

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХЕРСОНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Факультет бізнесу і права

Кафедра готельно-ресторанного та туристичного бізнесу

**ВПРОВАДЖЕННЯ ІНТЕРНЕТ-ТЕХНОЛОГІЙ
У СТУДЕНТСЬКОМУ КАФЕ «УНІВЕР»**

Кваліфікаційна робота (проект)
на здобуття ступеня вищої освіти «бакалавр»

Виконала: студентка IV курсу 421 групи
денної форми навчання

Спеціальності: 241 Готельно-ресторанна справа

Освітньо-професійної програми

«Готельно-ресторанна справа»

Саєнко Ніна Віталіївна

Керівник: доц. Бурак В.Г.

Рецензент: Лиманець Л.М.

Івано-Франківськ – 2024

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. АНАЛІЗ ІНФОРМАЦІЙНИХ СИСТЕМ, ЩО ВИКОРИСТОВУЮТЬСЯ ДЛЯ УПРАВЛІННЯ ПІДПРИЄМСТВАМИ РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ.....	5
1.1. Поняття, сутність, склад та структура інформаційних систем, що використовуються в ресторанній індустрії.....	5
1.2. Типи, види та тенденції розвитку систем автоматизації інформаційних систем підприємств ресторанного бізнесу.....	14
1.3 Оцінка особливостей використання інтернет-технологій інформаційних систем у керуванні рестораном.....	20
РОЗДІЛ 2. ОСОБЛИВОСТІ ДІЯЛЬНОСТІ ІНТЕРНЕТ-ТЕХНОЛОГІЙ НА ПРИКЛАДІ КАФЕ «УНІВЕР».....	25
2.1. Організаційна структура кафе «Універ».....	25
2.2. Аналіз інформаційних систем, що використовуються у кафе «Універ».....	33
2.3. Розробка заходів щодо підвищення ефективності інтернет-технологій у кафе «Універ».....	37
2.4. Заходи щодо оптимізації підвищення ефективності кафе «Універ» за рахунок впровадження нових модулів інформаційної системи.....	41
ВИСНОВКИ.....	49
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ.....	50

ВСТУП

Актуальність теми. За останнє десятиліття в індустрії гостинності виразно намітилася тенденція до іміджевої частини. Сьогодні у позиціонуванні кафе на перший план висуваються вже не такі суто матеріальні фактори як ціна чи інтер'єр, а міжособистісні характеристики – рівень сервісу, індивідуальний підхід до клієнта, максимальний комфорт та зручність гостя. Сучасна світова тенденція – прискорення процесу роботи з гостями. Велика роль надання цих «невловимих» послуг належить системам автоматизації. Застосування інформаційних технологій дозволяє зробити низку основних процесів життєдіяльності готельно-ресторантній комплекс максимально ефективними за досить короткий час та дозволяє автоматизувати не тільки всі етапи роботи з гостем, а й більшість сфер господарської діяльності ресторанного бізнесу. Цілий перелік переваг автоматизованого управління дозволили говорити про подібні системи як один з визначальних факторів репутації та престижу.

Враховуючи сучасні тенденції у сфері гостинності та конкуренцію, що посилюється, підвищується необхідність забезпечення оперативності та точності роботи персоналу та всього готельного комплексу. Вирішення цієї проблеми можливе лише з допомогою застосування систем автоматизації роботи, тобто. впровадження Автоматизованих Систем Управління (АСУ), або – в англійському варіанті – Property Management System (PMS).

Інформаційні системи для ресторанних комплексів є комплексом інтегрованих підсистем, що створює ефективне середовище взаємодії співробітників, клієнтів і ділових партнерів — туристичних агентств, корпоративних клієнтів та туроператорів. Технічна інфраструктура системи забезпечує гнучкість, масштабованість та безпеку, уможливаючи ефективний обмін інформацією між користувачами. Крім іншого, АСУ дозволяють позбутися паперової тяганини і виключити або максимально

зменшити можливість помилок, так званого людського фактора, що є причиною додаткових незручностей та матеріальних витрат.

Метою і задання роботи є підвищення ефективності господарської діяльності кафе «Універ» за рахунок включення до її інформаційної системи спеціалізованого мобільного додатку.

Для поставленої мети варто вирішити наступні завдання:

- проаналізувати інформаційні системи, що використовуються для управління підприємствами ресторанно-готельного бізнесу;
- дослідити практику застосування інформаційних технологій під час управління кафе «Універ»;
- провести порівняльний аналіз та вибрати оптимальний програмний продукт для управління;
- обґрунтувати економічну ефективність запровадження нового програмного модуля під час управління.

Об'єкт дослідження – кафе «Універ».

Предметом дослідження: сукупність програмно-апаратних засобів, що використовуються під час управління кафе «Універ».

Методи дослідження.

При написанні даної роботи використовувалися методи економічного аналізу, порівняння, економіко-математичне моделювання із застосуванням комплексного аналізу, який використовувався при побудові економетричної моделі та виявлення факторів, що впливають на вибір програмних засобів та методи економічної статистики.

Структура роботи. Робота складається: вступ, два розділа (сім підрозділів), висновок, список використаних джерел (44 найменування). Загальний обсяг роботи – 55 сторінок.

РОЗДІЛ 1.

АНАЛІЗ ІНФОРМАЦІЙНИХ СИСТЕМ, ЩО ВИКОРИСТОВУЮТЬСЯ ДЛЯ УПРАВЛІННЯ ПІДПРИЄМСТВАМИ РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

1.1 Поняття, сутність, склад та структура інформаційних систем, що використовуються в ресторанній індустрії

Одним із найважливіших елементів ресторанної діяльності є інформація.

«Інформація - це відомості (повідомлення, дані) незалежно від форми їх подання. Сукупність всієї інформації, необхідної для функціонування ресторанної системи на тому чи іншому рівні управління, є інформаційною базою даних гостя.

Інформаційне забезпечення - це сукупність інформаційної бази даних та спеціалізованих інформаційних технологій, призначених для її обробки, які забезпечують ефективне функціонування системи на різних рівнях управління ресторанною індустрією» [1].

Інформаційна система ресторанної індустрії - сукупність інформаційної бази даних гостя спеціалізованих інформаційних технологій для її обробки та технічних засобів.

«Поняття «Інформаційна система об'єкта управління» широко застосовується щодо вивчення чинного на об'єкті документообігу та складу форм документів, інформаційних зв'язків між підрозділами, організації формування, прийому, передачі даних на всіх рівнях управління, стану нормативно-довідкової інформації та систем класифікації та кодування, а також інших аспектів забезпечення персоналу інформацією, необхідною для планування виробничих процесів, обліку стану об'єкта та прийняття рішення щодо управління ним. Так, інформаційна система підприємства як об'єкта управління розглядається як багаторівнева комунікаційна мережа системи

управління, в рамках якої реалізуються процеси щодо надходження, передачі, обробки, накопичення та видачі інформації.

При традиційних методах обробки інформації (без використання АС) для цілей управління об'єктом кожен функціональний підрозділ (плановий відділ, бухгалтерія, відділ матеріально-технічного постачання тощо) має свої інформаційні зв'язки з виробничими підрозділами (цехами, складами тощо). У цьому інформаційні потоки багато в чому дублюються. Однорідні дані, отримані одним функціональним підрозділом не можуть бути реалізовані іншим підрозділом через різну форму подання. Це призводить до великих витрат на обробку інформації» [2].

Будь-яка система керування може функціонувати лише у тому випадку, якщо в ній циркулює інформація. Тому процес управління пов'язаний із зберіганням, перетворенням та використанням інформації, що відображає всю виробничо-господарську діяльність керованого об'єкта в різних показниках. Будь-який процес управління – це, насамперед, інформаційний процес, який передбачає виконання функцій зі збирання, передачі, обробки та аналізу інформації та типу відповідних рішень.

«Наступні основні елементи:

- на вхід системи надходять трудові та матеріальні ресурси, необхідні для надання послуг;
- виробничо-технологічний блок, чи керований об'єкт, відбиває безпосередній процес надання послуги, під час якого здійснюється переробка ресурсів;
- на вихід системи надходить готова продукція як послуги, що характеризує досягнення поставленої мети;
- блок управління здійснює інформаційний зв'язок (прямий та зворотний) компонентів виробничої системи, забезпечуючи їх цілеспрямоване та узгоджене функціонування [3].

Основні інформаційні потоки між зовнішнім середовищем, керованим об'єктом і системою управління позначені мітками ІП1, ІП2, ІП3, ІП4 і

пов'язані з інформаційної системи, що підтримує їх. Інформаційна система являє собою сукупність технічних, програмних та інформаційних засобів, об'єднаних в єдину систему за допомогою інформаційних потоків з метою збирання, зберігання, обробки та видачі необхідної інформації, «призначеної для цілей управління, де:

- ІІ1 – інформаційний потік із зовнішнього середовища до системи управління, який, з одного боку, подає завдання на надання послуги, потік нормативної інформації, що створюється державними установами в частині законодавства, а, з іншого боку, – потік інформації про стан зовнішнього середовища;

- ІІ2 – інформаційний потік із системи управління у зовнішнє середовище, а саме: звітна інформація, всілякі запити тощо;

- ІІ3 – інформаційний потік із системи управління на керований об'єкт (прямий зв'язок), що є сукупністю планової, нормативної та розпорядчої інформації для здійснення процесів з виготовлення продукції;

- ІІ4 – інформаційний потік від керованого об'єкта до системи управління (зворотний зв'язок), який відображає облікову інформацію про стан керованого об'єкта (наявності сировини, матеріальних, грошових, енергетичних, трудових ресурсів) внаслідок виконання процесів виконання послуги.

Інформаційне забезпечення є найважливішою складовою будь-якої сфери життєдіяльності людини. Інформація рухає прогресом, диктує правила, змушує винаходити нові засоби зв'язку та передачі. Без інформаційного забезпечення повноцінне функціонування будь-якого громадського інституту чи органу просто неможливе» [4].

Особливо важливу роль інформація представляє для такої загальнолюдської сфери, що швидко розвивається, як індустрії гостинності, який, будучи осередком сфери бізнесу та гуманітарної галузі, впевненими кроками перетворюється на один з найбільш перспективних і економічно вигідних напрямків світового бізнесу. Зароджуючись як вид подорожі,

основною метою якої було знайомство та вивчення пам'яток культурної спадщини та давніх традицій, гастрономічний індустрії гостинності поступово починає служити дієвим інструментом здійснення загальнолюдського діалогу культур та спроби протистояння процесам глобалізації шляхом збереження та примноження культурної ідентичності та унікальності окремо взятого народу та всього людини загалом.

«На сьогоднішній день ключовою сферою модернізації у індустрії гостинності є вдосконалення та розвиток комунікаційних та медійних технологій. Головним завданням інформаційних технологій вважається задоволення інформаційних запитів представників усієї ресторанної галузі, починаючи від споживачів турпродуктів до Міністерства культури. Точність, актуальність, надійність, висока швидкість знаходження, передачі та обробки інформації багато в чому визначають успішне функціонування всіх учасників турбізнесу, зокрема ключового учасника - ресторану. Розвиток інформаційного забезпечення та інтернет технологій сприяє не тільки просуванню готельних послуг на туристському ринку та економію часу, витраченого на пошук необхідної інформації, а й зростанню популярності та затребуваності регіону чи країни загалом.

