресторану стає впровадження системи автоматизації управління та обліку, яка дає змогу оптимізувати всі ключові бізнес-процеси, створити ефективну систему лояльності постійних гостей, підвищити якість виробництва, запобігти розкраданням та зловживанням персоналу. Кожен ресторатор знає, що його дохід безпосередньо залежить від того, наскільки заклад здатний витримувати конкуренцію. Технології, які дають змогу автоматизувати ресторанний бізнес, швидко розвиваються, тому успішний ресторатор має бути в курсі останніх новинок і переваг і за необхідності оновлювати та закуповувати нове обладнання для ресторанів. Останні технологічні досягнення, які успішно застосовуються в галузі ресторанного господарства:

- Приймання кредитних карток. За статистикою, клієнти з кредитками купують набагато більше. Сьогодні транзакції займають секунди, а гостей з картами стає все більше. Крім того, тепер у разі оплати за кредитною картою не треба підписувати чек, і власник картки може передати її будь-кому, доручивши сплатити рахунок.

- Мобільні термінали. Для приймання платежів за банківськими картами з'явилися бездротові мобільні термінали. За всієї зручності обслуговування за допомогою мобільних пристроїв чек пробивають відразу на касі або в реєстраторі.

Також з'явилася система радіовиклику офіціанта. За одного натискання кнопки офіціант має негайно з'явитися у столика. Мобільні термінали допомагають оформляти замовлення безпосередньо біля столика, і замовлення миттєво надходить на кухню або в бар. Принтери на кухні і в барі роздруковують замовлення, а бармен і кухар його виконують. Мобільні термінали дозволяють не тільки обслуговувати відвідувачів швидко і грамотно, але й надають ресторану особливого іміджу. Мобільний термінал – це максимальна якість і швидкість обслуговування в ресторані. Для застосування мобільних рішень заклад має бути оснащено “Wi-Fi”-мережею. Програмне забезпечення.

- Програмне рішення – це готова бізнес-схема. Новачкові вона допоможе мінімізувати ризики. Як правило, всі новинки техніки з обліку та обслуговування вже входять до цільної, розробленої системи програмного забезпечення, і можна не ламати голову над тим, що придбати і наскільки покупка впишеться в роботу ресторану. Питання лише відповідності специфіці конкретного підприємства. Вибираючи програмне забезпечення, слід враховувати конкретні особливості бізнесу, а також перспективи.

Автоматизація кафе та ресторану неможлива без впровадження допоміжного обладнання, такого як pos комп'ютер; pos система; касовий апарат; грошовий ящик; принтер чеків; програмована клавіатура; кнопки виклику офіціанта; сенсорний монітор; інші допоміжні складові.

Запропонована автоматизація системи обслуговування в закладах ресторанного бізнесу має позитивні аспекти, а саме:

- орієнтована на сучасні умови діяльності закладів; крім цього, не має аналогів у своїх принципах, існуючі напрями скеровані на розширення асортименту продукції, задоволення потреб різних контингентів споживачів та моделювання оптимальних варіантів просторової структури організаційно-обслуговувальної системи за різних методів обслуговування; під час реалізації передбачає одержання результатів оцінювання якості всіх елементів системи обслуговування, а також інтегральної оцінки якості;

- дає змогу забезпечувати однотипним закладам високий рівень сервісу, розвивати своєрідні відмінності в обслуговуванні, що є важливим чинником в умовах жорсткої конкуренції, яка здебільшого в групі однотипних закладів зводиться до регульованої цінової тактики [20].

Організація системи обслуговування повинна забезпечувати раціональне використання ресурсів з оптимальним застосуванням різних типів виконання процесів системи обслуговування із забезпеченням максимально високих можливих результатів, які необхідні для досягнення запланованого рівня сервісу.

Доцільність розроблення інтелектуальної інформаційної системи надання послуг у ресторанному бізнесі полягає в такому: впровадження єдиного центру управління потоками даних (головний комп'ютер розмістити в бухгалтерії, куди надходитиме інформація з залу та кухні); система заміняє значні людські ресурси; з погляду економії часу та грошей система є вигіднішою, ніж інші подібні системи; можливість надання чітко сформованих даних про діяльність ресторану [20].

Сьогодні на ринку України є небагато програмних продуктів, які можуть підтримувати прийняття рішень у процесі обліку та аналізу діяльності підприємств ресторанного бізнесу. Крім того, більшість з них розроблені за кордоном і тому мало застосовні до українських реалій (не враховують особливостей законодавчої бази та економічної системи України) [21].

Для правильної розробки та використання інформаційних технологій в різних сферах життя суспільства, зокрема в ресторанному бізнесі, необхідна їх попередня класифікація в сфері даного бізнесу. POS-система (POS – Point of Sale) – це програмно-апаратний комплекс, який функціонує на базі фіскального реєстратора. За POS-системою закріплений типовий набір касових функцій, таких як: облік та відпуск товару, прийом та видача грошей, анулювання факту покупки тощо.

Зазвичай, складовими частинами POS-системи називають POS-комп'ютер, POS-монітор, а також чековий принтер, фіскальний реєстратор, POS-клавіатуру, дисплей покупця, грошовий ящик, а також зчитувач магнітних карт.

Front-office (Фронт-офіс) в ресторанному бізнесі відповідає за обслуговування відвідувачів. У ресторанному торговельному залі знаходяться POS-термінали з сенсорним екраном, а також принтером чеків, за допомогою яких офіціант вводить замовлення, враховуючи необхідні знижки та примітки відвідувачів.

Back-office (Бек-офіс) ресторану – стосується оптимізації роботи керівника підприємства ресторанного бізнесу, управляючого із закупівель, товарознавця, а також співробітників складу. Термінал збору даних, а також принтер етикеток збільшує швидкість та точність роботи співробітників складу. Товар при необхідності маркується за допомогою принтера етикеток, а також оператор, завдяки терміналу, збору даних швидко зчитує інформацію зі штрих-кодів товарів і направляє дані в ПЗ товарної програми закладу [22].

