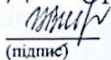


МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ

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

«До захисту в ЕК»

Дека́н факультету

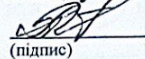

(підпис)

Віта ЦИРУЛЬНІКОВА
(ім'я і прізвище)

«13» 02 2024 р.

«До захисту допущено»

Завідувач кафедри


(підпис)

Лариса ШАРАН
(ім'я і прізвище)

«13» листо 2024 р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
НА ЗДОБУТТЯ ОСВІТНЬОГО СТУПЕНЯ БАКАЛАВРА

Зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»
(код та назва спеціальності)

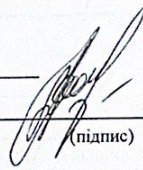
освітньо-професійної програми «Готельно-ресторанна справа»

на тему: : «Сучасні інформаційні системи у закладі ресторанного господарства»

Виконав: здобувач 4 курсу, групи ЗГС4-1-ск

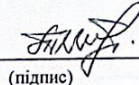
Постернак Ксенія Олександрівна

(прізвище, ім'я, по батькові повністю)


(підпис)


Керівник Тетяна ІЩЕНКО

(ім'я і прізвище)


(підпис)

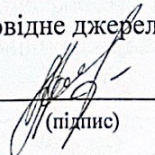
Рецензент Ірина МЕЛЬНИК

(ім'я і прізвище)

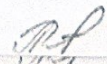

(підпис)

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 – 2024 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 ШАРАН

“ 05 ” грудня 2023 року

ЗАВДАННЯ

НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ ЗДОБУВАЧА

Постернак Ксенії Олександрівни

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема роботи «Сучасні інформаційні системи у закладі ресторанного господарства»

керівник роботи Іщенко Тетяна Іванівна, к.т.н. доцент

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

затверджені наказом вищого навчального закладу від “05” грудня 2023 року № 972-КС

2. Термін подання здобувачем роботи 6 лютого 2024 року

3. Вихідні дані до роботи інформаційні системи у закладі ресторанного господарства, мережа закладів японської кухні FS Ukraine, м. Київ

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити) Вступ; Розділ 1 Ресторанний бізнес у м Київ: стан і перспективи розвитку; Розділ 2 Аналіз діяльності ТОВ «ЕФ ЕС ТРЕЙД» (ресторан «FS UKRAINE SUSHI & SEAFOOD»); Розділ 3 Вдосконалення інформаційних систем в ресторані «FS UKRAINE SUSHI & SEAFOOD»; 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	Иценко Т.І. доцент	<i>Иценко Т.І.</i> 5.12.23 р.	<i>Иценко Т.І.</i> 18.12.23 р.
Розділ 2	Иценко Т.І. доцент	<i>Иценко Т.І.</i> 18.12.23 р.	<i>Иценко Т.І.</i> 08.01.24 р.
Розділ 3	Иценко Т.І. доцент	<i>Иценко Т.І.</i> 08.01.24 р.	<i>Иценко Т.І.</i> 29.01.24 р.

7. Дата видачі завдання 5 грудня 2023 року

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	ВСТУП РОЗДІЛ 1 РЕСТОРАННИЙ БІЗНЕС У М. КИЇВ: СТАН І ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ	5.12-17.12.2023р.	Виконано
2	РОЗДІЛ 2 АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ ТОВ «ЕФ ЕС ТРЕЙД» (РЕСТОРАН «FS UKRAINE SUSHI & SEAFOOD»)	18.12.2023-07.01.2024р.	Виконано
3	РОЗДІЛ 3 ВДОСКОНАЛЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ СИСТЕМ В РЕСТОРАНІ «FS UKRAINE SUSHI & SEAFOOD»	08.01-28.01.2024р.	Виконано
4	ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ. СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ ТА ІНТЕРНЕТ-РЕСУРСІВ.	29.01-05.02.2024р.	Виконано
5	Подання кваліфікаційної роботи на кафедру	06.02.2024р.	Виконано

Здобувач

(підпис)

Ксенія ПОСТЕРНАК

Керівник роботи

(підпис)

Тетяна ІЩЕНКО

НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ
ІНФОРМАЦІЙНА КАРТКА
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ

Здобувача: Постернак Ксенії Олександрівни

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

заочна зі скороченим терміном здобуття освіти, спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа», освітньо-професійна програма «Готельно-ресторанна справа»

Тема роботи: «Сучасні інформаційні системи у закладі ресторанного господарства»

Керівник роботи: Іщенко Тетяна Іванівна, к.н.т., доцент

Дата захисту "....." лютого 2024 р.

Робота захищена з оцінкою _____

АНОТАЦІЯ

Робота присвячена аналізу сучасних інформаційних систем у закладах ресторанного господарства, зокрема на прикладі ресторану «FS Ukraine Sushi & Seafood» у м. Києві. Здійснено дослідження фінансових показників та кадрової політики закладу за період 2021-2023 років. Встановлено стійкий ріст фінансових показників та зміни в кадровому складі, що вказують на потребу у вдосконаленні управлінських процесів.

Обґрунтовано важливість вибору оптимальної інформаційної системи для задоволення потреб закладу, розглянуто переваги та недоліки системи «Ресторан+» та визначено потребу у впровадженні нової, більш оптимізованої системи.

Проведено оцінку ефективності вдосконалення інформаційної системи, яка підтверджує потенціал поліпшення управління та оптимізації робочих

процесів у ресторанному бізнесі. Робота містить важливі висновки та рекомендації щодо підвищення конкурентоспроможності закладу.

Ключові слова: інформаційні системи, ресторанне господарство, управління, ефективність, оптимізація.

ABSTRACT

This study is dedicated to analyzing modern information systems in the restaurant industry, using the case study of «FS Ukraine Sushi & Seafood» restaurant located in Kyiv. An examination of financial indicators and staffing policies of the establishment for the period of 2021-2023 has been conducted, revealing a consistent growth in financial performance and changes in workforce composition, indicating the need for enhanced management processes.

The significance of selecting an optimal information system to meet the establishment's needs is substantiated, the advantages and limitations of the «Restaurant+» system are discussed, and the necessity for implementing a new, more optimized system is identified.

An evaluation of the effectiveness of improving the information system has been conducted, confirming the potential for improving management and optimizing workflow processes in the restaurant business. The study contains important conclusions and recommendations for enhancing the competitiveness of the establishment.

Keywords: information systems, restaurant industry, management, effectiveness, optimization.

Зміст

ВСТУП.....	6
РОЗДІЛ 1 РЕСТОРАННИЙ БІЗНЕС У М. КИЇВ: СТАН І ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ.....	8
1.1. Вплив умов сьогодення на ринок ресторанних послуг у м. Київ.....	8
1.2. Перспективні напрями подолання зовнішніх негативних чинників на ресторанний бізнес.....	11
1.3. Аналіз інформаційних систем закладів ресторанного господарства.....	15
РОЗДІЛ 2 АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ ТОВ «ЕФ ЕС ТРЕЙД» (РЕСТОРАН «FS UKRAINE SUSHI & SEAFOOD»).....	27
2.1. Загальна характеристика закладу ресторанного господарства.....	27
2.2. Економічний аналіз діяльності закладу ресторанного господарства.....	28
2.3. Інформаційні системи в ресторані FS UKRAINE SUSHI & SEAFOOD».....	32
РОЗДІЛ 3 ВДОСКОНАЛЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ СИСТЕМ В РЕСТОРАНІ «FS UKRAINE SUSHI & SEAFOOD».....	38
3.1. Обґрунтування оптимальних інформаційних систем для задоволення потреб ресторану «FS Ukraine Sushi & Seafood».....	38
3.2. Управлінські заходи з впровадження інформаційної системи в «FS Ukraine Sushi & Seafood».....	39
3.3. Оцінка ефективності від вдосконалення інформаційної системи.....	43
ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ.....	46
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ ТА ІНТЕРНЕТ-РЕСУРСІВ.....	50

ВСТУП

В сучасному світі, в умовах стрімкого розвитку технологій та динамічних змін у сфері бізнесу, використання інформаційних систем стає важливим аспектом ефективного управління закладами ресторанного господарства. Застосування сучасних інформаційних технологій в галузі громадського харчування дозволяє не тільки оптимізувати та автоматизувати рутинні операції, але і підвищує ефективність управлінських процесів, сприяючи якості обслуговування та забезпеченню високого рівня задоволення клієнтів.

Актуальність обраної теми дослідження визначається насущною потребою впровадження та вдосконалення інформаційних технологій в сфері громадського харчування. Сучасні ресторани та кафе, борючись за конкурентоспроможність і задоволення клієнтів, повинні використовувати інноваційні рішення для оптимізації своєї діяльності.

Зростання вимог до ефективності управління, якості обслуговування та відповідності санітарним та технологічним стандартам вимагає використання сучасних інформаційних систем. Інтеграція цих систем у ресторанний бізнес сприяє автоматизації рутинних операцій, прискоренню обслуговування, управлінню запасами та забезпеченню безпеки даних.

Мета дослідження полягає в аналізі та розумінні впливу сучасних інформаційних систем на функціонування «FS UKRAINE SUSHI & SEAFOOD», а також в оцінці їхнього внеску у підвищення ефективності управління, якості обслуговування та конкурентоспроможності «FS UKRAINE SUSHI & SEAFOOD».

Для досягнення мети були поставлені такі **завдання**:

1. Дослідити вплив умов сьогодення на ринок ресторанних послуг у м. Київ;
2. Визначити перспективні напрями подолання зовнішніх негативних чинників на ресторанний бізнес;

3. Провести аналіз інформаційних систем закладів ресторанного господарства;
4. Провести загальну характеристику закладу ресторанного господарства;
5. Провести економічний аналіз діяльності закладу ресторанного господарства;
6. Дослідити інформаційні системи в ресторані «FS UKRAINE SUSHI & SEAFOOD» ;
7. Провести обґрунтування оптимальних інформаційних систем для задоволення потреб ресторану «FS Ukraine Sushi & Seafood»;
8. Дослідити управлінські заходи з впровадження інформаційної системи в «FS Ukraine Sushi & Seafood» ;
9. Провести оцінку ефективності від вдосконалення інформаційної системи.

