

## ВПРОВАДЖЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТА АВТОМАТИЗОВАНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В ДІЯЛЬНІСТЬ ПІДПРИЄМСТВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА В СУЧАСНИХ УМОВАХ

ПЕТРУК Юлія Леонідівна - викладач Київського університету туризму економіки і права

---

*В статті розглянуті основні програми, які використовуються для автоматизації процесів на підприємствах ресторанного господарства. Побудована схема удосконалення управління ресторанного господарства з використанням інформаційних та автоматизованих технологій. Проведено порівняння програм за системними вимогами та напрямками використання. Також запропоновано типову структуру програми для ресторана.*

**Ключові слова:** інформаційні технології, автоматизовані технології, інновації, підприємства ресторанного господарства.

### Постановка проблеми

На сучасному етапі вкрай важливою компонентою дієвого менеджменту будь-якого підприємства є впровадження інновацій не тільки у виробництво, а й у процеси управління. Бізнесом, який сьогодні стрімко розвивається, є ресторанне господарство. Тому впровадження інновацій у діяльність цих суб'єктів господарювання є дуже важливою складовою їх розвитку. Серед інновацій, що отримали розвиток в усіх сферах бізнесу, є впровадження інформаційних та автоматизованих технологій.

### Аналіз останніх досліджень і публікацій

Даним питанням присвячено значну кількість праць провідних вітчизняних і зарубіжних науковців, зокрема М. Т. Білухи [2], Ф. Ф. Бутинця [3], А. Г. Загороднього

[4], М. Я. Коробова [6], Г. О. Патрина [4], М. М. Скопця [11], А. Л. Цюцяка [11] та інших. На основі аналізу цих публікацій визначено, що питання впровадження інформаційних та автоматизованих технологій у діяльність підприємств ресторанного господарства не достатньо висвітлені та потребують додаткового дослідження.

**Мета** статті полягає у висвітленні основних особливостей впровадження інформаційних та автоматизованих технологій у діяльності підприємств ресторанного господарства в сучасних умовах.

### Основний матеріал

У сучасних умовах інформаційні технології набувають неабиякого значення, особливо у досягненні запланованих результатів, а також реалізації стратегічних цілей і завдань діяльності підприємства. Закон України «Про національну програму інформатизації» визначає інформаційну технологію цілеспрямованою організованою сукупністю інформаційних процесів з використанням засобів обчислювальної техніки, що забезпечують високу швидкість обробки даних, швидкий пошук інформації, розосередження даних, доступ до джерел інформації незалежно від місця їх розташування [9].

Відповідно до законодавства збудовано визначення, що будь-яка автоматизована інформаційна система (АІС) – це сукупність інформації, методів, програмно-технічних засобів і спеціалістів, які слугують для об-

робки даних та прийняття управлінських рішень [11, с. 10].

Організація ресторанного процесу складна за своїм змістом та наповненням і вимагає: дотримання санітарних і технологічних норм, контроль за стилем і культурою поведінки обслуговуючого персоналу, за обліковим процесом, аналізом транзакцій, обліком надходження продуктів, формування вартості страв і напівфабрикатів, процедури списання продуктів. Вимога автоматизації всіх цих процесів впливає, перш за все, з необхідності врахування великої кількості деталей, які узагальнимо до: неможливості наочного контролю керівниками кожного технологічного процесу за умов диверсифікації та відокремленості технологічних процесів; необхідності швидкого прийняття рішень і високої мобільності людських кадрів [12]. Саме тому в цих процесах слід застосовувати автоматизовані інформаційні системи. Функціонування автоматизованої інформаційної системи повинно бути спрямоване на підготовку інформації щодо основаних техніко-економічних показників роботи підприємств задля оперативного впливу на результати їх діяльності. Своєчасна, точна, оперативна інформація, отримувана із інформаційних систем, є однією із передумов підвищення ефективності управління підприємством [13].

Автоматизація та інформатизація процесів на підприємствах ресторанного господарства зручна не тільки з точки зору організації «ведення справ», але і задля кращого обслуговування клієнтів, оскільки інформаційні системи дають змогу оперативніше проводити розрахунки з гостями ресторану, забезпечувати наповнення меню та здійснювати почерговість обслуговування.

Як відомо, автоматизація процесів у ресторанному господарстві вирішується трьома взаємопов'язаними комплексами завдань [13, с. 62]: закупівля сировини; виготовлення продукції власного виробництва; продаж продукції (товарів). Саме тому, комп'ютеризуючи основні господарські процеси, необхідно [13, с. 63]: на етапі закупівлі проводити аналіз наявності товарних запасів й динаміки їх продаж з метою оперативного управління сировинною ба-

зою; на етапі виготовлення продукції власного виробництва використовувати масиви нормативно-довідкової інформації стосовно калькулювання продукції власного виробництва, планувати й обліковувати випуск продукції, здійснювати списання запасів на виробничі потреби; на етапі реалізації продукції власного виробництва й купівельних товарів управляти збутовим процесом, проводити контроль за ходом виконання замовлень, контролювати оплату за ними, підтримувати гнучку систему знижок, а також надавати можливості змін цін на товарні запаси впродовж дня та здійснювати операції відмови за замовленнями.

Мета автоматизації діяльності підприємств ресторанного бізнесу – полягає у підвищенні ефективності управління рестораном, оптимізації обслуговування гостей, уникненні зловживань персоналу. Такі програми повинні бути багатофункціональними та спрямованими на підвищення прибутковості і економії ресурсів підприємства, а також легкими у використанні і обслуговуванні.