В даний час провідними спеціалістами у сфері індустрії гостинності створюється міжнародна єдина інформаційно-туристична мережа, і надалі формуватиметься база даних з ресторанно-туристичних компаній, транспортного забезпечення, маршрутів, місць розміщення. Повноцінна та своєчасна інформаційна наповненість та робота такої бази даних сприятиме залученню більшої кількості туристів. Індустрії гостинності, будучи сферою, що вимагає скромних капіталовкладень, перетворюється на одну з найприбутковіших галузей. США, Іспанія, Туреччина та Франція вже давно стали лідерами за кількістю подорожуючих до цих країн. Для 38% країн індустрії гостинності – головне джерело доходу, а 83% країн індустрії гостинності одна із п'яти основних джерел доходу. Говорячи про стан України на міжнародному ринку індустрії гостинності, слід зазначити, що

потенціал країни реалізується далеко не повністю, туристичне життя еволюціонує повільними темпами, призводячи до відносно малого потоку туристів. Маючи величезний і неповторний культурний потенціал, такі як споруди, пам'ятні місця та предмети, пов'язані з історичними подіями в житті народу, розвитком суспільства і держави, твори матеріальної та духовної творчості, що представляють наукову, художню чи іншу культурну цінність, не маючи належного рівня інформаційного забезпечення та розвитку галузі індустрії гостинності, що програє в конкурентоспроможності багатьом країнам. Слабко відрегульовано інформаційні канали, такі як ЗМІ, архіви, бібліотеки, туристичні центри. Майже відсутня реклама індустрії гостинності, екскурсії виглядають як конгломерат розрізнених відвідувань пам'яток та пам'яток історії та культури. Відсутній волонтерський рух, що допомагає туристам орієнтуватися в місті, немає добровільної допомоги, що включає дії, що вживаються на місцевому, загальнонаціональному та міжнародному рівнях, а також на рівні міжнародного співтовариства в цілому, які здійснюються, незважаючи на кордони. Туроператори не зацікавлені у розробці нових маршрутів. Всі ці фактори негативно відбиваються на індустрії гостинності країни загалом» [5; 7].

За частотою використання та доступності та затребуваності інформаційних каналів, значна частина споживачів туристських послуг вдаються до допомоги Інтернету. Основними індикаторами використання інформації вважаються повнота, достовірність, ціна продукту, швидкість знаходження та пошуку та, без сумніву, і конфіденційність. Інтернет застосовується практично на всіх етапах роботи засобів розміщення, починаючи від пошуку та залучення клієнтів та закінчуючи реалізацією послуг проживання.

«Виділяють такі основні складові ІТ (однаково характерні й у автоматизованих інформаційних систем).

1. Технічне забезпечення - це апаратні засоби та засоби комунікації, що забезпечують роботу ІТ. Як правило, включають персональний комп'ютер,

периферійні пристрої, лінії зв'язку, мережеве обладнання та ін. Від технічного забезпечення залежить головним чином характер збору та передачі даних.

2. Програмне забезпечення (ПЗ) безпосередньо реалізує функції накопичення, зберігання, відображення, пошуку, обробки та аналізу даних, забезпечує взаємодію користувача з ЕОМ за допомогою інтерфейсу користувача. ПЗ знаходиться у прямій залежності від технічного забезпечення та операційної системи.

3. Інформаційне забезпечення являє собою сукупність проектних рішень за видами, обсягами, способами розміщення та формами організації інформації, що циркулює в ІВ.

4. Методичне забезпечення - це комплекс нормативно-методичних та інструктивних матеріалів підготовки та оформлення документів з експлуатації технічних засобів, організації роботи фахівців-користувачів та технічного персоналу.

5. Організаційне забезпечення є комплексом методів, засобів і документів, що регламентують взаємодію персоналу інформаційної системи з технічними засобами та між собою в процесі розробки та експлуатації інформаційної системи. Таким чином, організаційне та методичне забезпечення пов'язують дії персоналу по роботі з технічними та програмними засобами у єдиний технологічний процес.

6. Математичне забезпечення - це сукупність математичних методів, моделей та алгоритмів обробки інформації, що використовуються при вирішенні функціональних завдань та в процесі автоматизації проектувальних робіт автоматизованої інформаційної технології. Математичне забезпечення включає засоби моделювання процесів управління, методи та засоби вирішення типових завдань управління, методи оптимізації запасів матеріальних ресурсів та прийняття оптимальних управлінських рішень.

7. Правове забезпечення - собою сукупність правових норм, що регламентують правовідносини при створенні, впровадженні та використанні ІТ.

8. Лінгвістичне забезпечення включає сукупність науково-технічних термінів та інших мовних засобів, що використовуються в ІТ, а також правил формалізації природної мови, що включають методи стиснення та розкриття текстової інформації з метою підвищення ефективності автоматизованої обробки інформації та полегшення спілкування людини з ЕІС. Вони поділяються на дві групи: традиційні мови (природні, математичні, мови програмування та моделювання)» [9; 17].

Властивості інформаційної технології. Інформаційні технології характеризуються такими властивостями.

1. Доцільність. Використання ІТ не є самоціллю. ІТ реалізується з метою підвищення ефективності виробництва (або іншої діяльності) шляхом автоматизації тих бізнес-процесів, у яких велику роль відіграє надійність, своєчасність та повнота інформації.

«Бізнес-процес є систему послідовних, цілеспрямованих і регламентованих видів діяльності (операцій), досягають значимих в організацію результатів.

2. Системна повнота чи цілісність процесу. Процес включає всі елементи, щоб забезпечити необхідну завершеність дій людини у досягненні поставленої мети.

3. Регулярність процесу та високий ступінь розчленованості його на однозначні фази (стадії, етапи). Однозначність фаз дозволяє застосовувати середні величини за їх характеристики, отже, здійснити стандартизацію і уніфікацію.

4. Взаємодія із зовнішнім середовищем.

5. Реалізація у часі. Інформаційна технологія повинна відповідати новим потребам організації, реагувати на зміни бізнес-процесів та враховувати нові можливості технічних засобів та програмного забезпечення.

Тому після впровадження ІТ зазвичай відбувається її постійний розвиток (модифікація, зміна структури, включення нових компонентів)» [12; 17].

Ядром інформаційної технології є три компоненти.

1. База даних, з якої реалізується функція зберігання всієї інформації, яка потрібна на ефективній реалізації бізнес-процесу. Замість класичних реляційних БД (база даних) можна використовувати інші варіанти. Наприклад, більшість технологій Data Mining будуються на основі сховища даних, а експертні системи звертаються до бази знань.

2. Інтерфейс користувача, за допомогою якого здійснюється взаємодія між персоналом та інформаційною системою (така взаємодія є необхідною для багатьох етапів технологічного процесу). Сучасні ІТ використовують концепцію автоматизованих робочих місць, відповідно до якої кожен співробітник взаємодіє з АІС безпосередньо на своєму робочому місці.

3. Сукупність технологічних процесів, реалізованих у вигляді даної ІТ.

«Класифікація інформаційних технологій залежить від критерію класифікації. Як критерій може виступати показник або сукупність ознак, що впливають на вибір тієї чи іншої інформаційної технології.

На ранніх етапах розвитку ІТ широко використовувалося їх поділ на кшталт оброблюваних даних: текстові, табличні, графічні, гіпертекстові тощо. В даний час така класифікація неактуальна, хоча деякі класи ІТ можна виділити саме за цією ознакою.

Інформаційні технології, призначені для обробки одночасно декількох видів інформації (текстової, графічної, звукової, відео тощо), називаються мультимедійними інформаційними технологіями.

Інформаційна система, призначена для збирання, зберігання, обробки та розповсюдження просторово-координованих (географічних) даних, називається географічною інформаційною системою (геоінформаційною системою, ГІС). Інформаційні технології, що функціонують на базі таких систем, називаються відповідно геоінформаційними технологіями.

Геоінформаційні технології призначені для вирішення наукових та прикладних завдань інвентаризації, аналізу, оцінки, прогнозу та управління навколишнім середовищем та територіальною організацією суспільства.

На ранніх етапах поняття «інформаційна технологія» по суті збігалось з поняттям «програма».

Класифікуючи інформаційну технологію за типом носія інформації, говорять про паперову та безпаперову технології» [13; 20].

За ступенем типізації операцій виділяють поопераційні та попредметні технології. У першому випадку за кожною операцією закріплюється робоче місце із технічним засобом. Попредметная технологія передбачає виконання сукупності взаємопов'язаних операцій (наприклад, операцій із ведення бухгалтерського обліку) однією робочому місці. Такий технології відповідає концепція АРМ.

За ступенем розподіленості виконуваних операцій виділяють локальні та мережеві (розподілені) інформаційні технології.

«Нині найзручнішою класифікацією інформаційних технологій є класифікація за рівнем автоматизації завдань управління. Відповідно до цієї ознаки виділяють п'ять основних видів ІТ.

1. Технології обробки даних. Призначені на вирішення добре структурованих завдань, алгоритми розв'язання яких добре відомі й у вирішення яких є всі необхідні вхідні дані. Ця технологія застосовується лише на рівні виконавчої діяльності персоналу невисокої кваліфікації з метою автоматизації рутинних, постійно повторюваних операцій управлінського праці.

2. Автоматизація функцій управління. Мета такої ІТ - задоволення інформаційних потреб усіх без винятку співробітників фірми, які мають справу з прийняттям рішень, на основі різних видів звітів.

3. Електронний офіс. Забезпечує організацію та підтримку комунікаційних процесів як усередині організації, так і із зовнішнім середовищем на базі комп'ютерних мереж та інших сучасних засобів передачі

та обробки інформації. Технологія автоматизації офісу будується на основі таких продуктів як текстові та табличні редактори, електронна пошта, електронний календар, телеконференції, системи електронного документообігу тощо.

4. ІТ підтримки прийняття рішень. Допомагає людині переробляти великі обсяги інформації та приймати рішення. Особливість даної ІТ у цьому, що людина бере участь у цьому процесі на початковій і завершальній стадіях (вводить дані у комп'ютер і приймає остаточне рішення з урахуванням отриманої інформації), а комп'ютер під керівництвом людини створює нову інформацію.

5. Експертна підтримка. Дає можливість отримувати консультації експертів щодо будь-яких проблем, про які цими системами накопичені знання. На відміну від систем підтримки прийняття рішень, експертні системи можуть запропонувати рішення, що перевершують інтелектуальні можливості користувача» [10].

1.2. Типи, види та тенденції розвитку систем автоматизації інформаційних систем підприємств ресторанного бізнесу

Автоматизація управління готельно-ресторанним бізнесом є одним із характерних рис сучасного успішного підприємства. Цей тип підприємств нині стикається з необхідністю забезпечити високий рівень сервісу з одного боку та стабільний прибуток з іншого. Для вирішення цих завдань власникам і керуючим потрібні інструменти, які можуть забезпечити безперебійну роботу підприємства і легко адаптуються до умов, що змінюються.

«Основним таким інструментом є програмний комплекс автоматизації роботи кафе, призначений для підтримки бізнесу.

- Своєчасне бронювання столів;
- просту та швидку процедуру оформлення гостя;
- повний облік переваг гостя;

- інструмент планування завантаження закладу;
- точну та повну статистику його роботи;
- надання даних для формування бухгалтерської та управлінської звітності.

Комплекс автоматизації легко інтегрується із системами фіскального обліку: касовими апаратами, фіскальними реєстраторами, принтерами касових чеків тощо. Одночасно ресторанний комплекс є деяким концентратором інформації про гостей та поточний стан, що стікається з суміжних відділів (систем), наприклад» [13].

- бухгалтерської системи ;
- АСУ ресторану (наприклад, Tillyrad);
- телефонної станції (через тарифікатор переговорів Барсум Про);
- системи Інтернет-доступу (через тарифікатор Wi-Fi доступу Барсум Wi-Fi);
- Системи контролю фізичного доступу (наприклад, електронні замки SALTO);
- системи віддаленого бронювання та ін.