Основними структурними елементами єдиної бази даних є POS-термінали, призначені для автоматизації роботи операторів, касирів, барменів, офіціантів, прискорює процес обслуговування гостей, і POS-принтери, які можна встановлювати на кухні закладу для друку замовлень, робочому місці бармена, офіціанта для друку чеків і рахунків. АСУ у форматі бронювання столиків за допомогою електронних девайсів буде складовою етапу формування замовлення (рис. 3.4).



Рис 3.4 - Механізм та основні елементи формування єдиної інформаційної бази даних у закладі ресторанного бізнесу

Джерело : [23]

Сучасні інформаційні комп'ютерні технології, розроблені спеціально для підприємств громадського харчування, дозволяють значно спростити, оптимізувати і прискорити цілий ряд рутинних, специфічних для цього бізнесу операцій. В даний час для автоматизації закладів ресторанного господарства використовують такі системи автоматизації: «R-Keeper», «IikoChain», «UNISYSTEM Ресторан», «X - КАФЕ», «Microinvest Склад Pro» та інші. Сучасний ресторан, кафе, бар, клуб, готель - це, перш за все, красивий і комфортний спосіб проведення часу, один з основних елементів дозвілля. Організація подібного процесу вкрай складна за своїм змістом та наповненням і вимагає:

- дотримання санітарних і технологічних норм;
- контроль за стилем і культурою поведінки обслуговуючого персоналу, за обліковим процесом;
- аналіз транзакцій;
- облік надходження продуктів;
- формування вартості страв і напівфабрикатів;
- процедури списання продуктів.

Вимога автоматизації всіх цих процесів впливає, перш за все, з необхідності врахування великої кількості деталей, які узагальнимо до: неможливості наочного контролю керівниками кожного технологічного процесу за умов диверсифікації та відокремленості технологічних процесів; необхідності швидкого прийняття рішень і високої мобільності людських кадрів.

Зручність автоматизації та інформатизації процесів на підприємстві громадського харчування очевидна не тільки з точки зору «ведення справ», але і з позицій відвідувачів, так як інформаційні системи дозволяють більш оперативно здійснювати розрахунки з відвідувачами, черговість обслуговування, забезпеченість пропонованого меню усіма необхідними інгредієнтами. Наприклад, впровадження систем оплати пластиковими картами та депозитно-дисконтними

системами, дозволяє різко розширити можливості закладу ресторанного господарства, разом з організацією спільних акцій з провідними банками.

Системи не просто підтримують безготівкову форму оплати, а й ведуть облік постійних та корпоративних гостей, дозволяють управляти системою знижок і бонусів, підтримувати віддалений доступ відвідувачів для формування заявок і замовлень. Великий потенціал отримують всякого роду програми з підвищення лояльності гостей (знижки, бонуси, спеціальні пропозиції тощо), формування постійної клієнтської бази.

Метою автоматизації ресторанного бізнесу є підвищення ефективності управління підприємством харчування, прискорення швидкості і якості обслуговування гостей, мінімізація зловживань персоналу.

Програми для автоматизації ресторану повинні бути багатофункціональними системами для підвищення прибутковості та зниження витрат підприємства, легкими у впровадженні та простими в обслуговуванні.

Автоматизація ресторану за допомогою програм компанії «1С-Рарус» дозволяє оптимально поєднувати всі функції, необхідні для ефективного управління рестораном, надаючи високу надійність і якість.

Програма «R-Keeper» призначена для автоматизації продажу, обслуговування відвідувачів, роботи кухні і барів, накопичення та аналізу даних з продажу і сервісу за різні проміжки часу на підприємствах громадського харчування та центрах індустрії розваг. Накопичені дані використовуються в системах складського обліку та бухгалтерського обліку.

Продукт «1С:Підприємство 8. Ресторан» призначений для автоматизації процесів обслуговування відвідувачів на підприємствах індустрії харчування та гостинності. За допомогою цього рішення можуть бути автоматизовані одиночні і мережеві підприємства будь-яких форматів і концепцій: ресторани, кафе, бари, їдальні, готельно-ресторанні комплекси, розважальні центри та інші підприємства харчування.

Програмний продукт «IikoChain» - це рішення для успішного управління як окремим рестораном чи кафе, так і ресторанної мережею і корпорацією в цілому. Дана програма дозволяє здійснювати звітність в розрізі по ресторанах і загальну

звітність ресторанної мережі з продажу, виробництва, персоналу та фінансів, а також управління залишками та складськими запасами на рівні всіх підрозділів .

Програмний комплекс «UNISYSTEM Ресторан» здійснює централізований товарний і фінансовий облік підприємства, орієнтований на глобальний контроль руху товару та грошових коштів . Система моніторингу торгового залу дозволяє відстежувати всі операції з обслуговування гостей офіціантами.

Автоматизація ресторанного бізнесу дозволяє виключити втрати прибутку з причини людського фактора, збільшити швидкість обслуговування відвідувачів і навіть виробити маркетингову стратегію бізнесу.

Попри громіздкість, як може здатися на перший погляд, кожний програмний продукт використовує мінімум ресурсів, оскільки вже на першому етапі проектування повністю спрямований для використання на ПК невеликої потужності. В такому випадку, така перевага дає змогу пересічним користувачам швидко та зручно освоїти певний програмний комплекс у власних цілях.

Таким чином, тільки при формуванні грамотно розробленої концепції і послідовного комплексного впровадження всіх складових ресторанного бізнесу, однією з яких є інформаційні технології, гарантований успіх у розвитку діяльності підприємств ресторанного господарства.[19]

3.2 Управлінські заходи з впровадження інформаційної системи в «PIZZERIA FAMILY»

В «Pizzeria Family» є доцільним впровадження « Poster». Це українська система обліку для ресторанів, яка вже понад 10 років автоматизує бізнеси.

Важливими перевагами цієї системи є [20] :

- програма для каси ресторану продовжує працювати, коли зникає інтернет.
- внесення поставчань і транзакцій на касі.
- швидке переключення між офіціантами.
- підтримка всіх типів замовлень: в закладі, з собою, на доставку.
- створення технологічних карток, додавання товарів та об'єднання їх в категорії для зручної структури меню.