Предмет дослідження полягає в комплексному вивченні сучасних інформаційних систем, що використовуються у «FS UKRAINE SUSHI & SEAFOOD»

Об'єктом дослідження є інформаційні системи ресторанне господарство «FS Ukraine Sushi & Seafood»

Методи дослідження включають в себе системний аналіз, порівняльний аналіз, а також аналіз статистичних даних та інформаційних ресурсів для отримання об'єктивного уявлення про використання інформаційних систем у ресторанному господарстві.

РОЗДІЛ 1

РЕСТОРАННИЙ БІЗНЕС У М. КИЇВ: СТАН І ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ

1.1. Вплив умов сьогодення на ринок ресторанних послуг у м. Київ

У всьому світі галузь готельно-ресторанної діяльності визнана однією з найбільш прибуткових галузей розвитку національної економіки. Ця тема є перспективною і для України, але існують внутрішні та зовнішні проблеми, які суттєво гальмують розвиток цього сектора та його конкурентоспроможність порівняно з розвинутими країнами світу.

Важливими факторами, що обмежують розвиток готельно-ресторанного бізнесу, також є відсутність відповідної інфраструктури, такої як фітнес-центри, конференц-зали, а також орієнтація на двомісні номери, які не відповідають європейським стандартам. Низька купівельна спроможність населення та недостатньо розвинута сфера послуг також становлять окремі чинники, що стримують прибутковість готельно-ресторанного бізнесу.

Для вивчення поточного стану та перспектив розвитку готельно-ресторанного бізнесу в Україні проведено дослідження фінансово-господарської діяльності підприємств цієї галузі гостинності. Основною інформаційною базою для аналізу послужили дані, опубліковані Державною службою статистики України [27], а також висловлення вітчизняних науковців.

Кількість суб'єктів господарювання в готельно-ресторанному бізнесі на кінець 2021 року становила 69 775 (3,6% від загальної кількості суб'єктів господарювання в Україні). З них 7 560 підприємств (що становило 2% від загальної кількості підприємств в Україні) та 62 215 фізичних осіб-підприємців (3,9% від загальної кількості фізичних осіб-підприємців в Україні) [27].

Загальна кількість суб'єктів готельно-ресторанного бізнесу на кінець 2021 року збільшилась на 12 197 одиниць у порівнянні з кінцем 2017 року (підприємств на 275 одиниць, фізичних осіб-підприємців на 11 922 одиниці).

Частка діючих суб'єктів господарювання готельно-ресторанного бізнесу у загальній кількості діючих суб'єктів господарювання в Україні залишалася стабільною на рівні 3,6% протягом 2019–2021 років [27].

Важливо відзначити, що ці дані на 2024 рік потребують серйозного уточнення через руйнування, спричинені військовою агресією Росії на території України, особливо з регіональною перспективою. Інформація про кількість діючих суб'єктів господарювання готельно-ресторанного бізнесу за 2024 рік у розрізі підприємств та фізичних осіб-підприємців важлива для подальших аналізів і вимагає подальшого вивчення.

Останні роки стали випробуванням для українських підприємств через пандемію COVID-19 та повноформатну війну. Незважаючи на ці труднощі, більшість українських компаній справилися із викликами, а деякі й поліпшили свою ситуацію. Один з таких секторів — готельний бізнес.

Повноформатна війна відчутно вплинула на всі сфери життя країни. Однак, навіть при спаді міжнародного туризму, готелі в Україні зазнали позитивних змін [31, с.80].

На сьогодні основний дохід готелів забезпечують внутрішні туристи та іноземці, які працюють в Україні. Готелі, розташовані в західних областях, є особливо прибутковими.

Незважаючи на труднощі, багато компаній і підприємців продовжують свою діяльність в Україні. Організація зустрічей, переговорів і конференцій вимагає належних місць для проживання та проведення подій, і готельні комплекси забезпечують необхідну інфраструктуру та сервіс для ділових подорожей.

Закриття кордонів також впливає на ринок готелів, але це призводить до активізації внутрішнього туризму. Багато українців обирають відпочинок та подорожі всередині своєї країни, зробивши готелі популярними для відпочинку.

Україна, яка має багатий культурний спадок та природні красиві місця, приваблює туристів. Готелі стають зручним варіантом проживання для тих, хто хоче насолоджуватися всією цією красою.

Також важливо врахувати масову міграцію переселенців після початку війни в Україні. Багато готелів надали різні варіанти проживання для тимчасових переселенців, забезпечуючи їм комфортні умови в цей важкий період [34, с.396].

Готельний сектор в Києві визначається своєю динамікою та різноманітністю. Як столиця України, місто залучає значну кількість туристів та бізнес-подорожуючих. Від економ-класу до люксу, готелі різних класів розташовані в різних частинах міста. Готельний бізнес активно співпрацює з туристичними агентствами та приймає участь у міжнародних заходах. За рахунок зростаючої конкуренції готелі постійно вдосконалюють свій сервіс та впроваджують інновації. Міжнародні фестивалі та розвиток транспортних вузлів, які відбуваються в місті, сприяють позитивному розвитку готельного бізнесу. Галузь виявляє стійкість до економічних коливань завдяки різноманітній клієнтській базі та різним видам послуг [35, с.205].

У період початкового етапу війни готельний сектор ефективно зупинив свою діяльність, відмовляючись від прийому гостей та скасовуючи події та подорожі, як туристичні, так і службові. У центральних, південних та східних регіонах України зафіксовано значну кількість відмов від бронювань, що досягло 85-98%.

Заради безпеки сотень тисяч людей, які мусили залишити свої міста та направитися на захід України, готелі в цих областях стали переповненими. Деякі власники готелів надавали безкоштовне житло переселенцям, тоді як інші підвищували ціни вдсятеро. У інших регіонах готелі зазнали значних фінансових втрат або були змушені припинити роботу [11, с.21].

В даний момент готельний сектор України працює лише на 2-3% від свого запланованого обсягу в грошовому вираженні. На півдні цей показник становить 3-5% порівняно з проєктованим обсягом, у Києві та області - 10-15%. На сході через воєнні події та окупацію територій більшість готелів припинили свою роботу.

Цікава динаміка спостерігалася в західних областях, де готелі були наповнені на 100% протягом лютого-квітня, що призвело до значного зростання

туристичного збору. За даними Державного агентства розвитку туризму, обсяг збору в цих регіонах зріс на 28,8% в 2021 році порівняно з минулим роком.

У першій п'ятірці лідерів увійшли Київ та чотири області, при цьому столиця поповнила свій бюджет на понад 20 млн грн. Найвище зростання зафіксовано в Львівській області - 193%. До бюджетів громад цього регіону надійшло 19,7 млн грн. У Івано-Франківській області сума турзбору зросла на 76,4%, досягнувши 9 млн грн. Закарпатська область заробила 8,7 млн грн турзбору, що на 144% більше в 2021 році, ніж за аналогічний період минулого року.

Рівень завантаженості готелів став зменшуватися наприкінці весни 2022 року, і не відбувся курортний сезон. Понад 2000 готелів на півдні та сході України так і не відновили свою роботу. Однак у відносно безпечному місті Одеса наразі працює 90% готельних закладів із середньою завантаженістю 60%. У Києві готелі відновили роботу в травні, але все ще утримуються на низькому рівні - 15-25% [27].

1.2. Перспективні напрями подолання зовнішніх негативних чинників на ресторанний бізнес

Розглядаючи вплив війни на готельну індустрію України, слід визначити кілька негативних наслідків. Це включає руйнування інфраструктури готелів внаслідок ракетних обстрілів та бомбардувань, закриття або анексію бізнесів на окупованих територіях, вивід готелів з міжнародного ринку, відтік кваліфікованого персоналу через виїзд та мобілізацію, скорочення або відсутність споживачів готельних послуг, а також перехід до категорії "військових готелів" та їхнє цільове призначення.

При аналізі руйнувань готелів під час війни, можна вказати на приклади, такі як готель "Україна" у Чернігові, готель "Інгул" у Миколаєві, готель "НТОН" у Львові, готель "Гранд Петтіне" в Одесі та інші, які стали об'єктами ракетних

ударів та бомбардувань. На окупованих територіях також зафіксовано руйнування готелів "Миколаїв" та "Рейк'ярд Рівер" в Миколаєві [36, с.23].

Втрати готельного ринку також стали очевидними для багатьох міжнародних та національних готельних мереж, таких як "Раціотель Рішельє Херсон", "Оптима Херсон" та "Reikartz Маріуполь", які відчули наслідки активних бойових дій та були змушені припинити роботу. Готелі "Premier Hotel Aurora" у Харкові та "Compass Hotel Kherson" на окупованих територіях також стали неактивними через військові події.

Найбільш суттєві втрати в готельній галузі відзначились на півночі, сході та півдні України, включаючи Київ. Готельний бізнес у центральній та західній Україні, хоч і залишився майже непошкодженим, відчув втрати через загрозу безпеки в країні. Відтік робочої сили також негативно вплинув на готельну індустрію України, зокрема жінки, які складають більшість працівників готельного бізнесу. Отже, втрати цього сектора мають серйозний вплив на ринок праці в Україні.

Всупереч військовій обстановці, спостерігається вплив на споживчу поведінку готельних послуг в Україні. В Західній Україні спостерігаються кілька тенденцій у готельній індустрії. Зокрема, збільшилася активність готельного бізнесу у зв'язку із тимчасовим переїздом дипломатичного корпусу з Києва до Львова. Також спостерігається вплив руху населення з районів воєнних дій та зміни місць призначення для іноземних мандрівників через збільшену кількість журналістів, які висвітлюють події війни. Готелі стають центром для роботи і спілкування в умовах конфлікту. Необхідно відзначити, що у 2022 році лише 1% користувачів готелів є іноземцями, що свідчить про преімовірний внутрішній попит [36, с.25].