Наприклад при розміщенні гостя йому заводиться персональний рахунок, з яким згодом і працює система. Після закладу рахунку автоматично створюється ключ-картка на робочому місці служби прийому та розміщення із зазначенням певних параметрів (ПІБ гостя, номер особового рахунку, термін дії, зона обмеження доступу тощо). Ця картка видається клієнту і може бути використана як внутрішньоготельна клубна картка для розрахунків. З її допомогою можуть проводитися розрахунки в службі прийому та розміщення, ресторанах, кафе, барах, точках продажу, забезпечуючи для клієнта єдиний платіжний простір, а для персоналу – єдину систему контролю за платежами.

«При цьому гість може:

- внести депозит, у межах якого може скористатися тими чи іншими послугами. При замовленні послуг, наприклад, у ресторані, відбувається

запит інформації в системі розміщення, яка видає інформацію про гостя та залишок внесеного депозиту. Після цього вартість ресторанних послуг переноситься на рахунок клієнта. Аналогічна схема роботи може бути задіяна з іншими точками платних послуг;

- записувати на свій рахунок вартість послуг (при цьому всі вони зберігатимуться в системі та враховуватимуться в режимі реального часу), щоб розплатитися після виїзду з готельно-ресторантний комплекс;

- у рамках туристичного закладу, коли у вартість путівки включено вартість харчування, кількість оплачених сніданків або обідів може списуватися з цієї картки» [34].

Інтеграція системи Едельвейс з міні-АТС (через тарифікатор Барсум Про) підприємства забезпечує роботу зовнішнього зв'язку. Барсум здійснює негайну (в режимі реального часу) тарифікацію будь-яких дзвінків, що пройшли через АТС, за встановленими готельними тарифами з одночасним проведенням відповідних сум на рахунок клієнта до системи Едельвейс. Одночасно дзвінки тарифікуються за цінами оператора зв'язку.

«При тарифікації телефонних переговорів також можлива організація роботи за депозитною схемою: гість залишає деяку суму передоплати, потім необхідні суми за його переговори автоматично віднімаються системою з депозиту, і при досягненні певного порога отримує сигнал про потенційного боржника.

За наявності в АТС спеціального програмного забезпечення, робоче місце порт'є може бути налаштоване на виконання ряду сервісних функцій: автоматичне включення/вимкнення телефону в номері за умовою (наприклад, перевищення ліміту за телефонні переговори), виставлення спонукання, передача повідомлення в номер, переведення номера в стан «прибраний» за допомогою набору коду покоївками на апараті в номері та ін.

Система внутрішнього кредиту Клубні картки. Для реалізації безготівкових взаєморозрахунків з гостями на території готельно-ресторанного комплексу можна розгорнути систему внутрішнього кредиту.

Вона дозволяє спростити процеси оплати гостем різних послуг (ресторан, бар, сауна, фітнес-центр, басейн, автостоянка), максимально скоротити рух готівки всередині готельно-ресторантний комплекс, а також вести більш детальний та своєчасний облік послуг та контроль їх оплати» [14].

«Як ідентифікатор гостя можуть бути використані ті чи інші електронні носії (магнітні, чіпові карти). І тут торгові точки обладнуються відповідними зчитувачами. Найчастіше використовуються карти системи контролю доступу (електронні замки).

Ці карти можуть виконувати роль так званих «клубних карт», що використовуються для роботи з частими гостями готельно-ресторанного комплексу. Їм можуть бути надані спеціальні ціни, додаткові знижки та умови внутрішнього кредитування (кредитні ліміти), які можуть бути зав'язані на накопичений гостем (фірмою) оборот послуг за календарний період.

Система Shelter дозволяє автоматизувати такі процеси як бронювання, поселення, виселення, робота з рахунками гостей і т.д. При виїзді гостю пред'являють роздрук його транзакцій і пропонують розрахуватися. Тим самим запроваджується безготівкова оплата.

Оплата послуг ресторану за допомогою картки гостя, виданої постояльцю під час поселення. Деталізація та зведені звіти на замовлення постояльців у ресторані.

Комплексна автоматизація готельно-ресторантний комплекс на базі систем *Shelter* (готельна частина) та *R-Keeper* (харчування гостей) дозволяє надати гостям можливість безготівкової сплати за всі послуги, включаючи рахунки з ресторану. Наприклад, для оплати харчування постояльці можуть використовувати видані ним при поселенні безконтактні або магнітні картки (картки гостя). При цьому, залежно від політики готельно-ресторанний комплекс, гість може попередньо вносити якусь суму на свій рахунок (фоліо) або оплачувати всі надані йому послуги при виїзді. Також можна надавати постояльцям спеціальні знижки при оплаті будь-яких послуг карткою гостя,

що зробить цей сервіс ще більш привабливим. Оцінити популярність такої безготівкової сплати дуже легко за допомогою звітів. Наприклад, всю інформацію, яка вводиться в ресторанну систему R-Keeper, можна використовувати при побудові звітів у готельній системі Shelter і навпаки. Завдяки цьому, наприклад, можна побудувати звіт, в якому відображені всі типи оплат, які були проведені в ресторані, з розбивкою за категоріями, що цікавлять» [25].

За цим звітом ми можемо побачити, скільки чеків із ресторану за вибраний період було закрито на готельні номери (на «фолію» гостей), сплачено карткою VISA, за готівку або належить до категорії службового харчування. Варто зазначити, що оскільки він побудований за допомогою програмного модуля «Куби» (технологія OLAP), його можна легко налаштувати: додати або прибрати категорії як по стовпцях, так і по рядках.

«Якщо потрібна більш детальна інформація по рахунках ресторану та номерного фонду, наприклад, що коли було замовлено в ресторані постояльцями з якогось певного номера, можна використовувати інший звіт системи R-Keeper. Сам звіт показує оплати замовлень ресторану з розбивкою за готельними номерами. А деталізацію страв можна побачити, обравши цікаве замовлення.

Технологія ВАСnet розроблена Комітетом американської Асоціації ASHRAE. Технологія прийнята як Частина 5 міжнародного стандарту ISO 16484. Останнім часом широко поширюється і використовується в обладнанні різних виробників, включаючи найбільших як основна технологія поряд з іншими відкритими технологіями. Представлені вище технології постійно та активно розвиваються. Вони мають мережеву структуру та здатні працювати на різних середовищах розповсюдження. У цьому сенсі технологія ВАСnet спочатку замислювалася як платформа для інтеграції різноманітного обладнання та територіально розподілених об'єктів. Вона включає більшість середовищ обміну даними від низькошвидкісних до найсучасніших - на базі Ethernet технологій. Сьогодні вже всі ці технології

мають у своєму розпорядженні модулі, що дозволяють використовувати їх у складі IP рішень. Ряд виробників пропонує універсальні контролери, що включають відразу кілька технологій і здатні працювати як міжпротокольні шлюзи.

Наведемо також деякі характерні риси технологій автоматизації, що вже виявилися в період їх використання» [15].

Технологія KNX має невисоку швидкість обміну даними, однак, цілком достатню для вирішення завдань управління інженерним обладнанням будівель. Водночас це дуже стійка до перешкод технологія, що забезпечує високу надійність рішень на її базі та можливість прокладання інформаційних комунікацій практично без урахування перешкодової ситуації на об'єкті. Крім того, дизайн пристроїв керування здатний задовольнити найскладніші вимоги до дизайну приміщень.

Технологія LONWorks має вищі швидкісні характеристики і можливості, тому частіше застосовується на середніх і великих об'єктах. Менш завадостійка. Запитання дизайну вирішуються за рахунок застосування технологій, що дозволяють використовувати дизайнерські рішення KNX у технології LONWorks.

Технологія BACnet використовується переважно великих об'єктах, комплексах і територіально розподілених об'єктах, т.к. дозволяє легко реалізовувати завдання інтеграції різноманітного устаткування єдину структуру управління. Технологія орієнтована на вирішення питань диспетчеризації об'єктів і досить просто забезпечує перехід від локального до мережевого управління.

Близько двох років тому на базі оцінки можливостей низки готелів було реалізовано пілотний проект, суть якого полягала у якісній оцінці вартості сучасних систем автоматизації готельно-ресторантні комплекс на базі обладнання різних технологій та виробників. У результаті було отримано вкрай цікавий результат. Незважаючи на принципово різний склад обладнання, програмного забезпечення та робіт з впровадження, кінцева

вартість проекту у всіх учасників виявилася не просто порівнянною, а дуже близькою, що переконливо свідчить про те, що комплексне рішення щодо автоматизації інженерних систем на базі світових виробників за однакової функціональності можна порівняти.

«Цікаво відзначити, що виробники технологічного обладнання також активно прагнуть забезпечення можливості включення їх обладнання в системи автоматизації будівель. Тут можна назвати такі відомі компанії, що випускають кліматичне обладнання як DAICHI, SAMSUNG, LG, Mitsubishi. Спочатку вони орієнтувалися на власні системи керування своїм кліматичним обладнанням, проте сьогодні чітко простежується тенденція переходу до відкритих технологій. Зокрема, є інформація про плани SAMSUNG з розробки та випуску для своїх кондиціонерів та вентиляційних систем універсального шлюзу, що працює з усіма трьома згаданими вище відкритими технологіями» [22].

1.3. Оцінка особливостей використання інтернет-технологій інформаційних систем у керуванні рестораном

За рівнем представлення в Мережі онлайнві ресурси Інтернету за коштами розміщення можна поділити на сайти загального призначення, спеціалізовані сайти та портали, портали для професіоналів турбізнесу, сайти фірм – готелі та ресторани.

«На ринку з'явилася нова версія Системи WEB – повнофункціональної, реалізованої на основі інтернет технологій інформаційної системи, призначеної для автоматизації роботи будь-яких засобів розміщення (готелів, пансіонатів, будинків відпочинку та ін.) та харчування (ресторани, кафе, бари тощо) будь-якого розміру – від міні-готелів та приватного сектору, до середніх і великих, що мають по кілька корпусів, розташованих у різних місцях.

Система цілком доступна готелям будь-якого розміру. Фірма виробник пропонує гнучку цінову політику, що дозволяє будь-якому засобу розміщення знайти прийнятний варіант використання системи. При цьому в міру розвитку бізнесу можна паралельно нарощувати функціонал системи, що використовується» [27].

У системі реалізовано три компоненти:

- система управління засобом розміщення;
- система управління сайтом;
- система бронювання із сайту.

Крім того, реалізовано бюджет, що дозволяє підключати систему бронювання до вже існуючого сайту готельно-ресторантний комплекс під час використання системи керування засобом розміщення WEB.

«Система може працювати і на локальному комп'ютері, не підключеному до інтернету (у разі його відсутності), але основні її переваги виявляються при використанні як інтернет-додатка:

- немає обмежень на кількість робочих місць.
- систему не потрібно встановлювати на комп'ютери користувача.
- є можливість дистанційної техпідтримки.
- система бронювання отримує актуальну інформацію про доступні місця в режимі реального часу.

- керівництво може контролювати роботу готельно-ресторантний комплекс з будь-якої точки світу, де є інтернет: бачити звіти в режимі онлайн, бачити відгуки, заявки або скарги гостей готельно-ресторанного комплексу, бачити реальну картину наповнюваності готельно-ресторанного комплексу» [26].

Сайт готельно-ресторанного комплексу може оперативно оновлюватися (імпорт прайс-листів, розміщення нових фотографій, оголошень тощо).

У системі реалізовано гнучке налаштування прав користувачів, що дозволяє обмежувати доступ до тих чи інших елементів системи.

Усі дії персоналу протоколюються, тому можна знайти відповідального за неправильні дії.