- редагування меню минулою датою, щоб врахувати витрати всіх інгредієнтів при приготуванні страв.
- стеження за залишками в реальному часі.
- проведення інвентаризації.
- розрахування собівартості страв.
- контроль закупівлі.
- налаштовувати права доступу для розділення зон відповідальності та уникнення помилок.
- створення карток гостей.
- врахування робочого часу для коректного нарахування заробітної плати.
- запуск програм лояльності та акцій.
- стеження за статистикою по гостям.
- оптимізування витрат, відслідковування які категорії є найвагомішими.

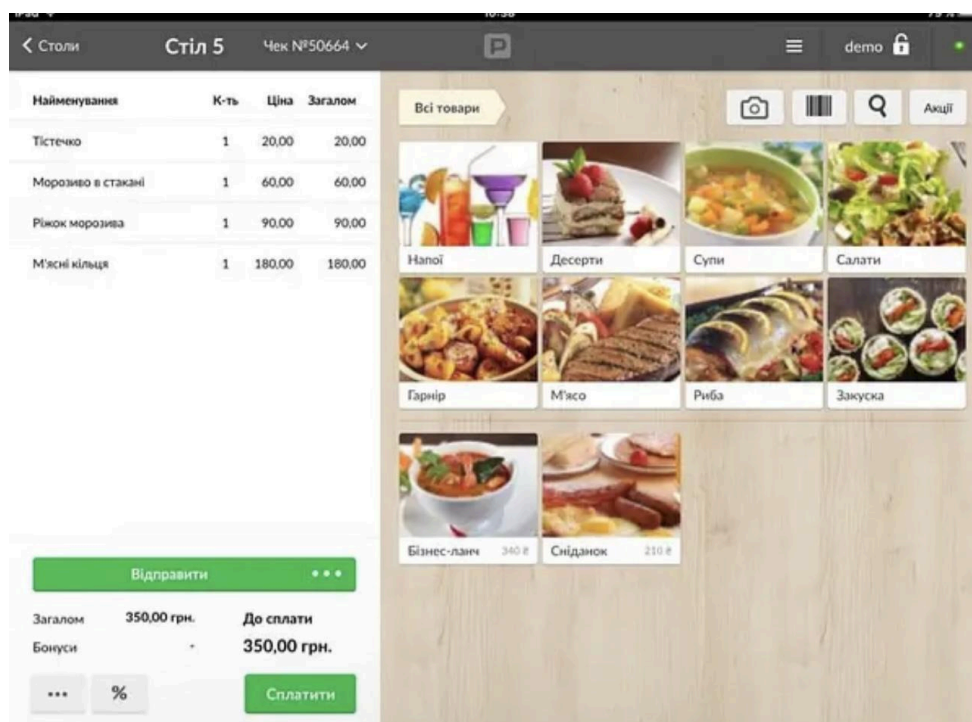


Рис 3.1- Інтерфейс Poster

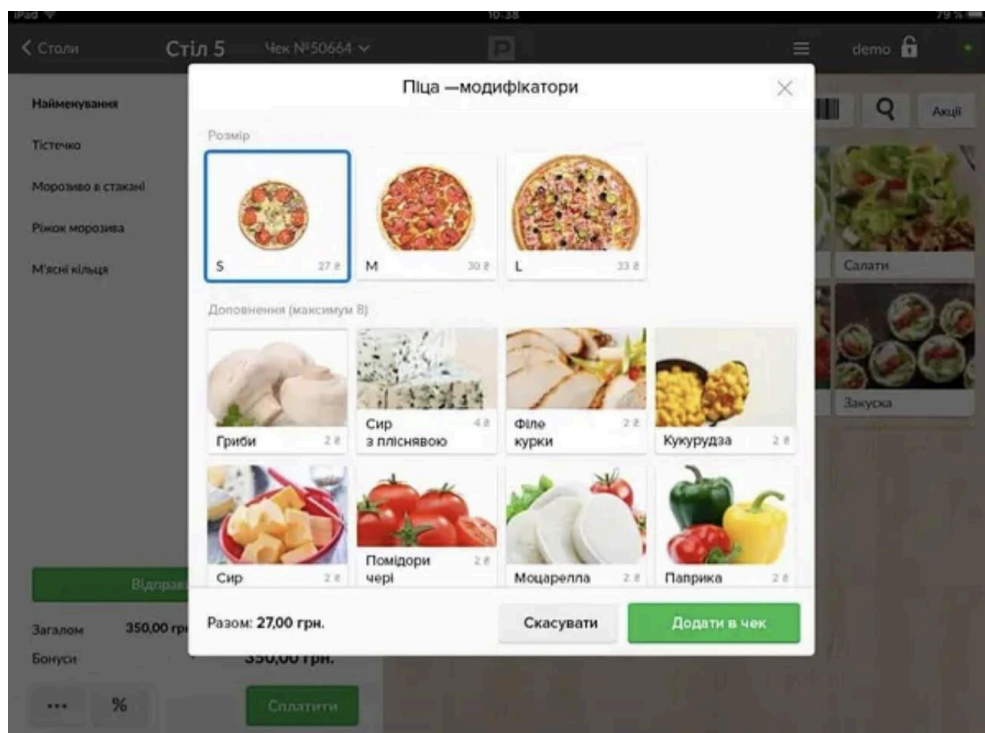


Рис 3.2- Приклад модифікаторів для піци

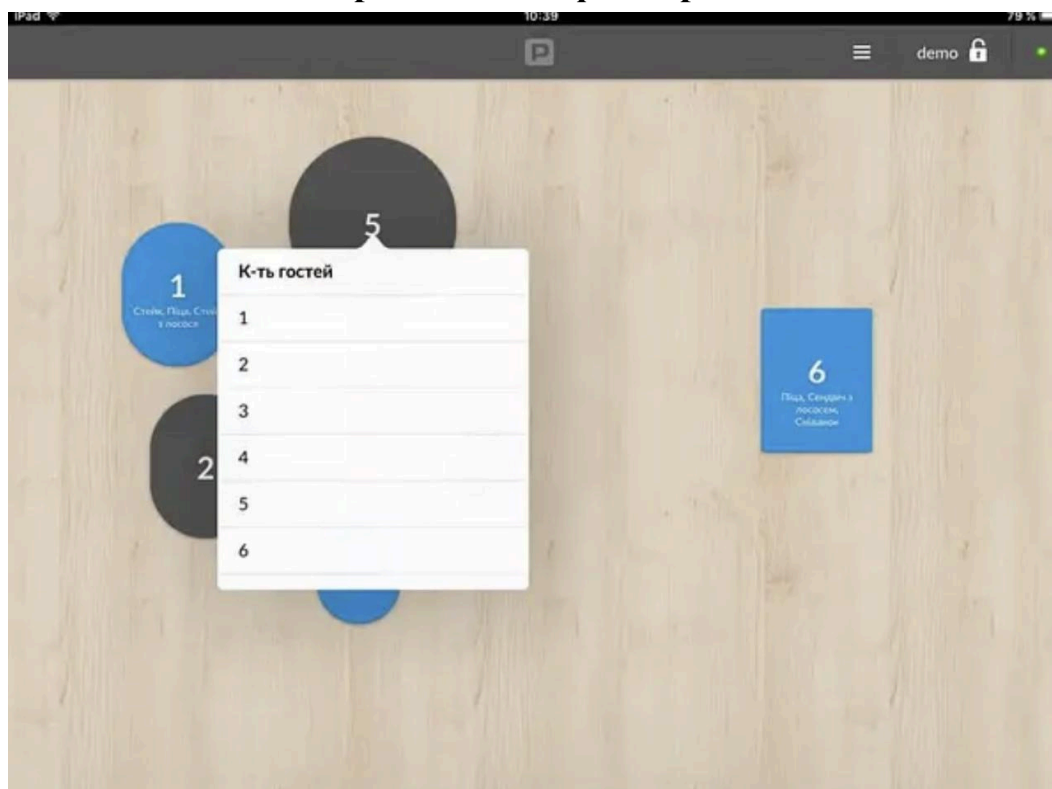


Рис 3.3- Приклад розміщення столів в системі Poster

Poster є сучасною хмарною POS системою для закладів ресторанного бізнесу, яка допомагає автоматизувати процеси управління персоналом, обслуговування та фінансового обліку. Система має зручний інтерфейс, доступність та широкий функціонал, саме вони роблять її популярною як вибір серед ресторанів кафе та інших закладів ресторанного господарства .

Poster надає можливість спростити роботу офіціантів та касирів за рахунок швидкого доступу до всіх функцій та зручного інтерфейсу. Система дає можливість швидко обирати страви з меню, додавати та видаляти позиції , враховувати побажання гостей. Автоматично на кухню передаються замовлення через інтеграцію з кухонними принтерами. Також Poster підтримує кілька способів оплати, що значно прискорює процес розрахунку гостей. Система генерує чеки, які можна відправити гостям на телефон, або електронну пошту, що зручно та екологічно.

Завдяки системі, заклад може додавати нові страви, змінювати їхній набір інгредієнтів або ціни всього в декілька кліків. При зміні меню Poster автоматично оновлює інформацію на кухонних пристроях, що тим самим мінімалізує ризик помилок. Система дає можливість вести облік інгредієнтів кожної страви, щоб контролювати витрати та забезпечувати правильний розрахунок собівартості.

Ефективне управління запасами є важливим для роботи ресторану , система надає зручні інструменти для цього процесу. Poster автоматично оновлює дані про залишки продуктів після кожного замовлення. Це допомагає уникнути нестачі або перевитрати. Також програма дозволяє фіксувати закупівлі, вести облік постачальників. Ще одним універсальним та дуже корисним інструментом є те, що система повідомляє адміністраторів коли наближаються до критичного рівня запаси певного продукту. Така інформаційна система допомагає керівникам контролювати роботу співробітників і підвищувати їхню ефективність, а саме система реєструє години роботи кожного співробітника, що полегшує розрахунок заробітної плати, а керівники можуть створювати графіки роботи, контролювати виконання роботи та розподіляти обов'язки.