Навіть при ворожості агресора, Агентство розвитку туризму спільно з Асоціацією готелів та курортів України запускає проект для апробації системи класифікації готелів "Hotels Stars Union", спрямований на наближення стандартів українських готелів до європейських та є одним із кроків для вступу України до Європейського Союзу.

У сучасній воєнно-політичній обстановці в Україні обговорюються перспективи розвитку готельної індустрії [37, с.62]:

1. Переорієнтація готельного бізнесу на безпечніші регіони Західної України.
2. Зростання популярності реабілітаційних послуг.
3. Розширення курортних готелів.
4. Збільшення кількості апартамент-готелів для довготривалого проживання.
5. Очікуваний підйом туризму та міжнародного промоційного потенціалу після завершення війни.
6. Адаптація готелів до воєнних умов та пошук нових форм обслуговування.
7. Створення "відкладеної пропозиції" на ринку готельних послуг для підвищення конкуренції та якості обслуговування.
8. Реорганізація готелів з акцентом на безпеку та автономну роботу, включаючи облаштування бомбосховищ та автономне енергопостачання.
9. Розвиток екоготелів з фокусом на альтернативні джерела енергії.
10. Посилення контролю за походженням інвестицій у готельну індустрію.
11. Наближення готельних стандартів до європейських норм.
12. Залучення фінансування для післявоєнної відбудови та розвитку нових підприємств та реконструкції існуючих готелів через різні фонди.

Розглядаючи перспективи розвитку ринку ресторанного господарства в Україні в сучасних кризових умовах, основною тенденцією, на наш погляд, стане значне зростання обсягів продажів через Інтернет. Це пояснюється обмеженням фізичного відвідування ресторанів, оскільки клієнти все більше переходять до онлайн-формату, а попит на послуги доставки їжі істотно зростає. У зв'язку з цим багато закладів змушені впроваджувати послуги доставки та видачі страв на винос, щоб уникнути повного закриття.

Враховуючи перехід суспільства до ери цифровізації, інноваційним напрямком у розвитку ресторанної діяльності може стати створення універсальних мобільних додатків із широким спектром можливостей для замовлення та відстеження його шляху до клієнта. Такі інструменти ресторанного бізнесу спрямовані на оптимізацію робочих процесів, підвищення середнього чеку та розробку персоналізованих маркетингових стратегій. Вони не лише полегшують замовлення та доставку, але й створюють можливість для закладів пристосовуватися до змін у споживчих уподобаннях, забезпечуючи ефективну взаємодію з клієнтами в онлайн-середовищі [5, с.76].

В умовах соціальної ізоляції та дистанціювання інтернет-реклама стає все більш актуальною для стимулювання попиту на послуги ресторанного господарства. На основі ефективності та спрямованості на цифровий простір, розглядаємо кілька ключових інструментів інтернет-реклами для закладів ресторанного господарства [11, с. 123]:

1. Просування в пошуковій мережі Google та контекстна реклама: Цей вид реклами вважається одним із найбільш ефективних, проте вимагає відповідних витрат. Просування в пошуковій мережі дозволяє залучати клієнтів, які активно шукають ресторани чи послуги доставки їжі.

2. Банерна реклама: Цей інструмент реклами дозволяє звертатися до потенційних клієнтів на різних онлайн-платформах, таких як улюблені сайти, YouTube, Gmail та мобільні додатки. Банерна реклама використовується для інформування цільової аудиторії про заклад та створення лояльності до бренду.

3. Ремаркетинг: Цей підхід використовує банерну рекламу для тих, хто вже взаємодіяв із сайтом компанії. Реклама показується тим, хто раніше робив покупки або додав товар у кошик, з метою підвищення конверсії.

4. Підтримка соціальних мереж: Створення цікавого контенту про страви та ресторани в Instagram та інших соціальних мережах привертає увагу потенційних клієнтів. Важливо взаємодіяти з аудиторією, розміщувати репости та відповідати на їхні коментарі.

5. Співпраця із впливовими особами: Співпраця з блогерами, журналістами та критиками може ефективно пропіарити заклад. Співпраця на постійній основі дозволяє впливовим особам стати частинкою стратегії просування та створення плану контенту.

Важливо також відзначити значення відгуків на різноманітних сайтах, таких як TripAdvisor, де користувачі можуть залишити свої враження. Комплексне використання цих інструментів дозволяє ресторанам ефективно адаптуватися до нових умов та привертати увагу клієнтів в онлайн-середовищі.

1.3. Аналіз інформаційних систем закладів ресторанного господарства

З відкриттям кожного нового ресторану збільшується конкуренція між ними, що призводить до необхідності ефективного та раціонального використання наявних ресурсів. У таких умовах для успішного ведення бізнесу важливо інвестувати у засоби та інструменти його підтримки та розвитку. Одним із ключових інструментів для розвитку ресторанного бізнесу є сучасна система автоматизації ресторанів.

В сучасному ресторанному бізнесі автоматизація стає необхідною, коли власник перестає виступати в ролі менеджера закладу. Після того, як він наймає співробітників і делегує їм відповідальність за бізнес-процеси, кожна операція має бути цифрованою. Системи автоматизації ресторанів розбивають процеси на "ланцюжки" та зменшують роль людського фактору: чіткість повторюючихся дій визначається алгоритмом, а не людиною [13, с.177].

Автоматизація в індустрії харчування має численні переваги, такі як підвищення оперативності обробки замовлень та точності роботи персоналу, можливості обліку, уникнення фінансових махінацій із боку персоналу, а також проведення спеціальних акцій, таких як введення спеціальних пропозицій до

меню та знижки для клієнтів. Всі ці можливості програмного забезпечення дозволяють менеджеру ефективно управляти рестораном і вдосконалювати бізнес-процеси.

Сучасні інформаційні технології можна класифікувати за кількома характеристиками: методом реалізації в інформаційній системі, ступенем охоплення завдань управління, класами реалізованих технологічних операцій, типом користувацького інтерфейсу та варіантами використання мережі, що обслуговує предметну область [1, с.96].

Управління є ключовою функцією, необхідною для цілеспрямованої діяльності будь-якої соціально-економічної, організаційно-виробничої системи (підприємства, організації, території). Систему, що виконує функції управління, називають системою управління. Основними функціями цієї системи є прогнозування, планування, облік, аналіз, контроль і регулювання.

Управління пов'язане з обміном інформацією між компонентами системи та її довкіллям. В процесі управління отримують відомості про стан системи в кожен момент часу, про досягнення (або недосягнення) заданої мети з метою впливу на систему і забезпечення виконання управлінських рішень.

Автоматизована інформаційна система – це комплекс інформації, економіко-математичних методів і моделей, технічних, програмних, технологічних засобів і фахівців, створений для обробки інформації та прийняття управлінських рішень [2, с.54].

Отже, інформаційну систему можна розглядати технічно як набір взаємопов'язаних компонентів, які збирають, обробляють, накопичують і розподіляють інформацію для підтримки прийняття рішень і управління в організації. Вона не лише сприяє прийняттю рішень, але й допомагає менеджерам аналізувати проблеми, зробити комплексні об'єкти видимими та створити нові вироби.

Різні види організацій мають різні інтереси, особливості та рівні, і тому існують різні види інформаційних систем. Системи розробляються, щоб

відповідати різним потребам організацій на стратегічному, управлінському, знання та експлуатаційному рівнях, а також в різних функціональних областях.

Системи експлуатаційного рівня спрямовані на підтримку елементарних операцій, що відбуваються в організації, таких як продажі, облік платежів тощо. Системи рівня знань сприяють управлінню знанням працівників та обробці документів, а системи рівня управління призначені для контролю, управління та прийняття рішень менеджерами середнього рівня. Ці системи визначають, чи ефективно працюють об'єкти і періодично повідомляють про це.

Деякі системи управління спрямовані на прийняття незвичайних рішень і фокусуються на менш структурних вирішеннях, де інформаційні вимоги можуть бути не завжди очевидні.

Системи стратегічного рівня є інструментами, що допомагають вищим керівникам у підготовці стратегічних досліджень та вивченні тривалих тенденцій у фірмі та бізнес-середовищі. Головна мета таких систем - привести до відповідності зміни умов експлуатації існуючі організаційні можливості [3, с.76].

Інформаційні системи можуть бути функціонально розділені, обслуговуючи основні функції організації, такі як продажі і маркетинг, виробництво, фінанси, бухгалтерський облік та управління людськими ресурсами, за допомогою власних систем. Великі організації можуть мати власні інформаційні системи для підфункцій кожної з цих головних функцій.

Типова організація включає системи різних рівнів, таких як експлуатаційний, управлінський, знань і стратегічний, що відповідають кожній функціональній області. Наприклад, функція виробництва може включати системи для управління запасами, процесами та плануванням.

Нові інформаційні системи відображають передовий досвід управлінських технологій, оптимізуючи бізнес-процеси за останніми досягненнями теорії та практики управління. Вони перетворюють виробничий процес, витіскаючи традиційні компоненти, такі як природні ресурси, праця і капітал [5, с.54].

Ефективна економічна діяльність тепер ґрунтується на обміні впорядкованими даними та інформацією, що сприяє впорядкованості та стійкості економічної системи. Інформаційні технології управління підприємствами сфери послуг спрямовані на поліпшення обслуговування різних клієнтів, враховуючи їхні комунікаційні потреби.

Оптимальною комбінацією для таких підприємств є поєднання системи як основи інформаційного середовища і системи взаємодії з клієнтами. Інтеграція системи-аналітика для аналізу даних в інформаційну інфраструктуру підприємства підвищує ефективність та капіталізацію від використання інформаційних технологій, набагато більше, ніж проста установка інших двох систем.