«На базі системи WEB можна організувати систему управління розміщенням у приватному секторі з будь-якої точки, де є Інтернет із можливістю он-лайн замовлення (бронювання).

Система включає три основні компоненти і велику кількість додаткових модулів, таких як управління парковками, SPA салоном, робота з поверховими планами та інші.

Найбільше впровадження – система управління житловим фондом університету з фактичною кількістю гостей близько 1000 осіб та 20 розкиданими по різних частинах міста житловими комплексами.

Розділ «Навколо світу» порталу «MAIL.RU» (URL: [list.mail.ru / catalog / 10894.html](http://list.mail.ru/catalog/10894.html)). Тут зібрані посилання більш ніж на 3000 сторінок присвячених індустрії гостинності, подорожам, країнам, курортам, турфірмам, засобам розміщення, тобто готелям, причому згруповані вони в кілька десятків підкатегорій, що значно полегшує пошук потрібного ресурсу;

- туристський проект - Яндекс-Відпустка. Тут також було наголошено на розміщенні ресторанної реклами у вигляді тестово-графічних HTML-блоків, класифіковані засоби розміщення.

Спеціалізовані портали та сайти. Готельно-ресторанні портали можна розглядати як онлайніві рекламні майданчики, покликані сприяти продажам послуг рекламодавців.

На багатьох порталах зібрані великі колекції різних розповідей гостей про свої поїздки та враження при заселенні в ту чи інший готель та ресторан як приклад слід відзначити Форуми Travel» [29].

Найбільш відомі та популярні туристські портали: «100Дорог» — існує з 1996 року, має свій зареєстрований торговий знак, творець «Арімсофт». У 2007 році розпочалися роботи з повної переробки системи управління сайтом. За основу було взято розробку компанії QuantumArt - QuantumArt Publishing Framework. За цей час було реалізовано наступні розділи:

«Повністю переведено на нову реалізацію Клуб Стодорожників, Відгуки, Фотогалерея, Відеотека, Конкурс «Бесселер», Опитування аудиторії; Переклад розділ ТурГід, блоки Новини, «Країнознавство», Готелі, Події, Статті, «Вчимося відпочивати», «Цікаві Тури» та Кафе тощо.

- Перекладено розділ Пошук Попутника; Переклад розділу Турмаркет, блоки Туркомпанії, Готелі, Тури; Матеріали на сайті можна коментувати, Відгуки, Фото, Відео, Події можна додавати учасникам клубу Стодорожників. Коментарі до матеріалів сайту можна додавати анонімно.

- Turizm — сайти адмініструє «Бюро інтернет-маркетингу», що існує з 1998 р. Сервер Turizm містить пошукову систему з усіх розділів сайту. Зокрема, зазначимо «Пошук інформації про турфірми, готелі, ресторани та відгуки», а також свою систему рейтингових оцінок турфірм та готелів.

Портали для професіоналів турбізнесу. Ці сайти приблизно можна розділити на дві категорії.

Перша категорія - портали, що розміщують матеріали, розраховані на підвищення професійного рівня учасників та створення своєрідного середовища спілкування працівників ресторанної індустрії.

Друга категорія туристичних сайтів – це системи цінового аналізу пропозицій готелів» [30].

- Система ТУРИ ТА РЕСТОРАНИ пропонує турагентствам повністю оновлений та модернізований професійний сервіс, включаючи пошук готелів та ресторанів.

Таким чином, на підставі вищевикладеного, можна зробити такі основні висновки:

«Інформаційна система ресторанної промисловості - сукупність інформаційної бази даних готелів, спеціалізованих інформаційних технологій для її обробки та технічних засобів.

Процес управління пов'язаний із зберіганням, перетворенням і використанням інформації, що відображає всю виробничо-господарську діяльність керованого об'єкта в різних показниках.

Вирізняють такі основні складові ІТ (однаково характерні і для автоматизованих інформаційних систем):

1. Технічне забезпечення.
2. Програмне забезпечення.
3. Інформаційне забезпечення.
4. Методичне забезпечення.

ІТ будується на базі деякої опорної технології, яка включає:

- апаратні засоби;
- системне ПЗ (операційні системи, драйвери, системні утиліти);
- інструментальне ПЗ (системи управління базами даних, засоби розробки програмного забезпечення).

Автоматизація готельно-ресторанного бізнесу одна із основних напрямів діяльності сучасного успішного підприємства. Основним інструментом є комплекс автоматизації роботи готельно-ресторанний комплекс Едельвейс, призначений для підтримки готельно-ресторанного бізнесу» [16].

Система Shelter дозволяє автоматизувати такі процеси як бронювання та робота з рахунками гостей і т.д. .

Також було проаналізовано сучасні інтернет-технології, що використовуються під час управління готельно-ресторанного комплексу.

РОЗДІЛ 2

ОСОБЛИВОСТІ ДІЯЛЬНОСТІ ІНТЕРНЕТ-ТЕХНОЛОГІЙ НА ПРИКЛАДІ КАФЕ «УНІВЕР»

2.1. Організаційна структура кафе «Універ»

Кафе «Універ» - цей заклад, щоб скуштувати улюблені страви, насолодитися особливою, затишною атмосферою, зарядитися позитивними емоціями.

Інтер'єр закладу витриманий у теплих, приглушених тонах, що дозволяють розслабитися, позбутися сумних думок. Музика, що тихо грає, неяскраве світло налаштують Вас на потрібну хвилю, відвернуть від наявних турбот. У меню Ви знайдете великий вибір оригінальних напоїв, піц та паст, зроблених за фірмовими рецептами досвідченого шеф-кухаря. Привітні, ввічливі офіціанти швидко принесуть Ваше замовлення, запропонують скуштувати один із представлених міксів. Настільні ігри прикрасять дозвілля, допоможуть весело провести час. Заходьте сюди в обідню перерву за смачним, ситним бізнес-ланчем, який подається з 12 до 18 години. Адміністратори дадуть відповіді на питання, що Вас цікавлять, розкажуть про діючі акції та знижки. «Універ» ідеально підходить для проведення ділових, дружніх зустрічей, сімейних вечер, святкувань днів народження та інших подій.

Апетитна їжа, майстерно приготовлена.

Тип закладу – кафе.

банкетний зал, піцерія

Послуги:

Wi-Fi, бізнес-ланч, парковка, настільні ігри, розваги тощо.

Молодятам, які відзначають весілля у кафе, надається можливість замовлення тамади, музикантів, прикраси зали, номер-люкс зі знижкою 20% та у подарунок – VIP-карта салону краси. На розміщення гостей надається 10% знижка.

У кафе «Універ» виробляється система розрахунку за кредитними картками VISA, Euro Card/Master Card, Japan Credit Bureau (JCB Int'l), Diners Club.

Далі проведемо аналіз організаційної структури досліджуваного ресторану.

Характеристика діяльності кафе «Універ»

«Організаційна структура підприємства ресторанного бізнесу характеризується сукупністю робочих місць, посад, органів управління та виробничих підрозділів, форм їх взаємозв'язків, які забезпечують досягнення стратегічних цілей ресторану.

Організаційна структура підприємства ресторанного господарства формується виходячи з вимог довготривалого забезпечення його конкурентоспроможності, економічної ефективності, доцільності та раціональної кооперації.

У рамках організаційної структури підприємства виділяються дві основні складові: структура управління та виробнича структура.

Під структурою управління підприємством ресторанного господарства розуміється упорядкована сукупність взаємозалежних закономірностей, що є між собою у певних відносинах, що забезпечують функціонування суб'єкта господарювання як єдиного цілого. Йдеться про технологічні взаємини рівнів управління та функціональних підрозділів (служб, змін, бригад), які використовують ефективний менеджмент.

Керувати структурою підприємства ресторанного господарства означає оптимально розподіляти цілі та завдання між структурними підрозділами (службами, змінами, бригадами тощо) та кожним окремим працівником підприємства» [44].

Структура управління, в такий спосіб, визначається складом органів управління підприємством ресторанного бізнесу, характером їхньої спеціалізації, т. е. складом завдань управління та формами координації своєї діяльності. Закріплюється вона Статутом підприємства міста і документально

оформляється спеціальними положеннями про галузі послуг, посадовими інструкціями всіх рівнів управління.

Кафе «Універ» входить до служби харчування готельно-ресторанного комплексу. Ця служба поряд із службою прийому та розміщення виконує одну з основних функцій готельно-ресторанного комплексу, якою є приготування та реалізація їжі, що входить до складу комплексного готельного продукту. У будову даного готельно-ресторанного комплексу це одна з найважливіших служб, що безпосередньо виконує обслуговування гостей. Якщо розглядати цю службу з погляду інформації, можна помітити, що вона є порівняно самостійною структурою, попри це служба пов'язані з службою прийому та розміщення, оскільки планування та прогнозування обсягів продажу безпосередньо залежить від кількості гостей.

Виходячи зі штатного розкладу, кафе «Універ» організаційно-управлінська структура складається з генерального директора, бухгалтера, бухгалтера-калькулятора, адміністратора, 2 кухарів, 2 барменів-офіціантів, менеджера кафе та прибиральниці (рис. 2.1). Штатних одиниць – 10.

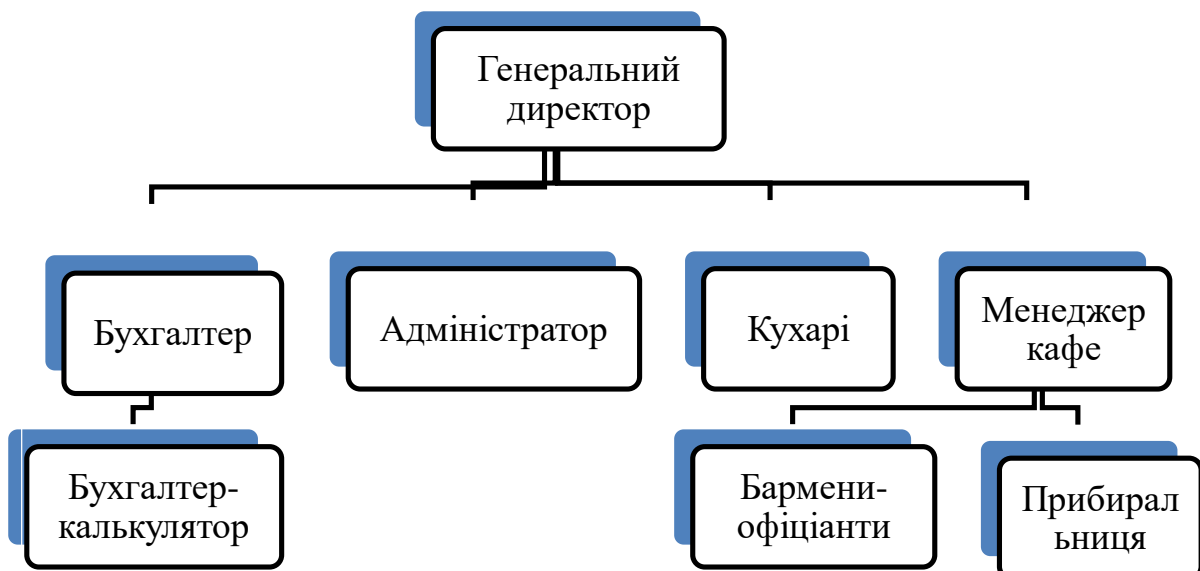


Рис. 2.1. Організаційно-управлінська структура кафе «Універ» (схема складена автором).

«Загалом ресторанна служба забезпечує обслуговування гостей у ресторанах, кафе чи барах, а також гостьових номерах, вирішує питання щодо організації та обслуговування банкетів, презентацій» [42].