Poster генерує віти про доходи, прибуток, витрати і інші ключові показники, які допомагають оцінити фінансовий стан «Pizzeria Family». Керівництво аналізує продажі за період, виявляють найпопулярнішу страву або напої, а також визначають пікові

години роботи, завдяки системі.Тим самим вона дозволяє оцінювати витрати на продукти , персонал і оренду,що сприяє оптимізації бюджету.

Тому використання Poster допомагає закладам досягти результатів таких як підвищення швидкості відвідувачів, оскільки завдяки автоматизації процесів під час обробки замовлення скорочується, що покращує задоволеність гостей. Також система дозволяє ефективно контролювати витрати на продукти, запаси та заробітну плату. Завдяки програмам лояльності, персоналізованим пропозиціям і швидкому обслуговуванню гості частіше повертаються до закладу.

Переглянувши ряд переваг щодо впровадження автоматизованих програм варто зазначити, що при відключенні серверу мережа відключається, але це не призводить до припинення роботи системи (табл. 3.1)

Таблиця 3.1 - Переваги впровадження автоматизованої системи у діяльність закладу ресторанного господарства

№	Переваги впровадження	Значення
1	Максимізація потужності даної системи	Poster має в розпорядженні потужності, які дозволяють виконувати роботу в ресторані без монополізації ресурсів, так як у кінцевих користувачів є достатньо потужностей для забезпечення заданої локальної роботи
2	Незалежність даної мережі від робочих станцій	У випадку вимкнення або поломки однієї з машин, яка знаходиться в мережі, робота ресторану не зупиниться і система продовжуватиме працювати
3	Відкритість даної системи	При побудові даної інформаційної системи Poster за рахунок можливості інтегрованості та взаємодії передбаченої в програмі «клієнт-сервер» можемо використовувати апаратне та програмне забезпечення різних виробників
4	Індивідуальне робоче середовище клієнта	Підбір комп'ютерної платформи під конкретні вимоги підрозділу та користувача
5	Легкість нарощування даної системи	Представлену систему Poster не важко модернізувати, як тільки змінюються певні вимоги до неї

Джерело : [23]

Отже, для впровадження автоматизованих систем, варто, щоб був присутній у використанні АРМ менеджер залу, що може бути встановлений за барною стійкою. АРМ включає в себе POS-термінал в якому буде встановлена програма, яка буде забезпечувати такі можливості: перегляд списку замовлень і чеків; по потребі, видалення страв із замовлення; перенесення страви із одного столу до іншого, видалення порожнього столу у ресторані; скасування попереднього чека, по потребі видалення чеків; зняття поточних, а також фінальних звітів із виторгу (загальний чи з розбивкою по касирам, офіціантам); зняття спеціальних звітів у ресторані (звіт по знижок, баланс,погодинна виручка); друк касового журналу; закриття касового дня (зміни).