Є ще одна особливість використання новітніх інформаційних технологій у підприємствах сфери послуг, а саме - підвищення їх конкурентоспроможності. У Заході інформаційні технології стали необхідною умовою існування підприємств, тоді як в Україні впровадження таких технологій надає організаціям додаткові можливості конкурувати, використовуючи передовий західний досвід.

Сучасні інформаційні технології сприяють перетворенню самого менеджменту, а їхня сутність полягає не лише у технічних інноваціях, але й у сукупності світового досвіду управління та рішень, які втілені в відповідному інструментарії за допомогою сучасних методів обробки та зберігання інформації.

Ефективність використання таких технологій найкраще оцінюється шляхом порівняння витрат на їх придбання, впровадження та приросту капіталізації підприємства після їх впровадження. Для визначення зростання нематеріальних активів підприємства, що виникають з застосування сучасних інформаційних технологій, одним із ефективних методів є використання системи збалансованих показників [9, с.65].

При впровадженні новітніх інформаційних технологій управління на підприємстві виникає необхідність перетворення даних в інформацію, а

інформації – в знання. Для реалізації цього ланцюжка виникає концепція управління знань.

Сьогодні використання інформаційних систем для автоматизації виробництва набуває популярності в ресторанному бізнесі. Інформаційні технології роблять операції організації та управління підприємством більш ефективними і простішими.

Інформаційна технологія - це сукупність методів, виробничих процесів та програмно-технічних засобів, які об'єднані у технологічний ланцюжок, спрямований на виконання інформаційних процесів з метою підвищення надійності та оперативності, а також зниження трудомісткості під час використання інформаційного ресурсу [6, с.22].

Підвищення конкурентоспроможності українських підприємств можливе лише шляхом активізації інноваційних процесів. Вони повинні забезпечити ефективне використання нововведень у вигляді інформаційних технологій, нових видів продукції та послуг, а також організаційно-технічних та соціально-економічних рішень різного характеру [7, с.35].

Стратегічні мети впровадження інформаційних технологій включають забезпечення розвитку бізнесу, його керованість, підвищення якості, конкурентоспроможності та зменшення вартості виконання бізнес-процесів [8, 69].

Багато підприємств у сфері ресторанного бізнесу активно використовують автоматизацію своєї основної діяльності. Зазвичай це стосується підприємств з великим обсягом продажів, які шукають оперативність та керованість для ефективнішого управління збільшеною шаблонною діяльністю. Важливо мати точні числові дані для прийняття важливих рішень, і для великих та середніх підприємств автоматизація та використання інформаційних систем забезпечують найточніші дані.

Сучасні програми можуть автоматично визначати витрати на інгредієнти для кожної страви, вести облік продуктів та розраховувати собівартість страв. Інформаційні системи спрощують облік продуктів та страв на кількох кухнях та

точках реалізації, а також формують меню та прейскурант барної продукції, що допомагає оптимізувати рух продукції [9, с.89].

Автоматизація управління ресторанним господарством стає важливою, оскільки вона спрощує робочі процеси та допомагає мінімізувати збитки та додаткові витрати. Це підвищує якість сервісу та престиж закладу, прискорює обробку замовлень, поліпшує координацію та контроль за роботою персоналу, а також веде облік матеріальних цінностей та товарів, зменшуючи часові витрати на обробку та аналіз інформації. Отже, автоматизація ресторанного господарства допомагає зробити підприємство конкурентоспроможним і важливим на ринку.

Ефективний розвиток ресторану вимагає впровадження систем автоматизації управління та обліку, що оптимізує ключові бізнес-процеси, створює ефективну систему лояльності клієнтів, підвищує якість виробництва та запобігає розкраданню та зловживанням персоналу.

Рестораторам важливо бути в курсі останніх тенденцій та переваг в сфері технологій, які дозволяють автоматизувати ресторанний бізнес, і, при необхідності, оновлювати та придбувати нове обладнання.

Нові технологічні досягнення, які успішно використовуються в галузі ресторанного господарства, включають [19, с.23]:

Приймання кредитних карток: Статистика свідчить, що клієнти, які користуються кредитними картками, здійснюють значно більше покупок. Транзакції зараз виконуються за кілька секунд, і клієнтам з картками стає все більше. Додатково, при оплаті кредитною картою не потрібно підписувати чек, і власник картки може передати її іншій особі для оплати рахунку.

Мобільні термінали: Бездротові мобільні термінали з'явилися для приймання платежів за банківськими картами. Ці термінали дозволяють обслуговувати клієнтів безпосередньо за столиками, чеки негайно виставляються на касі або ресстраторі. Також існує система радіовиклику офіціанта, яка дозволяє офіціанту негайно з'являтися при натисканні кнопки.

Мобільні термінали дозволяють здійснювати замовлення безпосередньо біля столика, що спрощує процес обслуговування та прискорює передачу замовлень на кухню або в бар. Вони сприяють швидкій та ефективній обробці замовлень, створюючи при цьому особливий імідж ресторану.

<p>Програмне забезпечення: Готові бізнес-схеми у вигляді програмного рішення допомагають мінімізувати ризики, забезпечуючи повну інтеграцію новітніх технологій обліку та обслуговування. Підприємства можуть вибирати програмне забезпечення, враховуючи конкретні особливості свого бізнесу та майбутні перспективи.</p>
<p>Автоматизація технічного обладнання: Сучасне технічне обладнання, таке як POS-комп'ютери, POS-системи, касові апарати, грошові ящики, принтери чеків, програмовані клавіатури, кнопки виклику офіціанта, сенсорні монітори, є необхідною складовою автоматизації кафе та ресторану.</p>
<p>Інтелектуальні інформаційні системи: Розробка інтелектуальних інформаційних систем надає централізоване керування потоками даних і використовується для ефективного управління рестораним бізнесом, забезпечуючи економію часу і коштів, а також чітку статистику діяльності закладу.</p>

Рис. 1.1. Скалад технологічних досягнень

Сучасні інформаційні комп'ютерні технології, спеціально адаптовані для сфери громадського харчування, дозволяють значно спростити, оптимізувати і прискорити ряд рутинних операцій, характерних для цього виду бізнесу. На сьогоднішній день для автоматизації підприємств громадського харчування використовують різноманітні системи, такі як «R-Keeper», «IikoChain», «1С-Рарус», «UNISYSTEM Ресторан», «X - КАФЕ», «Microinvest Склад Pro» та інші.

Сучасні заклади, такі як ресторани, кафе, бари, клуби та готелі, є не лише місцями для насолоди кулінарними стравами, але й комфортними просторами для проведення часу, що є важливим аспектом дозвілля. Організація подібних процесів є вкрай складною через необхідність дотримання санітарних і технологічних норм, контролю за стилем і культурою обслуговування, аналізу транзакцій, обліку постачання продуктів та формування вартості страв. Потреба у автоматизації всіх цих процесів виникає внаслідок великої кількості деталей, таких як неможливість візуального контролю керівниками кожного технологічного процесу в умовах диверсифікації та відокремленості технологічних процесів, а також потреба у швидких рішеннях і високій мобільності персоналу [13, с.182].

Зручність автоматизації та інформатизації процесів у галузі громадського харчування очевидна не лише з точки зору ведення бізнесу, але й з позицій клієнтів. Інформаційні системи дозволяють більш оперативно проводити розрахунки з відвідувачами, контролювати час обслуговування та забезпечувати наявність всіх необхідних інгредієнтів.

Наприклад, впровадження систем оплати пластиковими картами та депозитно-дисконтними програмами дозволяє різко розширити можливості ресторанного господарства, спільно з організацією акцій з провідними банками. Ці системи не тільки підтримують безготівкові розрахунки, але й дозволяють керувати системами знижок і бонусів, а також надають віддалений доступ клієнтам для складання замовлень. Різноманітні програми, спрямовані на підвищення лояльності клієнтів (знижки, бонуси, спеціальні пропозиції), також мають великий потенціал для розвитку постійної клієнтської бази.

Головною метою автоматизації ресторанного бізнесу є підвищення ефективності управління підприємством громадського харчування, прискорення якості обслуговування гостей та мінімізація зловживань персоналу. Програми для автоматизації ресторанів повинні бути багатофункціональними системами, що сприяють підвищенню прибутковості та зниженню витрат підприємства, а також повинні бути легкими для впровадження та обслуговування.

Використання програм компанії «1С-Рарус» для автоматизації ресторану дозволяє оптимально поєднувати всі необхідні функції для ефективного управління рестораном, забезпечуючи високу надійність і якість роботи.

Автоматизація установ громадського харчування стає можливою завдяки впровадженню програми планування ресурсів підприємства. Інтеграція такого рішення призведе до того, що всі облікові процеси у ресторанах, кафе, їдальнях чи барах стануть прозорими, чіткими та зрозумілими, а обслуговування стане швидким і безпроблемним.

Оптимальним вибором для такого програмного застосування є використання його у формі хмарного сервісу, яке є зручним у використанні та підтримує працю на різних пристроях. Хмарні сервіси - це онлайн-програми та

інструменти, які дозволяють дистанційно керувати бізнес-процесами. Завдяки "хмарам" компанії можуть автоматизувати роботу, заощаджувати кошти та ефективно захищати свої дані [24].

Переваги хмарного сервісу включають можливість налаштування під завдання клієнта, постійне оновлення та розширення функціоналу, можливість віддаленого доступу та економічність. Програмні системи автоматизації ресторанного бізнесу вирішують такі завдання, як прийом замовлень, розрахунки та видача чеків за отримані послуги.

Якщо бар також автоматизований, програма включає в себе процес створення напою. За допомогою програмного забезпечення можна керувати маркетингом (проводити знижки та рекламні акції), логістикою (замовляти продукти та відстежувати їх розташування) і бухгалтерією (ведення обліку, точне відстеження залишків продукції).