«Як уже зазначалося в роботі, ресторанний бізнес ґрунтується під впливом низки причин, що поділяються на дві групи – зовнішні та внутрішні. Зовнішні створюються впливом компонентів навколишньої дійсності, не об'єднаних із роботою промисловості гостинності. Внутрішні чинники прямо пов'язані з особливостями організації та функціонування підприємств промисловості гостинності. До зовнішніх факторів належать: економічні та фінансові, політико-правові, безпека, інфраструктурно-комунікаційні, демографічні, розвиток торгівлі, нові та новітні технології та ін. Вплив зовнішніх факторів маркетингового середовища на діяльність кафе «Універ» має об'єктивний характер. Найбільший негативний вплив надають економіко-фінансові фактори. Кризові явища економіки зменшили ділову підприємливість бізнес – клієнтів» [41].

Діяльність кафе «Універ» здійснюється з урахуванням внутрішніх факторів маркетингового середовища. Особлива увага приділяється питанням маркетингу.

«Цілі в маркетингу класифікуються наступним чином:

- 1) ринкові – завоювання обумовленої частки чи виявлення перспективних ринків;
- 2) маркетингові - створення іміджу фірми, заходи щодо формування сприятливого ставлення до фірми, обсяг продажів, обсяг прибутку, конкурентна боротьба;
- 3) управлінські - удосконалення структури управління;
- 4) які забезпечують – цінова політика, стимулювання збуту, споживчі характеристики товару;
- 5) контрольні» [32].

Підкорення частки ринку ресторанних послуг виконуються з допомогою вивчення конкурентного середовища та постійним підвищенням якості ресторанних послуг.

Під час вивчення підприємства особливу увагу приділяється конкурентам.

Конкурентами кафе «Універ» є багато ресторанів міста ХЕРСОНУ. Але якщо зважати на місце розташування, поряд розташовується кілька з них: ресторан «Іль Патіо», кафе-бар «Пластилін», ресторан «Лугана».

Щоб визначити конкурентоспроможність ресторану «Венеція», необхідно побудувати багатокутник конкурентоспроможності (табл. 2.1).

Таблиця 2.1

Порівняльний аналіз кафе «Універ» та його конкурентів
(складена автором)

Характеристика підприємства	Оцінка (1-5)		
	кафе «Універ»	Ресторан «Іль Патіо»	Ресторан «Лугана»
Набір послуг	4	3	5
Якість	5	4	5
Рівень обслуговування	5	4	4
Ефективність реклами	2	2	2
Місце	4	3	5
Ціни	5	4	5

Для аналізу внутрішнього і зовнішнього середовища підприємства за традицією використовується вихідний метод - SWOT - аналізу.

«SWOT-аналіз - це аналіз бізнесу в контексті ринкового оточення. SWOT-аналіз дозволяє виявити та структурувати сильні та слабкі сторони фірми, а також потенційні можливості та загрози. Таким чином, SWOT-аналіз полягає у визначенні можливостей успішного функціонування фірми у сформованих та прогнозованих умовах ринку» [23].

«Сильні сторони підприємства - те, в чому воно досягло успіху або якась особливість, що надає додаткові можливості. Сила може полягати в наявному досвіді, доступі до унікальних ресурсів, наявності передової

технології та сучасного обладнання, високої кваліфікації персоналу, високій якості продукції, популярності торгової марки тощо.

Слабкі сторони підприємства - відсутність чогось важливого для функціонування підприємства або те, що підприємству поки не вдається в порівнянні з іншими компаніями і ставить його в несприятливе становище. Як приклад слабких сторін можна навести занадто вузький асортимент товарів, погану репутацію компанії на ринку, недолік фінансування, низький рівень сервісу і т.п.

Перелік слабких і сильних сторін кожному за підприємства суворо індивідуальний, по суті — це коротка, об'єктивна і важлива його характеристика.

Ринкові можливості - це сприятливі обставини, які підприємство може використовувати для отримання переваги. Як приклад ринкових можливостей можна навести погіршення позицій конкурентів, різке зростання попиту, поява нових технологій виробництва, зростання рівня доходів населення тощо. Слід зазначити, що можливостями з погляду SWOT-аналізу є в повному обсязі можливості, які є на ринку, лише ті, які може використовувати підприємство.

Ринкові загрози - події, настання яких може мати несприятливий вплив на підприємство. Приклади ринкових загроз: вихід ринку нових конкурентів, зростання податків, зміна смаків покупців, зниження народжуваності тощо.

Методологія SWOT-аналізу передбачає спочатку виявлення сильних і слабких сторін, а також загроз і можливостей, а далі - встановлення ланцюжків зв'язків між ними, які надалі можуть бути використані для розробки заходів щодо закріплення сильних сторін та ліквідації слабких місць для формулювання стратегій організації» [38].

Отже, для аналізу внутрішнього і довкілля кафе «Універ» використовуємо вихідний метод – SWOT – аналізу (табл. 2.2).

Таблиця 2.2

SWOT -аналіз зовнішнього та внутрішнього середовища кафе «Універ»

(складена автором)

СИЛЬНІ СТОРОНИ (S):	СЛАБІ СТОРОНИ (W):
<p>Висококваліфікований управлінський та виробничий персонал</p> <p>Гарний імідж ресторану</p> <p>Наявність ексклюзивних фірмових страв</p> <p>Зростання кількості постійних корпоративних клієнтів</p> <p>Орієнтація діяльності ресторану значною мірою задоволення потреб клієнтів</p> <p>Міцна репутація виробника якісної продукції, що склалася</p> <p>Отримання високого прибутку</p>	<p>Застаріле обладнання</p> <p>Неефективне завантаження великих виробничих приміщень</p> <p>Слабка організація маркетингової інформаційної системи для підприємства</p> <p>Відсутність досвіду маркетингових досліджень</p> <p>Значне навантаження на одного фахівця</p> <p>Нестабільні обсяги реалізації</p> <p>Неефективне використання працівників</p> <p>Розвиток та впровадження нових технологій внутрішнього обслуговування</p>
МОЖЛИВОСТІ (O):	ЗАГРОЗИ (T):
<p>Розширення асортименту</p> <p>Хороші можливості для диверсифікації</p> <p>Зниження вартості обладнання та комп'ютерної техніки</p> <p>Розвиток інноваційних технологій</p> <p>Наявність цікавих ідей та їх постійне підживлення (креативність провідних фахівців)</p> <p>Використання сучасних систем автоматизації</p> <p>Можливість обслуговування додаткових груп споживачів</p> <p>Можливість залучення інвестицій</p>	<p>Жорсткість конкуренції</p> <p>Зміна смаків та потреб клієнтів</p> <p>Несприятливий зсув у курсах валют</p> <p>Інфляційні процеси</p> <p>Несприятлива зміна податкової політики</p> <p>Зміна економічної та політичної ситуації в країні, регіоні</p>

«Зменшення вартості комп'ютерної техніки та розвиток інформаційних технологій може бути використане рестораном для впровадження більш досконалих систем автоматизації, а це, у свою чергу, спростить ведення звітності, підвищить швидкість обслуговування відвідувачів, сприятиме оптимізації процесів оформлення замовлення. Сучасні системи автоматизації

посилять контроль за діями персоналу, витратами товарів, переліком наданих послуг, підвищать точність і об'єктивність розрахунків, що прискорить прийняття управлінських рішень. Впровадження сучасних інформаційних технологій дозволить грамотно організувати маркетингову інформаційну систему для підприємства.

Обслуговування додаткових груп споживачів, наприклад організація дитячих свят із запрошенням знаменитих артистів, а також можливість замовлення столиків за допомогою електронної пошти, дають перевагу досліджуваному підприємству перед конкурентами. У той же час наявність ексклюзивних страв, відносно невисокі ціни, різноманітне меню та зростання кількості постійних корпоративних клієнтів дозволять уникнути конкурентної загрози» [35].

Незважаючи на можливі зміни у смаках і потребах клієнтів, можна зі значним ступенем упевненості стверджувати, що на першому місці завжди залишиться якість продукції, а це створює можливості подальшого зростання кількості відвідувачів кафе. Нині діяльність підприємства значною мірою орієнтована задоволення потреб клієнтів, що посилює його переваги перед конкурентами.

Реально оцінивши ситуацію, що склалася для підприємства, можна дійти невтішного висновку, що у досліджуваному ресторані поки що недостатньо ведеться інноваційна діяльність. Ця обставина негативним чином позначається і обсягах товарообігу, і конкурентної стійкості, що у перспективі може створити потенційну загрозу втрати клієнтів.

Таким чином, в результаті проведеного SWOT-аналізу були виявлені сильні сторони та можливості при врахуванні та обмеженні впливу слабких сторін та загроз, що забезпечить підприємству конкурентні переваги.

Оцінка сильних та слабких сторін є найважливішим початком удосконалення діяльності будь-якого закладу. Тому кожне кафе має аналізувати та оцінювати свій власний потенціал, а також фактори, що знаходяться поза сферою постійного контролю менеджерів та можуть вплинути на його стратегію.

2.2. Аналіз інформаційних систем, що використовуються у кафе «Універ»

Впровадження інновацій дедалі більше розглядається компаніями як єдиний спосіб підвищення конкурентоспроможності вироблених товарів, послуг, підтримки високих темпів розвитку та рівня доходності. Тому заклади, долаючи економічні труднощі, починають самотужки вести розробки в галузі продуктових та технологічних інновацій.

«Однак досягнення суттєвих результатів у розвитку інноваційної сфери серед ширшого кола закладів індустрії гостинності найближчим часом видається проблематичним. Причиною цього є насамперед відсутність серйозного досвіду ведення інноваційної діяльності в ринкових умовах.

Безумовно, одним з секторів ринку послуг, що найбільш стрімко розвиваються, є ресторанний бізнес, що випереджає в динаміці свого зростання багато галузей народного господарства. Як жодна інша область, цей напрямок діяльності вимагає серйозного осмислення світового досвіду та пильної уваги до перспектив його використання на російському ринку.

При постійному зміні однієї з цілей будь-якого закладу є вміння приймати виклики довкілля, вміння оперативно перебудуватися. Впровадження інновацій дасть сучасним рестораторам можливість підвищення ефективності свого бізнесу.

Проте, ресторанний бізнес є одним із найбільш ризикованих видів бізнесу: 50% нових ресторанів стають банкрутами на першому році свого існування, за два роки – 65% і лише один ресторан із десяти доживає до 5 років.

Однією із запоруок ефективності кафе є командний стиль роботи, що передбачає принцип взаємозамінності, а також чітке розуміння інтересів гостей. Для того, щоб кафе успішно функціонувало на ринку, необхідні грамотно збудовані взаємини з клієнтами, грамотна маркетингова політика та PR-стратегія, а також впровадження інновацій та грамотно спланована інноваційна стратегія відповідно до сучасних тенденцій у даній сфері» [36].

В умовах ринкової економіки керівнику недостатньо мати хороший продукт, він має уважно стежити за появою нових технологій та планувати їх впровадження у своїй організації, щоб не відстати від конкурентів.

«Впровадження інновацій може здійснюватися з різних напрямів, всебічно враховуючи потреби сучасності, але вони вирішуватимуть або завдання максимізації прибутку, або скорочення витрат. При цьому в ресторанному сегменті акцент здебільшого робиться на створення нових потреб та збільшення попиту.

Необхідність впровадження інновацій стимулює конкурентна боротьба і низку інших вимог ринку, які вже зазначалися у цій роботі вище. Важливість їх використання також обумовлюється змінними споживчими запитами та вимогами споживачів.