Існує декілька видів АРМ менеджера, який можна застосовувати у закладі ресторанного бізнесу: директор (АРМ менеджера офісу); адміністратор залу (АРМ менеджера залу); каса (АРМ касира); бар (АРМ бармена); термінал офіціанта (АРМ офіціанта). АРМ, який можна застосовувати – орієнтований на комп'ютерні каси, які припускають гнучке настроювання, яке в свою чергу

дозволяє отримувати, зберігати, а також опрацьовувати великий обсяг інформації. Для використання такої системи, персонал закладу може використовувати спеціальну магнітну картку зареєстровану на його ім'я.

Автоматизація сприятиме поліпшенню якості управління та здійснення суворого контролю всі сфери роботи закладу. Передусім – це безпека фінансових операцій у ресторані та точне визначення суми виручки за певну час.

Отже, безсумнівно керівник закладу ресторанного бізнесу буде зацікавлений у процвітанні власного ресторану, проте, в сучасних умовах залучити, а тим більше утримати відвідувачів, стає непростю справою. Багато в чому успіх визначається оперативною роботою персоналу, а також відмінним сервісом. Допомогти у вирішенні цих завдань здатна автоматизація, яка посприятиме ефективному управлінню даним закладом, прискорює процес обслуговування гостей і зводить до мінімуму можливість шахрайства серед службовців.

Отже, автоматизація закладу ресторанного бізнесу дає значно більший ефект при комплексному підході. Часткова автоматизація окремих робочих місць ресторану або функцій здатна вирішити лише чергову поточну проблему. Однак, при цьому виникають і негативні ефекти: не знижуються, а часом навіть збільшуються трудомісткість, а також витрати на утримання персоналу; не усувається неузгодженість роботи підрозділів.

Для підвищення ефективності роботи закладів ресторанного бізнесу необхідно перейти на безкоштовне розповсюдження програмного забезпечення, розширити використання можливостей широкого доступу в Інтернет для організації переговорів, замінювати паперовий документообіг на електронний. Функціонуванню «Poster POS» значною мірою сприятиме створення комп'ютеризованої системи інформаційного забезпечення діяльності закладу ресторанного бізнесу, що існувала до цих пір лише в зародковому стані. [23].

Тому у випадку “PIZZERIA FAMILY” було прийнято рішення впровадити POS-систему Poster для досягнення цих цілей.

Таблиця 3.2 - Етапи впровадження інформаційної системи Poster

№	Назва етапу	Опис
1	Аналіз потреб та планування	На початковому етапі було проведено детальний аналіз поточних бізнес-процесів “PIZZERIA FAMILY” для визначення ключових областей, які потребують автоматизації. Було встановлено, що найбільші труднощі виникають у сфері обліку замовлень, управління запасами та контролю за роботою персоналу.
2	Вибір постачальника та підготовка обладнання	Після аналізу ринку інформаційних систем для ресторанів було обрано Poster як оптимальне рішення. Було закуплено необхідне обладнання, включаючи планшети для прийому замовлень, касові апарати та принтери для друку чеків.
3	Налаштування системи та інтеграція	Система Poster була налаштована відповідно до специфіки меню та послуг “PIZZERIA FAMILY”. Було створено електронне меню, налаштовано ціни та акції, а також інтегровано систему з існуючими обліковими програмами для забезпечення безперервного обміну даними.
4	Навчання персоналу	Для забезпечення ефективного використання нової системи було організовано тренінги для всіх співробітників. Персонал навчався роботі з інтерфейсом Poster, обробці замовлень, управлінню складом та використанню аналітичних інструментів.
5	Тестування та запуск	Перед повноцінним запуском системи було проведено тестування в реальних умовах роботи ресторану. Це дозволило виявити та усунути можливі недоліки, а також адаптувати систему до специфічних потреб закладу.

Впровадження системи Poster принесло “PIZZERIA FAMILY” ряд значних переваг:

- автоматизація процесу прийому та обробки замовлень дозволила зменшити час очікування гостей та підвищити їх задоволеність.

- Poster забезпечує реальний час відстеження залишків на складі, що дозволяє своєчасно поповнювати запаси та уникати дефіциту або надлишку продуктів.
- Poster надає детальні звіти про продажі, витрати та прибуток, що сприяє прозорості фінансових операцій та спрощує процес бухгалтерського обліку.
- Інформаційна система дозволяє відстежувати робочий час співробітників, їх продуктивність та ефективність, що сприяє оптимізації графіків роботи та підвищенню мотивації персоналу.
- Poster надає інструменти для аналізу продажів, популярності страв та поведінки відвідувачів, що допомагає приймати обґрунтовані управлінські рішення та розробляти ефективні маркетингові стратегії.

Під час впровадження системи Poster “PIZZERIA FAMILY” зіткнулася з деякими викликами, які подані у таблиці нижче:

Таблиця 3.3 - Проблеми та шляхи їх подолання з новою інформаційною системою Poster

Назва	Опис проблеми	Шляхи подолання
Спротив змінам з боку персоналу	Деякі співробітники можуть виявити небажання переходити на нову систему через звичку до старих методів роботи.	Провести додаткові тренінги та роз'яснювальні бесіди, підкреслюючи переваги нової системи для полегшення їхньої роботи.
Технічні проблеми	На початкових етапах можуть виникнути технічні збої та проблеми з інтеграцією системи з існуючим обладнанням.	Буде тісна співпраця з технічною підтримкою Poster та оновленням обладнання до сумісних стандартів.
Адаптація до специфіки меню	Деякі особливості меню можуть вимагати додаткових налаштувань у системі.	кастомізація інтерфейсу та створення спеціальних модулів для обробки нестандартних замовлень.