Хмарний сервіс для автоматизації ресторанів, кафе, їдальень чи барів на мобільних пристроях дозволяє створювати віртуальну карту зали, приймати та контролювати замовлення, вести касу, друкувати чеки, вести облік складу, базу клієнтів та список співробітників, а також контролювати рух коштів. Деякі додатки, які використовують технологію хмарного сервісу для автоматизації ресторанного бізнесу, включають SkyService, Poster та Presto [25, с.87].

Програма SkyService POS, позначена як dtruck, є інноваційним рішенням, яке пропонує можливість працювати як у режимі онлайн, так і без доступу до Інтернету. Всі здійснені продажі синхронізуються з сервером у режимі онлайн при підключенні до Інтернету, але програма також здатна працювати в офлайн-режимі, гарантуючи збереження вашої інформації про продажі. Ця система надає можливість вести облік товарів на складі, контролювати дії співробітників і проводити аналіз статистики продажу. Усі дані зберігаються у хмарі і є доступними з будь-якого пристрою, що має доступ до мережі Інтернет.

Таблиця 1.1.

Переваги сервісу Skyservice POS

Переваги сервісу Skyservice POS включають [25, с.87]:
- зручний інтерфейс та простоту використання;
- цілодобове відображення статистики та аналітики доставки на мобільних пристроях;
- доступні ціни на обладнання;
- високу надійність обладнання;
- сумісність програмного забезпечення з різними сучасними пристроями.
З іншого боку, серед недоліків даної системи можна виділити:
- відсутність можливості вести складський облік та створювати технічні картки товарів;
- відсутність підтримки терміналу та аналітики для закладу;
- обмежена можливість управління меню та замовленнями.

Ці матеріали базуються на дослідженні та виявленні характеристик системи SkyService POS науковцями у рамках III Всеукраїнської науково-практичної конференції.

Система Poster POS представляє собою інформаційну систему, спрямовану на автоматизацію діяльності кафе, бару, ресторану чи магазину. Ця система автоматизації включає фронт-офіс, що представляє собою додаток для працівників залу, та бек-офіс - адміністративну панель для менеджерів та власників. Крім того, для власників доступний спеціальний додаток - Poster Boss, який у реальному часі відображає основні звіти, такі як виручка, прибуток, кількість чеків, середній час обслуговування тощо.

Таблиця 1.2.

Переваги сервісу Poster POS

Переваги сервісу Poster POS включають [26]:
- Простоту установки та навчання;
- Можливість роботи без Інтернету: при відсутності з'єднання із мережею, система може приймати замовлення та друкувати чеки, а дані автоматично синхронізуються з хмарою після відновлення з'єднання;
- Доступну ціну, доступну при щомісячній передплаті;
- Сумісність з різними сучасними пристроями;
- Багатофункціональність, включаючи онлайн-касу, склад, фінанси, аналітику та CRM (система управління взаємовідносинами із клієнтами);
- Активну технічну підтримку.

Серед недоліків системи Poster POS можна відзначити технічні складнощі з синхронізацією обліку та відсутність управління правами користувачів, управління білінгом і рахунками.

POS Sector – це програмне забезпечення, яке недавно з'явилося на українському ринку, але вже здобуло велику популярність серед власників закладів громадського харчування в Україні. Ця система надає можливість забезпечити оперативне обслуговування клієнтів у закладі та вести ефективний облік. Власники ресторанів можуть отримати додатковий прибуток і провести детальний аналіз результатів роботи. Однією з особливостей POS Sector є можливість встановлення на будь-який комп'ютер або планшет з операційною системою Windows [29].

Переваги POS Sector включають доступну ціну, яка вимагає щомісячної передплати, та програмне забезпечення, яке сумісне з різними сучасними пристроями. Крім того, є можливість замовити індивідуальну конфігурацію програми від розробника.

З середніх недоліків POS Sector можна визначити обмежену кількість функціоналу порівняно з аналогами, так як відсутня можливість виставлення

рахунків, менеджменту кухонь, управління бронюванням, списком очікування та менеджменту таблиць. Також відзначається відсутність управління правами користувачів та обліку робочого часу персоналу.

РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ ТОВ «ЕФ ЕС ТРЕЙД» (РЕСТОРАН «FS UKRAINE SUSHI & SEAFOOD»)

2.1 Загальна характеристика закладу ресторанного господарства

FS Ukraine Sushi & Seafood - це елітна мережа кафетеріїв японської кухні, яка розташована в різних районах міста Києва. Кафетерії пропонують неперевершений гастрономічний досвід, представляючи клієнтам ексклюзивні страви високої якості.

Кафетерії працюють щоденно з 10:00 до 22:00, готуючи смачні та свіжі страви, використовуючи тільки мариновану та охолоджену рибу. Люди можуть насолоджуватися атмосферою відкритості, спостерігаючи, як кожна страва готується прямо перед ними у форматі "Openspace".

Пріоритет кафетеріїв - це не лише вишуканий смак, але і оперативне та якісне обслуговування. FS Ukraine Sushi & Seafood ставить перед собою завдання забезпечити незабутні емоції від кожного відвідання FS Ukraine Sushi & Seafood [26].

У ресторані "FS Ukraine Sushi & Seafood" кожен працівник відзначається виконанням конкретних обов'язків, визначених для його посади. Наприклад, бармен-офіціант забезпечує обслуговування відвідувачів, включаючи сервірування столів, зустріч, ознайомлення з меню, надання порад щодо вибору страв, прийом та доставку замовлення, розрахунок і збір використаного посуду.

Сушисти відрізняються не лише вмінням добре розбиратися в продуктах, але й глибоким знанням національних особливостей японської кухні. Вони повинні володіти навичками готування різних видів риби та вміти майстерно поєднувати інгредієнти для найкращого підкреслення смаку страв.

Власник ресторану взаємодіє з персоналом, проводить ревізії на кухні та слідкує за якістю готових страв. Навчання персоналу включає колективні обговорення в закладі та майстер-класи, які відбуваються і за межами закладу.

Управління документообігом включає оформлення договорів, рахунків-фактур та інших платіжних документів, завірення та облік документації, що є важливим для нормального функціонування закладу.

Працівники ресторану мають право на відпустку та оплачувані святкові дні, інші додаткові години оплачуються додатково. Кожна посада має свою посадову інструкцію зі згадкою про функції, відповідальність та права працівника [26].

Враховуючи національні стандарти бухгалтерського обліку, ресторан "FS Ukraine Sushi & Seafood" веде оперативний, бухгалтерський та податковий облік, забезпечуючи відповідність законодавству.



Рис.2.1.Дизайн закладу

Зі стильним інтер'єром та національним стилем одягу персоналу, "FS Ukraine Sushi & Seafood" створює унікальну атмосферу, віддзеркалюючи якість та естетику японської культури.

2.2 Економічний аналіз діяльності закладу ресторанного господарства

Основною метою управління фінансами закладу "FS Ukraine Sushi & Seafood" є досягнення стратегічних цілей, отримання фінансового результату та забезпечення ефективного використання ресурсів підприємства. Проведемо аналіз ключових показників, які відображають фінансове становище закладу, враховуючи дані бухгалтерської звітності. Аналіз основних показників

діяльності закладу "FS Ukraine Sushi & Seafood" у 2021-2023 роках представлено в таблиці 2.1.

Таблиця 2.1

Основні техніко-економічні показники діяльності ресторану «FS Ukraine Sushi & Seafood» 2021-2023 р. [26]

№ п/п	Показник	2021 р.	2022 р.	2023 р.	Відхилення 2021 р. від 2022 р.		Відхилення 2022 р. від 2023 р.	
					+/-	%	+/-	%
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Дохід (виручка) від реалізації продукції(товарів чи послуг), тис. грн.	540,0	600,0	960,0	60	11,1	360	60,0
2	Собівартість реалізованої продукції, тис. грн.	162,2	179,9	287,9	17,7	10,9	108	60,0
3	Інші операційні доходи, тис. грн.	0	0	0	0	0	0	0
4	Інші доходи, тис. грн.	0	0	0	0	0	0	0
5	Разом доходи, тис. грн.	540,0	600,0	960,0	60	11,1	360	60,0
6	Чистий прибуток, тис. грн.	112,5	177,1	286,3	64,6	57,4	109,2	61,7
7	Середньоспискова чисельність працівників, осіб	4	3	4	-1	-25,0	1	33,3
8	Витрати на оплату праці, тис. грн.	200,3	170,0	288,0	-30,3	-15,1	118	69,4
9	Інші витрати, тис. грн.	55,0	61,7	83,3	6,7	12,2	21,6	35,0
	Разом витрати, тис. грн.	417,5	411,6	659,3	-5,9	-1,4	247,7	60,2
10	Фінансовий результат до оподаткування, тис. грн.	122,5	188,4	300,7	65,9	53,8	112,3	59,6
11	Податок на прибуток, тис. грн.	10,0	11,3	14,4	1,3	13,0	3,1	27,4
12	Власний капітал, тис. грн.	174,9	213,8	231,7	38,9	22,2	17,9	8,4

Заклад "FS Ukraine Sushi & Seafood" відзначився стійким зростанням показників фінансової діяльності протягом аналізованого періоду. За 2021-2023 роки відбулося значуще збільшення доходів від реалізації продукції, досягнуто

позитивний динамічний ріст чистого прибутку та фінансового результату до оподаткування. Велике значення має підтримання високого рівня власного капіталу закладу.

Важливо відзначити збільшення середньоспискової чисельності працівників, що може свідчити про потребу в розвитку та розширенні персоналу. За цим показником варто звертати увагу на зміни та їх вплив на ефективність управління ресурсами.

Витрати на оплату праці та інші витрати також демонструють певні тенденції, які вимагають уважного аналізу та можливих коректив. Зростання витрат може вплинути на фінансовий результат та потребує уважного управлінського підходу.

Загалом, результати фінансової діяльності закладу "FS Ukraine Sushi & Seafood" свідчать про його успішне функціонування та стійкий розвиток у відповідності до стратегічних цілей.