Оновлення діяльності конкретного підприємства чи фірми допомагає колективу вирішувати різного роду протиріччя, із якими він зіштовхується своєї діяльності.

Інноваційний процес зароджується на етапі розробки нової ідеї активним підприємцем чи працівником сфери послуг. Далі ця ідея поглиблюється та конкретизується під час створення впроваджувального проекту. Після цього інноваційний процес триває у діяльності з впровадження нововведення, і навіть у його поширення у сервісної практиці. Впровадження та дифузія інновації набуває об'єктивних закономірностей на всіх етапах своєї дії. Так, фахівці вважають, що цей процес має імовірнісний характер. Іншими словами, не можна заздалегідь з повною впевненістю стверджувати, що стане з нововведенням, чи воно приживеться в даному колективі чи місті. Разом з тим, не закріпившись в одному місці, воно може запровадитися в іншому. Чим більше характер нововведення наближається до базового, тим невизначенішим стає результат застосування.

Тож складні нововведення важко планувати. Невеликі вдосконалення, вже апробовані тих чи інших фірмах, впроваджуються легше, порівняно простіше прогнозувати їх використання. Крім того, нововведення можуть

викликати конфлікт інтересів як усередині колективу, так і у взаємодії із партнерами, споживачами» [31].

Все це змушує звертати особливу увагу на впровадження. Багато закладів сервісу є інноваційні менеджери, тобто. спеціалісти, які професійно займаються управлінською діяльністю з впровадження інновацій у роботу фірми.

«Перш ніж реалізувати будь-який інвестиційний проєкт, підприємство і насамперед інвестор повинні зрозуміти та оцінити такі проблеми:

можливість реалізації проєкту;

- ✓ кон'юнктуру та ємність ринку, його перспективи;
- ✓ можливість контролю проєкту;
- ✓ інвестиційну та фінансову ефективність проєкту (NPV, PI, IRR, термін окупності, коефіцієнти фінансової стійкості тощо);
- ✓ можливість управління та впливу на параметри інвестиційного проєкту;
- ✓ в якій кількості, у який період та формі необхідні кошти для реалізації проєкту;
- ✓ можливі технічні та комерційні ризики проєкту» [21].

Ефективне інноваційне використання дозволяє підприємству підвищити прибутковість процесу надання послуг, зміцнити діловий імідж, стабілізувати своє становище над ринком загалом.

Незважаючи на явні переваги інновацій, звична робота, страх змін та пов'язані з цими змінами ризики, гальмують процес пошуку нових ідей та механізмів.

Перешкоди для впровадження інноваційних технологій зазвичай такі:

- 1) вартість самої інноваційної розробки;
- 2) необхідність адаптації до неї самого підприємства;
- 3) управлінці, зазвичай, зосереджено отримання доходу з поточної діяльності підприємства.

Аргументувати власнику, що те чи інше інноваційне рішення дозволить набути більшого доходу в майбутньому - завдання не з легких.

«Зазвичай інноваційний процес охоплює різні сторони виробничої, організаційно-технологічної, маркетингової та управлінської діяльності, незалежно від того, як використання позначають самі менеджери та в яких структурних підрозділах вони його відпрацьовують.

До інноваційних процесів, крім менеджерів, фахівців з маркетингу, безпосередньо причетні рядові працівники, весь персонал сервісного підприємства, фірми. І тут процес застосування спрямований вертикально зверху вниз. Якщо нововведення впроваджується успішно, то цієї вертикалі починають інтегруватися і споживачі. У разі нововведення набуває можливість поширюватися вшир: успіх нововведення дозволяє фірмі збільшити обсяг продажу, розширити кількість клієнтів і водночас викликає бажання в конкурентів повторити її успіх» [38].

За минуле десятиліття у сфері послуг здійснилася заміна всього організаційно-економічного механізму, з урахуванням якого розгортається сервісна діяльність.

На першому етапі роздержавлення сфери послуг різного роду нововведення спочатку з'являлися у сервісі великих міст – Києві, Дніпро, а також деяких обласних центрів. Чималий вплив на інноваційні процеси надали також іноземні фірми, які почали проникати до України. Потужні імпульси впровадження нових форм роботи, розширення ефективних видів обслуговування стимулювалися як ззовні корпоративного сервісного середовища, так і з боку споживачів.

Таким чином, усвідомлюючи складності впровадження інновацій на прикладах зарубіжних та вітчизняних невдач, підприємці ресторанного бізнесу та менеджери мають планувати весь процес освоєння інновації, а також уважно відстежувати його хід та результати.

«Для впровадження інноваційної стратегії ресторану необхідно підготувати основу з трьох основних ресурсів:

1. Фінансові ресурси – готовність кафе до інноваційних змін залежить від наявності достатніх фінансових ресурсів.

2. Людські та інформаційні ресурси: інноваційна стратегія притаманна ресторанам, якими володіють та керують люди, здатні приймати креативні, інноваційні рішення. Вони становлять основу корпоративної культури ресторану. На чолі ресторанів з інноваційною стратегією розвитку стоять люди з гнучким мисленням, які відкриті до нових, неординарних ідей. Традиційний спосіб управління (сімейні кафе) та бюрократичний стиль управління розходиться врозріз із поняттям інноваційна стратегія ресторану.

Безперечно, для реалізації інноваційної стратегії ресторану знадобляться професійні менеджери та навчений дисциплінований персонал.

3. Розвинена система кафе: прийняття інноваційних рішень залежить також від готовності всіх процесів ресторанної системи прийняти та опрацювати ці інноваційні рішення. Наявність такої системи надає істотну підтримку реалізації інновацій» [11].

2.3. Розробка заходів щодо підвищення ефективності інтернет-технологій у кафе «Універ»

Досліджуваний об'єкт роботи – кафе «Універ» пропонується запровадити електронне меню.

Електронне меню стало закономірним витком розвитку засобів автоматизації ресторанного бізнесу. Завдання електронного меню просте – передати деталі замовлення від відвідувача безпосередньо на кухню, не залучаючи офіціанта. Переваги такого підходу очевидні: відвідувачу не потрібно витратити час на очікування офіціанта з паперовим меню; ресторатору можна скоротити штат співробітників зали, а також отримати низку додаткових переваг.

Розрізняють готові рішення: eMENU та iMENU.

«Принципова різниця між ними полягає в наступному: iMENU є електронним заміном традиційного паперового меню: містить інтерактивний список доступних страв і напоїв, дозволяє викликати

офіціанта в будь-який момент часу, а також може робити підказки і транслювати необхідну рекламу.

eMENU - це більш функціональна система, яка не тільки включає електронне меню (iMENU), але і дозволяє гостю робити замовлення з відправкою на кухню. Нижче ми розглянемо ключові особливості використання системи eMENU, а також поговоримо про переваги, які отримує ресторатор від використання такої системи у своєму закладі.

Електронне меню – це система, що складається з інтерактивного мультимедійного меню, центру контролю замовлень та програмного забезпечення для кухні. Система є надбудовою над системою автоматизації ресторану. Вона дозволяє робити процес вибору страв максимально простим, зручним та цікавим. Електронне меню служить заміною звичайного паперового меню.

- ✓ Загальні характеристики електронного меню:
- ✓ Відвідувач може вибрати собі відповідну страву, уважно її розглянути, збільшивши ілюстрацію, вказати, скільки страв хоче замовити - і навіть оплатити рахунок.
- ✓ Робить процес вибору страв максимально простим та зручним.
- ✓ Дозволить підняти якість обслуговування, підвищить лояльність та кількість постійних клієнтів закладу, позбавить проблем паперових меню.
- ✓ У системі ведеться докладна статистика замовлених страв. Ресторатор може будь-коли переглянути оброблені замовлення, а також коли замовляли. Це допоможе оптимізувати закупівлю продуктів та спростить зберігання.
- ✓ Дозволить відвідувачам залишати відгуки щодо якості обслуговування» [12].

Електронне меню - це програмний комплекс, що встановлюється на сенсорний планшет. Обслуговування гостей включає лише 3 етапи:

1. Вибір та замовлення страв за допомогою Електронного меню на iPad;

2. Отримання замовлення на кухні та приготування страв;
3. Обслуговує гостей ресторану.
4. Переваги впровадження електронного меню:
5. Збільшення прибутку та зростання доходів компанії.
6. Підвищення впізнаваності бренду.
 - ✓ Підвищення лояльності гостей кафе.
 - ✓ Підвищення швидкості та якості обслуговування.
 - ✓ Додаткові можливості:
 - ✓ Можливість залишити відгук про якість обслуговування,
 - ✓ Виклик офіціанта до столика,
 - ✓ Повний аналіз та статистика страв, що замовляються,
 - ✓ Дистанційний контроль за роботою,
 - ✓ Провидіння рекламних акцій.
 - ✓ Завдання впровадження електронного меню:
 - ✓ Підвищити зручність та комфорт гостей ресторану.
 - ✓ Зменшити час очікування на замовлення.
 - ✓ Створити унікальну платформу для просування та реклами

товарів та послуг.

- ✓ Залучити нових гостей ресторану завдяки розважальним послугам.

- ✓ Зменшити кількість помилок під час замовлення.

«У ресторанах, які оснащені системою електронного меню, відвідувачі замовляють частіше, а середній чек виходить вищим. Вся справа в тому, що люди не відчують незручностей, викликаних недостатнім розумінням меню - кожна страва супроводжується деталізованою картинкою, та й часу на замовлення витрачається менше.

Ресторани, в яких було встановлено систему електронних замовлень, приносять своїм власникам до 25% більше доходу. При цьому оборот закладу збільшується до 40%, особливо за стравами та напоями, які рекомендує система у підказках» [34].

Інноваційний об'єкт, що впроваджується в кафе «Універ» - eMenu на базі планшетів - електронне меню з системою електронних замовлень.

Вартість нововведення:

Вартість одного планшета 24,000 грн., всього планшетів 60. Також знадобляться 2 комп'ютери передачі замовлень з планшетів на кухню, вартість одного 35,000 грн. Плата програмісту за підключення 30,000 грн. І інженеру за встановлення планшетів 40,000 грн.

Загальна вартість $1,580,000 = 24,000 * 60 + 35,000 * 2 + 30,000 + 40,000$

Окупність: до кінця першого року (розраховано нижче).

Збільшення доходу – до 10-12% протягом року.

«Підвищення суми середнього чека та виручки за рахунок збільшення кількості гостей ресторану; збільшення кількості замовлень; збільшення числа імпульсних покупок; продажу додаткових та супутніх товарів та послуг; пропозиція заміників товару за вищою або нижчою ціною.

Зниження адміністративних витрат: зниження оперативних витрат за персонал; зниження витрат на промо-матеріали (розміщення реклами та інформації у контексті меню); легке оновлення позицій меню та ціни на них без додаткових витрат.

Використання системи електронного меню підвищує задоволеність гостей якістю обслуговування та, як наслідок, лояльність до ресторану. Візуальне меню докладніше, інформативніше та набагато зручніше та цікавіше, ніж надруковане.

Використання планшетних комп'ютерів від компанії Apple як меню дозволить виділити ресторан з інших, а також підкреслити відповідність ресторану сучасним світовим трендам. Один задоволений гість може привести кілька нових гостей за допомогою розміщення поста у Twitter, Вконтакті, Facebook або іншій соціальній мережі.

За допомогою електронного меню просто оновлювати меню без витрат на друковану продукцію. Є можливість оновлювати інформацію про новинки та страви, що часто замовляються, про спеціальні акції та пропозиції» [37].