3.3 Оцінка ефективності від вдосконалення інформаційної системи

Вдосконалення інформаційної системи ресторану «PIZZERIA FAMILY» у Гореничах є важливим кроком для підвищення ефективності його діяльності. Сучасні інформаційні технології дозволяють автоматизувати процеси управління, покращити якість обслуговування гостей та збільшити прибутковість закладу.

Використання автоматизованих інформаційних систем (AIC) у ресторанному бізнесі надає низку переваг:

1. Оптимізація управлінських процесів: AIC дозволяють автоматизувати замовлення, облік продуктів, аналітику та прогнозування попиту, що сприяє ефективнішому управлінню ресурсами та зниженню витрат. [24]

2. Покращення якості обслуговування: Завдяки автоматизації процесів обробки інформації, ресторани можуть швидше реагувати на потреби відвідувачів, забезпечуючи високий рівень сервісу. [25]

3. Підвищення конкурентоспроможності: Використання сучасних інформаційних технологій сприяє прийняттю обґрунтованих стратегічних рішень, що підвищує конкурентоспроможність закладу на ринку. [26]

Впровадження AIC безпосередньо впливає на фінансові результати ресторану:

- Збільшення прибутку: Автоматизація процесів дозволяє зменшити операційні витрати та підвищити ефективність роботи, що призводить до зростання прибутковості. [27]

- Оптимізація запасів: Системи управління інвентарем допомагають уникнути надлишкових запасів та дефіциту продуктів, що знижує витрати та втрати.

Сучасні інформаційні системи сприяють підвищенню рівня обслуговування:

- Швидкість обслуговування: Автоматизація замовлень та інтеграція з POS-системами забезпечують швидку обробку замовлень та зменшують час очікування відвідувачів.

- Персоналізація сервісу: Інтеграція з CRM-системами дозволяє збирати дані про уподобання гостей, що сприяє наданню індивідуальних пропозицій та підвищенню лояльності. [28]

Вдосконалення інформаційної системи ресторану «PIZZERIA FAMILY» у Гореничах є стратегічно важливим кроком для підвищення ефективності його діяльності. Впровадження автоматизованих інформаційних систем сприятиме оптимізації управлінських процесів, покращенню якості обслуговування гостей та збільшенню прибутковості закладу. Зважаючи на сучасні тенденції розвитку ресторанного бізнесу, інвестиції в інформаційні технології є необхідною умовою для забезпечення конкурентоспроможності та успішного функціонування ресторану.

У процесі вдосконалення операційної діяльності “PIZZERIA FAMILY” було запропоновано замінити існуючу систему обліку на сучасну POS-систему Poster. Раніше використовувалася традиційна касова система з ручним обліком, яка мала обмежені можливості щодо автоматизації процесів, контролю запасів та аналітики продажів.

Таблиця 3.4 - Порівняльна характеристика старої та нової систем закладу

Параметр	“ Ресторан +”	“ Poster”
Тип системи	Традиційна локальна система автоматизації ресторану	Хмарна POS-система, що працює на iPad, Android та Windows планшетах
Встановлення та налаштування	Потребує встановлення на стаціонарне обладнання та налаштування на місці.	Швидке встановлення та налаштування, можливість запуску за 15 хвилин.
Обладнання	Потребує використання спеціалізованого обладнання, сумісного з програмним забезпеченням	Працює на сучасних пристроях: iPad, Android та Windows планшетах, що знижує витрати на обладнання.
Функціональність	Надає базові функції для управління рестораном, включаючи облік продажів та складський облік	Забезпечує широкий спектр функцій: управлінський, касовий, складський та фінансовий облік, створення бази гостей, аналітика продажів, підтримка роботи в офлайн-режимі.
Оновлення та підтримка	Оновлення потребують ручного втручання та можуть вимагати додаткових витрат. Підтримка залежить від постачальника та може бути обмеженою.	Автоматичні оновлення без додаткових витрат. Цілодобова технічна підтримка з високим рівнем задоволеності гостей (98%).

Вартість впровадження	Залежить від постачальника та обсягу робіт, може включати значні початкові витрати на обладнання та ліцензії.	Одноразова плата за впровадження — 2000 грн.
Вартість обслуговування	Може включати щорічні платежі за оновлення та підтримку, залежно від умов постачальника	Щомісячна абонентська плата від 864 грн залежно від обраного тарифу

Перехід на хмарну POS-систему “Poster” дозволить “PIZZERIA FAMILY” досягти наступних покращень:

- Завдяки автоматизації процесів зменшиться час на обробку замовлень та знизиться кількість помилок, що сприятиме швидкому та якісному обслуговуванню відвідувачів.
- Автоматичний облік запасів та можливість відстеження залишків у реальному часі допоможуть уникнути дефіциту або надлишку продуктів, що зменшить витрати та покращить управління ресурсами.
- Доступ до детальних звітів та аналітики сприятиме прийняттю обґрунтованих управлінських рішень та підвищенню прибутковості закладу.
- Можливість використання доступних пристроїв, таких як планшети на базі iOS, Android або Windows, зменшить початкові інвестиції в обладнання.
- Хмарна архітектура “Poster” дозволяє легко масштабувати систему відповідно до зростання бізнесу та додавати нові функції без значних додаткових витрат.

Впровадження POS-системи Poster у закладі ресторанного господарства “PIZZERIA FAMILY” передбачає певні витрати, які складаються з одноразових та регулярних платежів.

Одноразові витрати: послуга, яка включає план запуску, супровід на всіх етапах, навчання персоналу та контроль налаштування обладнання, вартість становить 2000 грн; партнер Poster допоможе з налаштуванням обладнання та навчанням персоналу на місці, вартість послуги починається від 500 грн, залежно від міста та обсягу робіт.