Таблиця 2.2

Характеристика руху кадрів ресторану «FS Ukraine Sushi & Seafood» 2021-2023 р. [26]

Показник	2021р., осіб	2022р., осіб	2023р., осіб	Абсолютне відхилення +/-		Відносне відхилення, %	
				2022/ 2021	2023/ 2022	2022/ 2021	2023/ 2022
Середньооблікова чисельність персоналу, осіб	4	3	4	-1	1	-25	33,33
Кількість прийнятих на роботу, осіб	4	0	4	-4	4	-100	0
Кількість звільнених з роботи, осіб	0	1	0	1	-1	0	-100
Кількість звільнених за власним бажанням та за порушенням трудової дисципліни, осіб	0	1	0	1	-1	0	-100
Коефіцієнт обороту по прийому, %	1	0	0,25	-1	0,25	-100	0
Коефіцієнт обороту по вибуттю, %	0	0,33	0	0,33	-0,33	0	-100,00

Коефіцієнт плинності кадрів, %	1	0,33	0,25	- 0,67	- 0,08	-67	-24,24
--------------------------------	---	------	------	-----------	-----------	-----	--------

Аналіз руху кадрів у ресторані «FS Ukraine Sushi & Seafood» за 2021-2023 роки вказує на деякі важливі тенденції у кадровій політиці закладу. Зменшення середньооблікової чисельності персоналу з 4 осіб у 2021 році до 3 осіб у 2022 році та подальше збільшення до 4 осіб у 2023 році може свідчити про динамічні зміни у потребах закладу щодо кількості працівників.

Показники кількості прийнятих та звільнених з роботи вказують на зниження числа нових працівників у 2022 році та подальше зростання в 2023 році. Це може вказувати на ретельну вибірку та важливість утримання досвідченого персоналу.

Коефіцієнти обороту та плинності кадрів також свідчать про динаміку змін у кадровому складі. Зокрема, зменшення коефіцієнта обороту по прийому та підвищення коефіцієнта обороту по вибуттю вказують на збереження стабільності серед персоналу.

Загалом, аналіз руху кадрів дозволяє визначити важливі зміни в управлінні персоналом та адаптації до внутрішніх потреб закладу.

Таблиця 2.3

Рентабельність ресторану «FS Ukraine Sushi & Seafood» 2021-2023 р. [26]

Назва показника	2021 рік	2022 рік	2023 рік	Характеристика
Рентабельність продажу	0,21	0,30	0,30	Рентабельність продажу – характеризує доходність операційної діяльності підприємства.
Рентабельність продукції	0,69	0,98	0,99	Рентабельність продукції, яка показує скільки отримано прибутку з кожної гривні, витраченої на виробництво. Позитивною динамікою є зростання значення показника.
Рентабельність власного капіталу	0,64	0,83	0,24	Рентабельність власного капіталу є головним інвестиційним показником, що характеризує норму прибутку на власний капітал. Визначає результативність діяльності підприємства, показуючи, скільки прибутку приносить кожна гривня власного капіталу.

У ресторану "FS Ukraine Sushi & Seafood" спостерігається стабільність показників рентабельності протягом 2021-2023 років. Рентабельність продажу та продукції зросли з 0,21 та 0,69 в 2021 році до 0,30 та 0,99 в 2023 році відповідно. Це свідчить про ефективність операційної діяльності та позитивну динаміку виробництва, де кожна витрачена гривня принесла більше прибутку.

З іншого боку, рентабельність власного капіталу виявилася меншою в 2023 році (0,24), порівняно з попередніми роками (0,64 в 2021 році та 0,83 в 2022 році). Це може свідчити про зниження ефективності використання власного капіталу та потребу у подальшій стратегічній оптимізації фінансової діяльності.

У цілому, ресторан має певні позитивні тенденції у фінансовому плануванні та ефективності виробництва, проте важливо удосконалити стратегію управління власним капіталом для досягнення більш високої рентабельності.

2.3. Інформаційні системи в ресторані FS UKRAINE SUSHI & SEAFOOD»

В ресторані FS UKRAINE SUSHI & SEAFOOD» застосовують систему "Ресторан+" розроблена для повноцінної автоматизації операційного обліку в галузі громадського харчування, особливо в мережах підприємств цієї сфери. Важливими перевагами цієї системи є [18, с.35]:

- 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 клієнтів, регульовану систему прав доступу користувачів та два варіанти обліку: управлінський і фінансовий.

Важливо відзначити, що програмний комплекс "Ресторан+". Компонент "Оперативний облік" і забезпечується апаратним ключем захисту від копіювання. Структура "класичного" ресторану передбачає взаємодію різних підрозділів, таких як склад (комора), виробництво (кухня і бар) та місце реалізації продукції. Ефективна організація обліку вимагає правильного розміщення автоматизаційних засобів на території закладу.

Загальні можливості системи "Ресторан+" включають [15, с.36]:

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 банкетні та замовлень на закупівлю.
10. Автоматизоване введення замовлень з мінімальною підготовкою персоналу, що забезпечує швидке та якісне обслуговування клієнтів.
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 настройка 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"[13, с.179]:

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 клієнтів, закриття рахунків, вибір типу оплати, призначення знижок/націнок та інші функції, які можуть бути використані касиром.

Робоче місце "Хостес"[30, с.18]:

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"[31, с.80]:
 - 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.

РОЗДІЛ 3

ВДОСКОНАЛЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ СИСТЕМ В РЕСТОРАНІ «FS UKRAINE SUSHI & SEAFOOD»

3.1 Обґрунтування оптимальних інформаційних систем для задоволення потреб ресторану «FS Ukraine Sushi & Seafood»

При виборі інформаційної системи для ресторану "FS Ukraine Sushi & Seafood", можна розглянути декілька популярних та ефективних рішень на ринку. Зазначу, що конкретний вибір має бути здійснений на основі детального аналізу потреб ресторану та його функціональних вимог. Однак, ось декілька систем, які варто розглянути [4, с.59]:

1. Toast:

Обґрунтування:

- Toast є популярною інтегрованою системою для ресторанів, яка охоплює каси, замовлення столів, інвентаризацію та звітність.
- Має інтуїтивний і легкий у використанні інтерфейс.
- Надає можливість приймати онлайн-замовлення та забезпечує ефективне керування столами.

2. Square for Restaurants:

Обґрунтування:

- Square пропонує інтегровану платформу для керування рестораном та обслуговування клієнтів.
- Забезпечує можливість керування меню, замовленнями та обліком запасів.
- Інтегрується з різними платіжними системами.

3. Lightspeed Restaurant:

Обґрунтування:

- Lightspeed Restaurant дозволяє керувати всіма аспектами ресторанного бізнесу, включаючи замовлення, оплату, інвентаризацію та аналітику.

- Пропонує функції онлайн-бронювань та програму лояльності.

4. Revel Systems:

Обґрунтування:

- Revel Systems є інтегрованою платформою для ресторанів та кав'ярень, яка включає у себе пункт продажів, управління столами, аналітику та інші функції.

- Підтримує безпосереднє замовлення зі столів та мобільні замовлення.

Важливо підбирати систему, яка найкращим чином відповідає конкретним потребам ресторану "FS Ukraine Sushi & Seafood" та забезпечує ефективне управління всіма аспектами його діяльності. Рекомендується провести детальний аналіз та, можливо, скористатися тестовим періодом для оцінки функціоналу та придатності обраної системи.

3.2. Управлінські заходи з впровадження інформаційної системи в «FS Ukraine Sushi & Seafood»

Після завершення об'єктивного дослідження та оцінки існуючої інформаційної системи "Ресторан+" на прикладі ресторану "FS Ukraine Sushi & Seafood", виявлено ряд стратегічних управлінських заходів, які можуть бути впроваджені для оптимізації бізнес-процесів та задоволення специфічних потреб закладу [8, с.56].

1. Оцінка готовності до переходу:

- Провести аналіз технічної інфраструктури та забезпечення ресторану для визначення готовності до впровадження нової інформаційної системи.

2. Планування переходу:

- Розробити чіткий план переходу на нову інформаційну систему, визначивши етапи та терміни реалізації.

3. Вибір оптимальної інформаційної системи:

- Провести детальний відбір інформаційної системи, яка враховує конкретні потреби ресторану, та забезпечить ефективне управління.

4. Технічна підготовка:

- Забезпечити необхідну технічну підготовку, включаючи навчання персоналу та придбання необхідного обладнання для використання нової системи.

5. Інтеграція з існуючими процесами:

- Здійснити інтеграцію нової інформаційної системи з існуючими бізнес-процесами ресторану, забезпечивши безперебійну роботу.

6. Адаптація функціоналу:

- Доповнити чи адаптувати функціонал нової системи для відповідності конкретним потребам та особливостям ресторанного бізнесу.

7. Безпека та захист даних:

- Забезпечити високий рівень безпеки та захисту конфіденційної інформації, враховуючи специфіку галузі.

8. Навчання персоналу:

- Організувати систематичне та ефективне навчання персоналу для вивчення нової інформаційної системи та її оптимального використання.

9. Моніторинг та оптимізація:




- Встановити систему моніторингу та забезпечити процес постійної оптимізації роботи нової інформаційної системи для відповіді на зміни у галузі ресторанного бізнесу.

Ці управлінські заходи дозволять ресторану "FS Ukraine Sushi & Seafood" ефективно впровадити нову інформаційну систему, підвищити ефективність управління та підняти рівень обслуговування.

Програми, які використовують технологію хмарних служб для автоматизації ресторанного бізнесу, включають: SkyService, Poster і Presto.

Таблиця 3.1

Порівняння сервісів за певними можливостями

Назва	Skyservice POS 	Poster POS 	POS Sector 
Аналітика та звіти	+ – Тільки аналітика доставки	+	+
Складський облік	–	+	–
CRM	–	+	–
Програма лояльності	+	–	+
Конструктор страв	–	+	+
Відстеження залишків та запасів	–	+	+

Skyservice POS — мобільна та гнучка система обліку продажів фуд-траків. Це дозволяє працювати онлайн і без доступу до Інтернету. При підключенні до Інтернету всі продажі будуть синхронізовані з онлайн-сервером, але до цього часу програма зможе працювати і ваші продажі не зникнуть.