2.4. Заходи щодо оптимізації підвищення ефективності кафе «Універ» за рахунок впровадження нових модулів інформаційної системи

Період амортизації планшета - 6 років (амортизація - це обчислюваний у грошах знос основних засобів у процесі їх застосування та виробничого використання. Це процес перенесення вартості зношених засобів праці на вироблений з їх допомогою продукт). Після цього періоду це обладнання застаріє і буде неконкурентоспроможним. Початкова вартість складає 24,000 грн.

Період амортизації комп'ютера – 7 років. Початкова вартість 35,000 грн. Щоб вибрати прийнятний спосіб нарахування амортизації розглянемо лінійний спосіб.

Лінійний спосіб відноситься до найпоширеніших. Його використовують приблизно 70% усіх закладів. Популярність лінійного способу обумовлена простотою застосування. Суть його в тому, що щороку амортизується рівна частина вартості цього виду основних засобів.

Щорічну суму амортизаційних відрахувань розраховують так:

$$A = \frac{C_{перв} \times H_a}{100},$$

де А – щорічна сума амортизаційних відрахувань; Спершу - первісна вартість об'єкта; На – норма амортизаційних відрахувань [48].

Таблиця 2.3

Лінійний спосіб нарахування амортизації планшета

Рік	Залишкова вартість початку року, грн.	Сума амортизаційних відрахувань, грн.	Залишкова ціна на кінець року, грн.
1	24,000	4,000	20,000
2	20,000	4,000	16,000
3	16,000	4,000	12,000
4	12,000	4,000	8,000
5	8,000	4,000	4,000
6	4,000	4,000	0

Таблиця 2.4

Лінійний метод нарахування амортизації комп'ютера

Рік	Залишкова вартість початку року, грн.	Сума амортизаційних відрахувань, грн.	Залишкова ціна на кінець року, грн.
2	30,000	5,000	25,000
3	25,000	5,000	20,000
4	20,000	5,000	15,000
5	15,000	5,000	10,000
6	10,000	5,000	5,000
7	5,000	5,000	0

Таблиця 2.5

Лінійний спосіб нарахування сумарної амортизації за 4 роки

Рік	Залишкова вартість початку року, грн.	Сума амортизаційних нарахувань, грн.	Залишкова вартість початку року, грн.
1	1,510,000	377,500	1,132,500
2	1,132,500	377,500	755,000
3	755,000	377,500	377,500
4	377,500	377,500	0

Розрахунок платежів за інноваційними кредитами

Вартість нововведення

$$24,000 * 60 + 35,000 * 2 + 30,000 + 40,000 = 1,580,000$$

Для покриття витрат за використання інновації потрібно взяти кредит у банку. Сума кредиту – 1,580,000 грн. Термін кредиту – 4 роки. Після проведення дослідження кредитів було виявлено таке:

Таблиця 2.6

Аналіз процентних ставок банків за кредитом

Ощадбанк			
Процентна ставка	18% річних з ануїтетним видом платежу	20%	23%
Термін прийняття рішення	3 дні	місяць	5 днів
Необхідні документи та обов'язкові умови	повний комплект документів, включаючи бухгалтерську звітність за останні 2 роки, договори та рахунки-фактури за великими контрактами	установчі документи юридичної особи та податкові декларації або баланси за два останні квартали; відкриття розрахункового рахунку та постійне співробітництво з банком.	Стандартний пакет документів; заставу у сумі щонайменше вартості кредиту

Проаналізувавши умови та процентні ставки в банках, найоптимальнішим варіантом є кредит в А-Банк. Відсоткова ставка в А-Банк становить 20% річних, що є середнім показником. Для отримання кредиту потрібно надати стандартний набір документів. Термін ухвалення рішення занадто тривалий, а чекати стільки часу, не будучи впевненим у позитивному результаті компанії, не варто. Крім того, обов'язковою умовою отримання кредиту є постійна співпраця, яка не входить до планів компанії.

Сума кредиту: 1,580,000 грн.

Термін кредиту: 4 роки

Процентна ставка: 18% на рік

Сума щомісячного платежу: 46,412 грн.

Переплата за відсотками за кредит: 647810 грн.

Розглянемо 3 схеми погашення кредиту:

прості відсотки,

складні відсотки,

терміновий ануїтет.

Прості відсотки

$$A = P (1+nr),$$

де, P - вихідний капітал; n - норма прибутковості у відсотках; t - інвестиційний період (років); A - інвестиційний капітал через « n » років.

Схема «прості відсотки» передбачає, що протягом 4-х років у кожному році виплачуватимуть відсотки за кредитом, а основна сума боргу повністю – в останньому:

$$1,580,000/4 = 395,000 \text{ щорічно}$$

$$395,000 \times 0,18 = 71,100 \text{ за рік по \%}$$

Таблиця 2.7

Схема простих відсотків за кредитом

	1-й рік	2-й рік	3-рік	4-й рік	Усього
Виплати, грн.	395,000	395,000	395,000	395,000	1,580,000
Відсотки, грн.	71,100	71,000	71,000	71,000	284,400
Разом	466,100	466,100	466,100	466,100	1,864,400

Терміновий ануїтет

За схемою «терміновий ануїтет» щорічні платежі складаються з суми основного боргу, що рівномірно погашається, і відсотків за кредитом, які обчислюються виходячи з залишкової вартості за ставкою за півроку.

Рівномірні щоквартальні виплати за основною сумою боргу становитимуть: $1,580,000/4 = 395,000$ щорічно

Відсотки за кредитом становитимуть:

$$1\text{-й рік} - 1,580,000 * 0,18 = 284,400$$

$$2\text{-й рік} - 1,185,000 * 0,18 = 213,300$$

$$3\text{-й рік} - 790,000 * 0,18 = 142,200$$

$$4\text{-й рік} - 395,000 * 0,18 = 71,100$$

Таблиця 2.8

Схема ануїтетних виплат

1-й рік					
2-й рік					
3-рік					
4-й рік					
Всього					
Виплати, грн.	395,000	395,000	395,000	395,000	1,580,000
Відсотки, грн.	284,400	213,300	142,200	71,100	711,000
Разом	679,400	608,300	537,200	466,100	2,291,000

Складні відсотки

При розрахунку за схемою складних відсотків розмір платежів за кредитом визначається так: інвестиції на умовах складних відсотків розраховуються способом, коли черговий річний розрахунок обчислюється не з вихідної величини інвестиційного капіталу, а із загальної суми, що включає і раніше нараховані незатребувані інвестором відсотки:

$$A = P(1+r)^n$$

$$1,580,000 \cdot (1+0,18)^4 = 3,063,269$$

$$3,063,269 / 4 = 765,817$$

Таблиця 2.8

Схема складних відсотків за кредитом

	1-й рік	2-рік	3-рік	4-й рік	Усього
Виплати	765,817	765,817	765,817	765,817	3,063,269

Отже, найоптимальнішим буде використання схеми ануїтету, оскільки у разі сумарна величина платежів за кредитом, включаючи відсотки, мінімальна.

Далі розрахуємо показники ефективності проекту.

Таблиця 2.9

Розрахунок показників ефективності проекту

Показники	Од. змін.	1-й рік	2-й рік	3-й рік	4-й рік	Разом
Надходження						
Виторг	грн.	1,300,00	1,650,00	1,900,00	2,260,000	4,025, 000
Амортизація	грн.	1,132,50	755,000	377,500	0	2,264,500
Всього надходжень	грн.	2,432,50	2,405,0	2,277,50	2,260,000	6,289,500
Одноразові витрати						
Устаткування	грн.	1,510, 000	-	-	-	1,510, 000
Послуги програміста	грн.	30,000	-	-	-	30,000
Монтаж	грн.	40,000	-	-	-	40,000
Разом кап. вкладення	грн.	1,580,00	-	-	-	1,580,00
Постійні витрати						
Заробітня плата	грн.	580,000	580,000	580,000	580,000	2,320,00
Відрахування з ФОП	грн.	180,000	180,000	180,000	180,000	720,000
Разом витрати	грн.	760,000	760,000	760,000	760,000	3,040,00

«Для обґрунтування ефективності інноваційного проекту можна використовувати методи оцінки ефективності інноваційних проектів, що найчастіше зустрічаються.

Інтегральний ефект (NVP) є величиною різниці результатів та інноваційних витрат за розрахунковий період, наведених до одного (початкового) року, тобто дисконтованих. Інтегральний ефект визначається за такою формулою» [6]:

$$NPV = \sum_{t=1}^T (Pt - Zt) \cdot \alpha$$

де T – розрахунковий період, Pt – результати у t-період, Zt – витрати у t-період, α – дисконтний множник [48].

«Коефіцієнт дисконтування « α » для кожного періоду визначається за такою формулою:

$$\alpha = \frac{1}{(1+r)^n} \alpha = \frac{1}{(1+r)^n},$$

де - значення коефіцієнта дисконтування, r - коефіцієнт, або норма, дисконту; n – горизонт розрахунку, роки, квартали» [38].

Розглянемо витрати та результати для нашого випадку:

Кредит береться під 18% річних;

Інфляція становить 9% на рік;

Норма дисконту дорівнює $18\% + 9\% = 27\%$ річних.

Таблиця 2.10

Коефіцієнт дисконтування

Рік	1	2	3	4
Значення	$1/(1+0,27)^1$	$1/(1+0,27)^2$	$1/(1+0,27)^3$	$1/(1+0,27)^4$
α	0,787	0,651	0,524	0,423

Структура доходів та структура витрат має такий вигляд:

Таблиця 2.11

Структура доходів

Рік	1	2	3	4	Разом
Доходи, грн.	1,849,350	1,950,200	2,100,220	2,489,420	8,389,190

Таблиця 2.12

Структура витрат

Рік 1,2,3,4					
Разом					
Витрати, грн.	1,100,000	760,000	760,000	760,000	3,380,000

Розрахуємо наведені доходи та витрати, для чого необхідно помножити існуючі дані на коефіцієнт дисконтування. Наведені витрати та доходи проекту наведені у таблицях 2.12 та 2.13.

Таблиця 2.13

Співвідношення наведених витрат та доходів

Рік	1	2	3	4	Разом
Наведені доходи, грн.	1,455,438	1,269,580	1,100,515	1,053,025	4,878,558
Наведені витрати, грн.	865,700	494,760	398,244	321,480	2,080,184

Сумарні наведені доходи – 4,878,558 грн.

Сумарні наведені витрати – 2,080,184 грн.

Визначаємо NPV = 4,878,558 - 2,080,184 = 2,798,374 грн.

Висновок позитивний, проєкт є ефективним.

«Індекс рентабельності (PI) характеризує співвідношення дисконтованих грошових потоків та величину початкових інвестицій у проєкт. Якщо PI більше 1, то проєкт економічно вигідний, інакше від нього варто відмовитися = $4,878,558/2,080,184 = 2,34$ »

Висновок: оскільки $PI > 1$, проєкт є ефективним.

Період окупності (РВР) – час, протягом якого доходи від інвестицій досягли початкового вкладення капіталу в цей проєкт» [28].

Цей показник визначає проміжок часу від початку інвестування проєкту досі, коли чистий прибуток від реалізації проєкту повністю окупає початкові вкладення проєкт. Найпривабливішим вважається той проєкт, де період окупності невеликий і початкові вкладення швидко повертаються.

Коли наведені накопичені доходи перевищать наведені накопичені витрати, тоді проєкт буде окуплено, підприємство почне отримувати прибуток від нововведення.

Наведені значення кожного члена потоку інвестиційних витрат та доходів, наростаючим підсумком представлені у таблиці.