Регулярні витрати: Poster пропонує різні тарифні плани, починаючи від 864 грн на місяць, залежно від функціоналу та потреб закладу; за потреби можна підключити додаткові модулі, такі як Програмний РРО (144 грн/міс за одну касу), Poster QR (від 252 грн/міс), Kitchen Kit (252 грн/міс за один кухонний екран) та інші.

Таким чином, впровадження “Poster” у “PIZZERIA FAMILY” сприятиме підвищенню ефективності операційної діяльності, покращенню якості обслуговування гостей та забезпеченню стійкого розвитку закладу в умовах сучасного ресторанного бізнесу.

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

В результаті проведених досліджень в кваліфікаційній роботі було виявлено та обгрунтовано ефективні методи застосування інформаційних систем для оптимізації управлінських та операційних процесів у ресторанному бізнесі, з метою зменшення витрат, покращення загальних економічних показників та підвищення задоволення відвідувачів.

Під час вивчення сучасних інформаційних систем було виявлено їх головну роль в автоматизації основних бізнес - процесів ресторану. Було проаналізовано найбільш популярні програми та платформи (R-Keeper, Poster, Ресторан + та інші) які дають змогу автоматизувати облік замовлень, формування звітів, складське управління та забезпечувати інтеграцію з CRM-системами для покращення взаємодії з клієнтами.

Зокрема, окрему увагу треба звернути на хмарні рішення, які забезпечують доступ до даних у режимі реального часу. Для конкурентоспроможності закладів ресторанного господарства є необхідним використання програм лояльності для відвідувачів, тому інформаційні системи активно підтримують процеси маркетингу та забезпечують аналіз великих обсягів даних для прийняття ефективних управлінських рішень.

Дослідження показало, що впровадження інформаційних систем позитивно впливає на ефективність роботи ресторанів за кількома основними напрямками. Завдяки аналізу було виявлено що , автоматизація процесу прийому замовлень дозволяє мінімізувати час очікування, завдяки цифровій системі обліку скорочується ризик людського фактору, системи дозволяють точно відстежувати витрати, прибутки, залишки продуктів та інші аспекти діяльності ресторану та також інформаційні системи дозволяють більш ефективно управляти ресурсами, що збільшує рентабельність бізнесу.

Виходячи з аналізу, було розроблено рекомендації для ресторану «Pizzeria Family»:

1. Вибір платформи: рекомендовано впровадити систему Poster POS, яка відрізняється простотою використання, функціональністю та доступною вартістю для малого і середнього бізнесу.
2. Інтеграція з CRM: забезпечення інтеграції із CRM-системою для управління програмами лояльності та аналізу клієнтських уподобань.
3. Автоматизація складського обліку: використання інструментів для відстеження запасів у реальному часі, що дозволить знизити втрати через списання товарів.
4. Навчання персоналу: організація навчальних сесій для працівників, щоб вони максимально ефективно використовували нову систему.

При впровадженні інформаційних систем у ресторанному бізнесі можуть виникати певні труднощі, серед яких є високі початкові витрати (їх можна подолати через вибір хмарних систем із щомісячною оплатою, що дозволяє розподілити фінансове навантаження), опір персоналу до змін(необхідно забезпечити навчання та мотивацію працівників), та проблеми з інтеграцією (вибір систем із модульною архітектурою дозволяє легко адаптувати їх до потреб ресторану).Запропоновані рішення дозволять знизити ризики та забезпечити успішне впровадження інформаційної системи.

На основі проведених аналізів та розроблених висновків у роботі запропоновано такі рекомендації та напрями удосконалення використання інформаційних систем у ресторанному бізнесі, зокрема для закладу «Pizzeria Family»

1. Для оптимізації роботи ресторану рекомендовано зупинитися на інформаційній системі Poster POS, завдяки таким перевагам як простота інтеграції,зручний інтерфейс для персоналу, функціонал для автоматизації замовлень, обліку та звітності та управління запасами .
2. Інтеграція POS-системи із CRM (Customer Relationship Management) відкриє можливості для впровадження програм лояльності,автоматизації маркетингових кампаній та збирання даних про відвідувачів та аналіз їхніх уподобань.

3. Для ефективного впровадження інформаційної системи важливо організувати навчання співробітників. Тому пропонується провести базові тренінги для персоналу щодо використання обраної системи. Це дозволить мінімізувати ризик помилок у роботі з новими технологіями та пришвидшить адаптацію.
4. Впровадження модулів для автоматизації обліку запасів дозволяє відстежувати кількість залишків продуктів у реальному часі, автоматично сформувати списки закупівель на основі попиту та продажів та оптимізувати закупівлі, уникнувши перевищення або дефіциту запасів. Це знизить втрати через списання товарів і сприятиме більш раціональному використанню ресурсів.

Застосування запропонованих заходів дозволить «Pizzeria Family» не лише покращити внутрішні бізнес-процеси, але й забезпечити кращий клієнтський досвід, зміцнити конкурентні позиції на ринку та підвищити фінансову ефективність.

Отже, з усього вищесказано можна зробити висновок, що використання сучасних інформаційних систем є ключовим кроком у підвищенні ефективності ресторанного бізнесу. На прикладі «Pizzeria Family» продемонстровано, як правильно обрані та впроваджені технології сприяють оптимізації процесів, покращенню якості обслуговування гостей та зростанню прибутковості закладу. Використання отриманих у роботі рекомендацій забезпечить ресторанам у Київській області не лише оперативне управління, але й можливість адаптуватися до швидко змінюваних умов ринку.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ ТА ІНТЕРНЕТ-РЕСУРСІВ