Переваги послуг Skyservice POS включають:

- Зручний інтерфейс і простота використання;
- Статистика та аналітика доставки, що відображаються на мобільних пристроях 24/7;
- Обладнання доступне;
- Надійність обладнання;
- Програмне забезпечення сумісне з усіма сучасними пристроями. де можна висвітлити недоліки зазначених систем
- Відсутність складського обліку та технічних карток;
- Нездатність підтримувати кінцеві точки агентства та аналітику;
- Відсутність меню та керування замовленнями.

Poster POS system - це інформаційна система, яка також автоматизує роботу в кафе, барах, ресторанах або магазинах. Також є додаток, спеціально розроблений для власників бізнесу - Poster Boss, де в режимі реального часу відображаються основні звіти: дохід, прибуток, кількість чеків, середній час обслуговування тощо.

Перевагами послуги Poster POS є:

- Проста установка і навчання;
- Працює без інтернету. Якщо в закладі зникне Інтернет, робота не припиниться: можна буде приймати замовлення та друкувати чеки. Коли мережеве з'єднання відновлюється, дані автоматично завантажуються в хмару;
- Прийнятна ціна. Послуга доступна при оформленні місячної підписки;
- Програмне забезпечення сумісне з усіма сучасними пристроями;
- Універсальність: онлайн-оплата, склад, фінанси, аналітика, CRM (система управління взаємовідносинами з клієнтами);
- Активна технічна підтримка. До недоліків системи можна віднести технічні труднощі з синхронізацією обліку та відсутність управління правами користувачів.

POS Sector – проект, який нещодавно з'явився в Україні, але вже завоював довіру багатьох українських власників громадського харчування. Власники ресторанів зможуть отримати додатковий прибуток, ретельно проаналізувавши результати своєї роботи. На відміну від аналогічних програм, які автоматизують роботу кафе, барів або ресторанів, POS Sector можна встановити на будь-який комп'ютер або планшет з операційною системою Windows. До переваг POS Sector можна віднести доступну ціну (користуватись послугою можна, оформивши місячну підписку) та програмне забезпечення, сумісне з усіма сучасними пристроями. Також можна замовити індивідуальні конфігурації програми у розробника. Серед проблем із сервісом ми можемо підкреслити: можливість невеликі порівняно з аналогічними сервісами (немає виставлення рахунків, керування кухнею, керування бронюванням, керування списком очікування та керування столиками).

3.3. Оцінка ефективності від вдосконалення інформаційної системи

На основі отриманих результатів дослідження та проблематики системи пропонується розібратися який сервіс є кращим для автоматизації ресторанного бізнесу.

Просте програмне забезпечення значно збільшує продуктивність праці та якість, з якою працівники обслуговують відвідувачів. А також робить доступним контроль за всім, що відбувається на території закладу.

Заявлені сервіси мають такий технічний та програмний комплекс, складаючи із трьох рівнів.

1. Касовий рівень:
 - система касира;
 - система офіціанта;
 - система бармена;
2. Фронт офіс:
 - система формування даних
 - система звітів
 - система складського обліку
3. Бек офіс:
 - система формування даних
 - система звітів.

Проаналізувавши та зрівнявши між собою системи можна дійти до такого висновку, що найкращим варіантом, за своєю функціональністю, зручністю та візуалізації буде хмарний сервіс - Poster. Незважаючи на нечисленні та несуттєві недоліки, Poster буде найкращою реалізацією хмарного сервісу для автоматизації ресторанного бізнесу в Україні.

Оцінка ефективності вдосконаленої інформаційної системи для ресторану "FS Ukraine Sushi & Seafood" предмтавляє собою: [11. с.25]:

1. Покращення продуктивності:

- Оцінка часу обслуговування клієнтів та виконання робочих процесів.
 - Зменшення часу на введення замовлень та їх обробку.
2. Збільшення точності:
- Зниження кількості помилок при обліку замовлень та складських операцій.
 - Покращення точності фінансового обліку та звітності.
3. Підвищення задоволення клієнтів:
- Оцінка задоволення клієнтів від швидкості обслуговування та якості обслуговування.
 - Вивчення зворотного зв'язку та відгуків клієнтів.
4. Ефективність управління:
- Покращення здатності управління запасами та оптимізація закупівель.
 - Забезпечення швидкого та точного формування звітів для управлінців.
5. Збільшення прибутковості:
- Аналіз впливу інформаційної системи на фінансові показники підприємства.
 - Вивчення змін у витратах та оптимізація витрат.
6. Масштабованість та гнучкість:
- Оцінка можливостей системи для масштабування в разі росту бізнесу.
 - Гнучкість у конфігурації та налаштуванні під конкретні потреби.
7. Безпека та захист даних:
- Оцінка рівня захисту інформації та можливостей системи в управлінні доступом.
 - Перевірка на відповідність вимогам законодавства щодо обробки персональних даних.
8. Інтеграція та зручність в експлуатації:

- Оцінка можливостей інтеграції системи з іншими інформаційними системами.
- Зручність у використанні та підтримці системи.

Оцінка ефективності повинна бути проведена після впровадження та функціонування покращеної інформаційної системи протягом певного періоду часу. Аналіз результатів може допомогти визначити, наскільки успішно було досягнуто мети вдосконалення та як система впливає на різні аспекти діяльності ресторану

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

У сучасних умовах ринок ресторанних послуг у м. Київ піддається впливу різноманітних факторів. Зокрема, такі як економічні коливання, зміни в споживчому північті, та вплив світових подій на туризм та гостинний бізнес. Аналіз сучасних тенденцій та попиту дозволяє ідентифікувати можливості та визначити ризики для ресторанного бізнесу.

Для подолання зовнішніх негативних чинників рекомендується впровадження стратегій, спрямованих на диверсифікацію меню, підвищення якості обслуговування, акцент на здоров'я та сталий розвиток, а також розширення власної клієнтської бази через маркетингові кампанії.

Вивчення існуючих інформаційних систем в закладах ресторанного господарства покаже, як вони оптимізували внутрішні процеси, забезпечуючи більш ефективне управління та обслуговування клієнтів.

FS Ukraine Sushi & Seafood - це елітна мережа кафетеріїв японської кухні, яка розташована в різних районах міста. Кафетерії пропонують неперевершений гастрономічний досвід, представляючи клієнтам ексклюзивні страви високої якості.

Заклад "FS Ukraine Sushi & Seafood" відзначився стійким зростанням показників фінансової діяльності протягом аналізованого періоду. За 2023-2023 роки відбулося значуще збільшення доходів від реалізації продукції, досягнуто позитивний динамічний ріст чистого прибутку та фінансового результату до оподаткування. Велике значення має підтримання високого рівня власного капіталу закладу.

Важливо відзначити збільшення середньоспискової чисельності працівників, що може свідчити про потребу в розвитку та розширенні персоналу. За цим показником варто звертати увагу на зміни та їх вплив на ефективність управління ресурсами.

Аналіз руху кадрів у ресторані «FS Ukraine Sushi & Seafood» за 2021-2023 роки вказує на деякі важливі тенденції у кадровій політиці закладу. Зменшення середньооблікової чисельності персоналу з 4 осіб у 2021 році до 3 осіб у 2022

році та подальше збільшення до 4 осіб у 2023 році може свідчити про динамічні зміни у потребах закладу щодо кількості працівників.

У ресторану "FS Ukraine Sushi & Seafood" спостерігається стабільність показників рентабельності протягом 2021-2023 років. Рентабельність продажу та продукції зросли з 0,21 та 0,69 в 2021 році до 0,30 та 0,99 в 2023 році відповідно. Це свідчить про ефективність операційної діяльності та позитивну динаміку виробництва, де кожна витрачена гривня принесла більше прибутку.

З іншого боку, рентабельність власного капіталу виявилася меншою в 2023 році (0,24), порівняно з попередніми роками (0,64 в 2021 році та 0,83 в 2022 році). Це може свідчити про зниження ефективності використання власного капіталу

"Ресторан+" це інформаційна система для ресторанного бізнесу, яка включає різні робочі місця, такі як "Адміністратор", "Офіціант", "Склад", "Хостес", інше. Ця система призначена для автоматизації різних аспектів управління рестораном, від обліку страв і напоїв до контролю діяльності персоналу та фінансового аналізу.

Обґрунтування оптимальних інформаційних систем для задоволення потреб ресторану "FS Ukraine Sushi & Seafood" є критично важливим етапом у вдосконаленні його діяльності та конкурентоспроможності на ринку ресторанного обслуговування. З урахуванням сучасних тенденцій та вимог галузі ресторанного бізнесу, виявлення слабких сторін існуючих інформаційних систем дозволяє визначити оптимальний напрям для вдосконалення.

Аналіз поточних інформаційних систем ресторану дозволяє виявити можливість оптимізації робочих процесів, забезпечуючи більш ефективне управління замовленнями, веденням обліку, взаємодією з персоналом та взаємодією з клієнтами. Враховуючи недоліки існуючої системи "Ресторан+", необхідно звернутися до більш сучасних та гнучких рішень, які враховують специфіку ресторанної галузі та забезпечують високий рівень автоматизації.

Вибір нової інформаційної системи повинен бути спрямований на врахування потреб ресторану в покращенні ефективності обслуговування, оптимізації процесів управління, реалізації гнучких налаштувань та найновіших

технологічних можливостей. Застосування інтегрованої та сучасної інформаційної системи має великий потенціал для покращення якості обслуговування, залучення нових клієнтів та збільшення прибутковості ресторанного бізнесу.