Таблиця 2.14

Розрахунок періоду окупності

Рік	1	2	3	4
Наведені витрати, грн.	865,700	494,760	398,244	321,480
Накопичені наведені витрати, грн.	865,700	1,360,460	1,758,704	2,080,184
Наведені доходи, грн.	1,455,438	1,269,580	1,100,515	1,053,025
Наведені накопичені доходи, грн.	1,455,438	2,725,018	3,825,533	4,878,558

Таким чином, проєкт досить ефективний, тому що в першому році накопичені наведені доходи перевершили накопичені наведені витрати. Отже, вже до кінця першого року настане період окупності.

ВИСНОВКИ

Система ресторанної промисловості - інформаційна — сукупність інформаційної бази даних готелів, спеціалізованих інформаційних технологій для її обробки та технічних засобів.

Управління пов'язаний із зберіганням, перетворенням і використанням інформації, що відображає всю виробничо-господарську діяльність керованого об'єкта в різних показниках.

Автоматизація кафе одна із основних напрямів сучасного успішного підприємства. Основним інструментом є комплекс автоматизації роботи ресторанного комплексу Едельвейс, призначений для підтримки бізнесу.

Комплекс автоматизації легко інтегрується із системами фіскального обліку: касовими апаратами, фіскальними реєстраторами, принтерами касових чеків.

Система Shelter може автоматизувати такі процеси як бронювання і т.д.

Було проаналізовано сучасні інтернет-технології, що використовуються під час управління кафе.

Проаналізовано практику застосування інформаційних технологій при управлінні кафе «Універ».

Об'єктом дослідження інноваційної діяльності обрано кафе «Універ». У дослідженні дано докладну характеристику даного підприємства, його організаційно-управлінську структуру.

Проаналізовано вплив зовнішнього та внутрішнього середовища на діяльність кафе «Універ». Проведено SWOT - аналіз даного підприємства та виявлено сильні та слабкі сторони, загрози та переваги діяльності кафе «Універ».

У практичному розділі роботи розроблено рекомендації у сфері інноваційної діяльності кафе «Універ».

Проведено обґрунтування необхідності впровадження інновацій у ресторанному бізнесі.

Запропоновано впровадження у діяльність кафе «Універ» такої інновації як електронне меню. Електронне меню – це система, що складається з інтерактивного мультимедійного меню, центру контролю замовлень та програмного забезпечення для кухні.

Проаналізовано ефективність запровадження запропонованих інновацій. Після ретельного аналізу всіх показників було зроблено висновок, що проект є досить ефективним і окупиться після впровадження, оскільки він сприяє збільшенню відвідувачів та швидкості обслуговування ресторану.

Завдання дослідницької роботи вирішено, мета – досягнуто.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Бурак В. Г. Підготовка майбутніх фахівців готельно-ресторанної справи в закладах вищої освіти: теорія та методика: монографія. Київ: Компринт, 2022. 537 с.
2. Бурак В. Г. Зарубіжний досвід підготовки фахівців готельно-ресторанної справи. Науковий часопис Національного педагогічного університету імені М. П. Драгоманова. Серія 5. Педагогічні науки: реалії та перспективи. 2020. № 78. С. 39–43.
3. Бурак В.Г. Модернізація професійної підготовки фахівців готельно-ресторанного господарства. Нова педагогічна думка. 2020. № 4 (104). С. 7–12.
4. Бурак В.Г. Компоненти готовності майбутніх фахівців готельно-ресторанної справи до професійної діяльності. Педагогічні науки. 2021. № 94. С. 57–65.
5. Бурак В. Г. Принципи професійної підготовки майбутніх фахівців готельно-ресторанної справи в закладах вищої освіти. Педагогічний альманах. 2021. № 47. С. 102–110.
6. Бурак В. Г. Цифровізація професійної підготовки майбутніх фахівців готельно-ресторанної справи. Grundlagen der modernen wissenschaftlichen forschung: zu den materialien der I internationalen wissenschaftlich-praktischen konferenz. (Zürich, 10 september 2021). Zürich, 2021. P. 211–213.
7. Баль-Прилипка Л. В., Слободянюк Н. М., Поліщук Г. Є., Паска М. З., Бурак В. Г. Стандартизація, метрологія, сертифікація та управління якістю: підручник. Київ : Компринт, 2017. 573 с.
8. Бурак В. Г. Оптимізація технологічних процесів виробництва сировини і ковбасних виробів із застосуванням бактеріальних заквасок. Вісник Херсонського національного технічного університету. 2018. № 1 (64). С. 81–91.
9. Бурак В. Г., Новікова Н. В. Дослідження впливу параметрів технології виробництва м'ясних охолоджених напівфабрикатів на безпечність продукції

відповідно принципів НАССР. Вісник Херсонського національного технічного університету. 2019. № 2 (69). Т. 1. С. 70–81.

10. Бурак В. Г., Тюхтенко Н. А. Цифровізаційні аспекти антикризового управління підприємствами готельно-ресторанного бізнесу. *Economic synergy*. 2023. № 1 (7). С. 32–47. Бурак В. Г. Інструментально-аналітична компетентність майбутніх фахівців готельно-ресторанної справи. *Science and education: problems, prospects and innovations: Proceedings of XI International Scientific and Practical Conference*. (Kyoto, 21–23 July 2021). Kyoto, 2021. P. 92–96.

11. Бурак В. Г. Інтеріоризація професійно-орієнтованого ціннісного знання в підготовці майбутніх фахівців готельно-ресторанної справи. *Results of modern scientific research and developmen: Proceedings of V International Scientific and Practical Conference*. (Madrid, 25–27 July 2021). Madrid, 2021. P. 144–149.

12. Бурак В. Г. Науково-дослідницька компетентність майбутніх фахівців готельно-ресторанної справи. *Modern directions of scientific research development: Proceedings of II International Scientific and Practical Conference*. (Chicago, 4–6 August 2021). Chicago, 2021. P. 179–185.

13. Бурак В. Г. Підприємницька компетентність майбутніх фахівців готельно-ресторанної справи. *Topical issues of modern science, society and education: Proceedings of the 1st International scientific and practical conference*. (Kharkiv, 08–10 August 2021). Kharkiv, 2021. P. 411–415.

14. Бурак В. Г. Проектні технології в професійній підготовці майбутніх фахівців готельно-ресторанної справи. *Перспективи та інновації науки (Серія «Психологія», Серія «Педагогіка», Серія «Медицина»)*. 2021. № 2(2). С. 18–31.

15. Закон України “Про підприємництво”. Відомості Верховної Ради України із змінами та доповненнями, внесеними законами України від 21.12.1999 р. №1328–XIV.

16. Закон України “Про підприємства в Україні”. Відомості Верховної Ради України від 27 березня 1991 р., № 24.

17. Закон України «Про захист прав споживачів». Відомості Верховної Ради України, 1991 р., № 30.

18. ДСТУ 3862-99 «Громадське харчування. Терміни та визначення».

19. ДСТУ 4281:2004 “Заклади ресторанного господарства. Класифікація” (затв. Держспоживстандарт України від 01.07.04).

20. Правила роботи закладів (підприємств) громадського харчування (Наказ № 219 від 24.07.2002 р. Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України).

21. Рекомендації. «Характеристики підприємств громадського харчування за типами та класами» (Затв. МЗЕЗторгом України від 09.09.99).

22. Наказ Міністерства економіки та з питань Європейської інтеграції України від 03.01.2003 р., № 2. “Рекомендовані норми технічного оснащення закладів громадського харчування”.

23. ДСТУ 3279-95 «Стандартизація послуг. Основні положення».

24. HoReCa: Том 2. Ресторани: навчальний посібник / за заг. ред. А.А. Мазаракі. – Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2017. – 312 с.

25. Кадріна Айсатуліна, О.В. Назаров. Енциклопедія ресторатора: / Д. Чайлд, – Олма Медіа Груп : 2016. – 297 с.

26. Конвісер І.О., Бублик Г.А., Паригіна Т.Б., Григор’єв Ю.М. Устаткування закладів ресторанного господарства: Навч. посібник для студентів вищих навч. закладів, які навчаються за спеціальністю "Технологія харчування" / За ред. І.О. Конвісера . – К.:КНТЕУ, 2005.

27. Кравченко В.С., Саблій Л.А., Давидчук В.І., Кравченко Н.В. Інженерне обладнання будівель. – К.: Видавничий дім Професіонал, 2008. – 480 с.

28. Мюллер Кристоф, Серво Себастьян. Кращі ресторани Поля Бокюза / Мюллер Кристоф, Серво Себастьян: пер. с англ. – Одеса.: Вид.дім «Чернів Ко», 2014. – 350 с.

29. Організація обслуговування у підприємствах ресторанного господарства: підручник для ВУЗів / за ред. Н.О. П'ятницької. – К.: ЦУЛ, 2011. – 321 с.
30. Черевко О.І., Малюк Л.П., Дейниченко Г.В. Збірник нормативних документів державного регулювання у сфері ресторанного бізнесу. – Харків: ПКФ “Фавор ЛТД”, 2003. – 440 с.
31. Малюк Л.П., Кононенко Т.П. Організація виробництва на підприємствах – Навчальний посібник. - Полтава, ПУСКУ, 2012 – 254 с.
32. Пятницкая Н.А, Пятницкая Л.П. Менеджмент у громадському харчуванні. – Київ: КНТЕУ, 2012 р. – 706 с.
33. Національний стандарт України. Заклади ресторанного господарства. Класифікація. ДСТУ 4281:2004
34. Шаповал С.Л. Громадське будівництво. Посібник. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2011. – 440 с.
35. Шаповал С.В., Тарасенко І.І., Шинкаренко О.П. Устаткування закладів ресторанного господарства. Механічне устаткування. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2010. – 380 с.
36. Г.Т. П'ятницька. Ресторанне господарство України: ринкові трансформації, інноваційний розвиток, структурна переорієнтація: Монографія. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2016. – 456 с.
37. Пахомов П.Л. Холодильна техніка: навч. посіб. / П.Л. Пахомов, В.В. Сафонов. – Х.: ХДУХТ, 2003. – 224 с.
38. Проектування закладів ресторанного господарства: навч. посіб.: [для вищ. навч. закл.] / [А.А. Мазаракі, М.І. Пересічний, С.Л. Шаповал та ін.]: за ред. АА. Мазаракі. – 2-ге вид., переробл. та допов. – К.: Київ. нац. Торг.-екон. ун-т, 2010. – 340 с.
39. Тарасенко І.І. Процеси та апарати харчових виробництв: Навч. посіб. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2002. – 360 с.
40. Andriushchenko I. E., Ivanenko T. Ya., Burak V. H., Kovalenko G. V., Zamferesko O. V. Technologies for training specialists in the hotel and catering industry

in ukraine in the context of lifelong learning. *GeoJournal of Tourism and Geosites*. 2021. Year XIV. № 37 (3). P.838–843.

41. Abiltarova E., Poberezhets H., Androshchuk I., & Burak V. The methods for improving vocational education and training in modern conditions. *Journal of higher education theory and practice*. 2022. Vol. 22. №12. P. 203–211.

42. Burak V. Training of future specialists in hotel and restaurant industry in higher educational establishments in the conditions of distance learning. *ScienceRise: Pedagogical Education*. 2020. № 6 (39). P. 16–20. - 24

43. Mihailik V., Vitriak O., Danyliuk I., Valko M., Mamai O., Popovych T., Ryabinina A., Vishnevskaya L., Burak V., Vognivenko L. Research of resilience and elastic properties of short pastry with the meals of soy, sunflower and milk thistle. *Nutrition & Food Science*. 2022. Vol. 52. № 4. P. 752–764.

44. Burak V. Modernization of professional training of specialists in hotel and restaurant industry. European potential for the development of pedagogical and psychological science : Collective monograph. Riga, Latvia: «Baltija Publishing», 2021. C. 121–146.