1. Класифікація та типи підприємств ресторанного господарства :: MegaLib.com.ua. Електронна бібліотека онлайн MegaLib.com.ua. URL: http://megalib.com.ua/content/754_11_Klasifikaciya_ta_tipi_pidpriemstv_restorannogo_gospodarstva.html (дата звернення: 19.01.2025).
2. Класифікація та типи підприємств ресторанного господарства :: MegaLib.com.ua. Електронна бібліотека онлайн MegaLib.com.ua. URL: http://megalib.com.ua/content/754_11_Klasifikaciya_ta_tipi_pidpriemstv_restorannogo_gospodarstva.html (дата звернення: 19.01.2025).
3. Особливості функціонування закладів ресторанного господарства в період кризи. Все о туризме: туристическая библиотека. URL: https://tourlib.net/statti_ukr/girnyak11.htm (дата звернення: 19.01.2025).
4. Про видання. URL: http://www.market-infr.od.ua/journals/2020/42_2020_ukr/22.pdf (дата звернення: 19.01.2025).
5. Бізнес на карантині: статистика від Опендатабот. «Дебет-Кредит» - Бухгалтерські новини. URL: <https://news.dtki.ua/society/economics/61843-biznes-na-karantini-statistika-vid-opendatabot> (дата звернення: 19.01.2025).
6. Силівейстр В. Як змінилася виручка та середній чек закладів України у 2021 році. Дослідження Poster – Poster POS. Poster POS – программа автоматизации общепита на планшете – Poster POS. URL: <https://joinposter.com/ua/post/vyruchka-ta-seredniy-chek-vysnovky-2021> (дата звернення: 19.01.2025).
7. Ресторанний бізнес України крізь призму воєнних реалій: тенденції, виклики та прогнози. Все о туризме: туристическая библиотека. URL: https://tourlib.net/statti_ukr/zhuk8.htm (дата звернення: 19.01.2025).
8. Як ресторанний бізнес пережив 2022 рік: дослідження - AIN.Business. Новини IT і бізнесу в Україні – AIN.ua. URL:

<https://ain.ua/2022/12/30/yak-restorannyj-biznes-perezhyv-2022-rik-doslidzhennya/> (дата звернення: 19.01.2025).

9. Ракша Л. Як змінився ресторанний ринок України. Підсумки 2024 року від Poster – Poster POS. Poster POS – программа автоматизации общепита на планшете – Poster POS. URL: <https://joinposter.com/ua/blog/management/pidsumky-2024-roku-vid-poster> (дата звернення: 19.01.2025).
10. Сучасний стан та тенденції розвитку ресторанного господарства в Україні URL: <https://www.kursak.com/suchasnyj-stan-ta-tendentsiji-rozvytku-restorannoho-hospodarstva/>
11. Сімейна Піцерія с.Гореничі. URL: https://www.facebook.com/pizzeriafamilygorenichi/?locale=sr_RS&_rdr (дата звернення: 22.01.2025).
12. Андрущенко Руслан Миколайович. Опендатабот. URL: <https://opendatabot.ua/p/andrushchenko-ruslan-mykolaiovych-eDxYdewEVLZ2Hf6VH75dFA> (дата звернення: 22.01.2025).
13. PIZZERIA FAMILY · вулиця Садова, 10а, Гореничі, Київська область, 08114, відгуки. Місця на карті - реальні думки про українські Місця на карті. URL: <https://multishop.stream/card/196756> (дата звернення: 22.01.2025).
14. ДСТУ 2392-94 Інформація та документація. Базові поняття
15. Закон України «Про захист інформації в інформаційно телекомунікаційних систем» від 05.07.1994 №80/94-ВР (Редакція від 19.04.2014)
16. Петрук Ю.Л Впровадження інформаційних та автоматизованих технологій в діяльності підприємств ресторанного господарства в сучасних умовах / Ю.Л. Петрук // Європейські перспективи – 2014. – № 5. – С. 167– 172.
17. eNUFTIR :: Репозитарій НУХТ :: Головна. URL: <https://dspace.nuft.edu.ua/server/api/core/bitstreams/cb314166-998b-47a5-92a6-f1c5cd981f6f/content> (дата звернення: 22.01.2025).
18. eNUFTIR :: Репозитарій НУХТ :: Головна. URL: <https://dspace.nuft.edu.ua/server/api/core/bitstreams/2c8adc42-0810-47db-84a9-d09d87a7dac7/content> (дата звернення: 22.01.2025).

19. Автоматизація ресторану від Poster. Програма для ресторану та система обліку на планшетах – Poster POS. Poster POS – программа автоматизации общепита на планшете – Poster POS. URL: <https://joinposter.com/ua/business/restaurant> (дата звернення: 22.01.2025).
20. Доцільність застосування інформаційних технологій в ресторанному бізнесі. URL: https://tourlib.net/statti_ukr/stepova.htm (дата звернення: 22.01.2025).
21. Кісь Я. Інтелектуальна система моніторингу та обслуговування клієнтів у ресторанному бізнесі. [Електронний ресурс]: Електронний каталог 2.0 науково-технічної бібліотеки ТНТУ імені Івана Пулюя. – Режим доступу: <http://koha.tntu.edu.ua/bib/71082>.
22. Academic Journals and Conferences |. URL: <https://science.lpnu.ua/sites/default/files/journal-paper/2017/jun/2691/814ism2015min-395-409.pdf> (дата звернення: 22.01.2025).
23. Колесніков А. М., Капліна Т. В. Роль інформаційних технологій у розвитку готельно-ресторанного бізнесу України. Збірник наукових статей магістрів. Факультет товарознавства, торгівлі та маркетингу. Факультет харчових технологій, готельно-ресторанного та туристичного бізнесу. Полтава : ПУЕТ, 2019. 425 с
24. Перегляд впровадження інформаційних комп'ютерних технологій у ресторанному бізнесі Головна. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1592/1532> (дата звернення: 22.01.2025).
25. URL: <https://academy-vision.org> (дата звернення: 22.01.2025).
26. URL: <https://dspace.uzhnu.edu.ua> (дата звернення: 22.01.2025).
27. Наукові фахові видання Національного університету «Полтавська політехніка імені Юрія Кондратюка». Наукові фахові видання Національного університету «Полтавська політехніка імені Юрія Кондратюка». URL: <https://journals.nupr.edu.ua> (дата звернення: 22.01.2025).
28. URL: <https://dspace.uzhnu.edu.ua> (дата звернення: 22.01.2025).
29. Автоматизація ресторанного бізнесу: рішення та переваги | Wezom. ІТ-компанія повного цикла розробки програмних продуктів WEZOM -

Київ,

Україна.

URL:

<https://wezom.com.ua/ua/blog/tehnologiyi-v-restorannomu-biznesi>
звернення: 22.01.2025).

(дата