У контексті впровадження інформаційної системи в ресторан "FS Ukraine Sushi & Seafood" виокремлюється важливість проведення управлінських заходів для забезпечення успішного та ефективного функціонування нової системи. Враховуючи недоліки системи "Ресторан+", можна обґрунтувати вибір оптимальної інформаційної системи для задоволення потреб ресторану.

Зокрема, необхідно взяти до уваги системну залежність від "1С:Підприємство 7.7", що може обмежити користувачів, які вже використовують інші бухгалтерські системи чи не планують використовувати "1С". Також важливо враховувати обмеження засобів автоматизації, такі як апаратний ключ захисту, який може викликати проблеми при його втраті чи пошкодженні.

Проведене обґрунтування оптимальних інформаційних систем враховує складність конфігурації та налаштування для відповідності конкретним потребам підприємства. Також визначено, що існуюча система може бути обмеженою для малих підприємств та має системну залежність від технічної інфраструктури, що може збільшити витрати на впровадження та утримання.

Враховуючи вищезазначені аспекти та зокрема недоліки системи "Ресторан+", можна обґрунтувати доцільність введення нової інформаційної системи, яка буде оптимізованою, легко адаптованою до роботи з іншими бухгалтерськими системами, та позбавленою важкодоступних апаратних ключів захисту.

Підсумовуючи оцінку ефективності від вдосконалення інформаційної системи у ресторані "FS Ukraine Sushi & Seafood", можна зазначити, що впровадження нової системи дозволить подолати недоліки та обмеження, виявлені у системі "Ресторан+". Це сприятиме підвищенню продуктивності, зручності в управлінні та адаптованості до конкретних потреб підприємства.

Вдосконалення інформаційної системи має потенціал поліпшити ефективність обліку, контролю та управління рестораном, сприяючи оптимізації робочих процесів та зменшенню можливих ризиків, пов'язаних із системною залежністю та складністю конфігурації. Таким чином, вдосконалення інформаційної системи має потенціал позитивно вплинути на функціонування ресторанного бізнесу, роблячи його більш гнучким, ефективним та конкурентоспроможним на ринку гастрономічних послуг.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ ТА ІНТЕРНЕТ-РЕСУРСІВ

1. Основи інформатики та обчислювальної техніки: підруч. / В. Г. Іванов, В. В. Карасюк, М. В. Гвозденко; за заг. ред. В. Г. Іванова. – Х.: Право, 2015.
2. Маценко В.Г. Обчислювальна техніка та програмування: Навчальний посібник. – Чернівці: ЧНУ, 2010 – 112 с.
3. Дудко М.О. Комп'ютерна техніка та програмування: навч. посібник / М.О. Дудко, І.М. Мацюк, І.В. Вернер. – Д.: Вищий державний навчальний заклад "НГУ", 2010. – 140 с.
4. Войтюшенко Н.М., Остапець А.І. Інформатика і комп'ютерна техніка: Навч. посібник. - К.: Центр учбової літератури, 2009. – 564 с.
5. Гожий О.П., Калініна І.О. Інформатика та комп'ютерна техніка: Навчально-методичний посібник. Для самостійного вивчення. – Миколаїв: Вид-во МДГУ ім. Петра Могили, 2006. – Вип. 58. – 212 с.
6. Економічна інформатика: навч. посіб. для студ. вузів / В.С. Григорків, Л.Л. Маханець, Р.Р. Білоскурський [та ін.]. - Чернівці: Книги-XXI, 2008. - 464 с.
7. Інформаційні системи в менеджменті: Підручник / В.О. Новак, В.В. Матвеев, М.О. Бондар, М.О. Карпенко; НАУ. - К.: Каравела, 2010. - 535 с.
8. Марченко С.Д., Одинець В.А. Економічна інформатика: Практикум: Навч. посіб. – К.: Знання, 2008. – 710с.
9. Зацеркляний М.М. Інформаційні системи і технології у фінансово-кредитних установах: Навчальний посібник / М.М. Зацеркляний, О.Ф. Мельников. - К.: Професіонал, 2007. - 432 с.
10. Шквір В.Д. Інформаційні системи і технології в обліку: навч. посіб. для студ. вузів / В.Д. Шквір, А.Г. Загородній, О.С. Височан. - 3-тє вид., перероб. і доп. - К.: Знання, 2007. - 439 с.
11. Інформаційне забезпечення менеджменту // Новак В.О., Макаренко Л.Г., Луцький І.Г. – К.: Кондор, 2006. – 462 с.
12. Охріменко В. М., Воронкова Т. Б. Інформаційні системи і технології на підприємствах: – Харків : ХНАМГ, 2006. – 185 с.

13. Байкарова О. О., Тарасюк Л. М. Інформаційні технології – засіб оптимізації діяльності підприємств // Комп'ютерно-інтегровані технології: освіта, наука, виробництво. 2013. №11. С. 177-182. URL: file:///D:/Kitonv_2013_11_32.pdf.
14. Бенько М.М. Інформаційні системи і технології в бухгалтерському обліку: монографія. Київ: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2010. 336 с. 35. Білогурова Г. В. Конспект лекцій з курсу «Інформаційні системи і технології в туризмі»: навч. посіб. Харків: ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2016. 49 с.
15. Бутко М. П. Стратегічний менеджмент: навч. посіб. Київ: «Центр учбової літератури», 2016. 376 с.
16. Вільям Едвардс Демінг: навчальні матеріали. URL: https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%92%D1%96%D0%BB%D1%8C%D1%8F%D0%BC_%D0%95%D0%B4%D0%B2%D0%B0%D1%80%D0%B4%D1%81_%D0%94%D0%B5%D0%BC%D1%96%D0%BD%D0%B3
17. Вороня Н. Організація документообігу на підприємстві // Податки&Бухоблік. 2016. №102. С. 53-60 URL: <https://i.factor.ua/ukr/journals/nibu/2016/december/issue-102/article-24077.html>
18. Воронько-Невіднича Т. В., Калюжна Ю. П., Хурдей В. Д. Реклами і рекламна діяльність: навч. посіб. Полтава: РВВ ПДАА, 2018. 230 с. 40.
19. Гончарова Н. Документаційне забезпечення менеджменту: характерні ознаки і перспективи: навчальні матеріали. URL: file:///D:/sasd_2004_12_24.pdf
20. Грудницька С. М. Сутність і поняття установчого договору // Вісник академії адвокатури. 2019. №3. С. 50-57. URL: https://dspace.nlu.edu.ua/bitstream/123456789/13183/1/Grudnytska_50-57.pdf
21. Дзюба Н. Громадське харчування: від документообігу до обліку // Податки&Бухоблік. 2019. № 5. С. 15-23. URL: <https://i.factor.ua/ukr/journals/nibu/golden/g-03/article-3585>.
22. Документ: характеристика, структура, складові, властивості, функції: навчальні матеріали. URL: <https://osvita.ua/vnz/reports/dilovodstvo/24108/>

23. Загорецька О. Загальне діловодство на підприємствах різних форм власності // Секретарь-референт. 2016. № 2. С. 5-20. URL: https://undiasd.archives.gov.ua/doc/zmi/SR_04_2013_kurs.pdf
24. Інформаційні системи управління підприємством. Менеджмент: навчальні матеріали. URL: <https://osvita.ua/vnz/reports/management/13930/>
25. Кадемія М. Ю., Шахіна І. Ю. Інформаційно-комунікаційні технології в навчальному процесі: навч. посіб. Вінниця: ТОВ «Планер», 2011. 220 с. 87
26. Інформація про підприємство URL: https://fs.in.ua/index.php?route=information/information&information_id=4
27. Державна служба статистики України. URL: <https://www.ukrstat.gov.ua/>
28. Александрова В.О., Якименко-Терещенко Н.В., Строков Є.М. Дослідження та оптимізація економічних процесів в готельно-ресторанному бізнесі: колективна монографія. Харків: НТУ —ХПІІ, 2019. 100 с.
29. Інформаційні технології в управлінні готельно-ресторанним бізнесом. [Електронний ресурс]. URL: https://tourlib.net/statti_ukr/borzenko.htm
30. Пророчук Ж.А. Роль програмного забезпечення в управлінні підприємством. Современные информационные технологии. 2010. № 1. С. 18 – 20.
31. Лутай А. П. Інформаційні технології і системи управління в готельно-ресторанному бізнесі України. Торгівля і ринок України. Донецьк: ДонНУЕТ, 2011. Вип. 31. Т. 2. С. 80–90.
32. Єсіпова К. А. Єдність і відмінність понять електронний бізнес та електронна комерція. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://intkonf.org/esipova-k-a-ednist-i-vidminnosti-ponyat-elektronniybiznes-erts>
33. 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.
34. Вінтоняк С. М. Розроблення інформаційної системи для управління ресторанним бізнесом / С. М. Вінтоняк, Я. П. Кісь, Л. Б. Чирун // Вісник Національного університету "Львівська політехніка". Серія: Інформаційні системи та мережі : збірник наукових праць. – 2015. – № 814. – С. 395–409.

35. Антошкова Н. А. Аналіз сучасного ринку ресторанних послуг в Україні // Матеріали Міжнародної науково-практичної конференції «Сучасні напрями розвитку економіки, підприємництва, технологій та їх правового забезпечення» (м. Львів, 18–19 червня 2020 р.). Львів, 2020. С. 203–205. URL: https://tourlib.net/statti_ukr/antoshkova.htm

36. Балацька Н. Ю. Ресторанний бізнес в умовах пандемії коронавірусу: проблеми та напрями трансформації моделей розвитку. Інфраструктура ринку. 2020. Вип. 42. С. 117–122. URL: <https://doi.org/10.32843/infrastructure42-20>

36. Паламарек К., Романовська О., Струтинська Л. Кризові явища та їх вплив на функціонування індустрії гостинності. Вісник Чернівецького торговельно-економічного інституту. Економічні науки. 2022. № 2 (86). С. 20–31. URL: <http://chtei-knteu.cv.ua/herald/content/download/archive/2022/v2/2.pdf>