Для вирішення завдань автоматизації роботи та обліку на підприємствах ресторанного господарства використовується комплекс спеціального обладнання та програмного забезпечення. Це дозволяє вести облік руху матеріальних засобів і руху товарів; формувати необхідні звіти і зведення для оперативного обліку та аналізу діяльності підприємства. Основна увага приділяється організації контролю над роботою персоналу. У ході автоматизації ресторану може бути проведена інтеграція програмного забезпечення з наступним спеціалізованим обладнанням [14]: фіскальні реєстратори; зчитувачі магнітних карт; сканери штрих-кодів; програмовані клавіатури; сенсорні дисплеї; дисплеї покупців; кухонні принтери замовлень.

Комплекс програм у сфері автоматизації процесів діяльності ресторанного підприємства можемо узагальнити за такими групами: у сфері обліку та контролю: FLAGMAN BackOffice, B52 товарно-фінансовий облік, система ЕКСПЕРТ, ISOFT-РЕСТОРАН, 1С Підприємство-ресторан, «Акцент-Бухгалтерія», «Парус-Підприємство», «1С-Рарус:

Управління рестораном»; по касових розрахунках (розрахунково-касовому обслуговуванню клієнтів): FLAGMAN: Front-office, TradeCafe 5.0, Маркет+4.x, 1С Управління рестораном; по кадрах та управлінні персоналом : «Inteam: Діловодство»; програма «PersonPro 2.0» та «PersonPro 2.0 SQL», 1С: Підприємство 7.7, Контур-Персонал, Кадр ІН, TRIM-Персонал; по управлінню рестораном : B52 Ресторан, R- Кеерер, Компас, PCT@Ресторатор, TillyPadXL, система автоматизації ресторану SmartTouch, АС «РЕС-ТАРТ»; по фінансах : 1С-Парус, Капітал 2008 та інші. Ці всі програми покликані на допомогу рестораторам, які слідкують за інноваційним розвитком своїх закладів, що є невід'ємною складовою загального розвитку підприємств.

До програм, які є новими на ринку, відносяться: FLAGMAN: Front-office (відповідає за формування замовлень на сенсорному екрані, друк бігунків і рахунків, модифікатори, стоп-листи, дисконтні програми, фіскалізація, резерв столів, табелювання співробітників) [1]. FLAGMAN : Back-office (відповідає за матеріальний і фінансовий облік, калькуляційні карти, розрахунок залишків товару, собівартості продукції, аналітичні та статистичні звіти, відкритий редактор звітів і бланків первинних документів, взаємодія з 1С) [1]; Trade Cafe 5.0 (застосовується рестораними підприємствами, як комплект програмного забезпечення для організації обслуговування відвідувачів, оперативного і аналітичного обліку ресторану) [1]; B52 Ресторан (контролює роботи залу, товарного і фінансового обліку підприємства громадського харчування) [11]; R-Кеерер (відповідає за контроль залу, складського обліку та обліку робочого часу, відмінний помічник для власників і фінансового менеджменту,

тобто для управління ресторанним бізнесом) [15]; Система ЕКСПЕРТ (відповідає за забезпечення обліку та контролю в ресторані) [10]; PCT@ Ресторатор (професійна, гнучка, функціональна система управління рестораном, з ефективним розмежуванням прав доступу і практично необмеженим потенціалом для подальшого розвитку) [10].

Серед достатньо популярних у діяльності вітчизняних підприємств ресторанного бізнесу – є наступні програми : 1С-Парус: Общепіт (призначена для ведення фінансового й податкового обліку, здійснення внутрішнього контролю в закладах ресторанного господарства), TillyPadXL (надає можливість автоматизувати процес управління ресторанним господарством з використанням сучасних технологій та інновацій), система Капітал 2008: Ресторан (призначена для обліку грошово-товарних операцій, формування фінансової звітності, а також ведення управлінського обліку в закладах ресторанного господарства), система «Маркет+4.x» автоматизує процес обслуговування клієнтів та облік продаж [13, с. 63]. Схема комплексного управління підприємством ресторанного господарства за допомогою інформаційних та автоматизованих технологій наведена на рис. 1.

Підприємство ресторанного господарства, перш ніж обирати програмне забезпечення, повинно вивчити основні харак-



Рис. 1. Схема комплексного управління підприємством ресторанного господарства за допомогою інформаційних та автоматизованих технологій \*

\* власна розробка автора

теристика програм та їх можливості. Вибір автоматизованого програмного забезпечення варто здійснювати за такими етапами :

Етап I. Вибір основної функціональної програми back office.

Етап II. Вибір системи обліку та розрахунків : із веденням та без ведення товарно-складського обліку. Окрім того, варто ознайомитись із системою звітів, що пропонує автоматизована система.

Етап III. Визначення необхідності автоматизації розрахунку заробітної плати персоналу.

Етап IV. Перевірка сумісності системи із наявним торговим обладнанням чи визначення необхідності придбання нового обладнання.

Етап V. Перевірка сумісності із операційною системою.

Критеріями вибору автоматизованої системи – є : функціональність, вартість (за-

Таблиця 1

Порівняння програмного забезпечення, яке використовується для автоматизації процесів у ресторанному бізнесі \*

Класифікація	Назва програми	Популярність на ринку	Операційна система	Цінова доступність
По обліку та контролю	FLAGMAN: Back-office	Достатньо популярна	Windows XP	Вартісна
	B52 Товарно-фінансовий облік	Дуже популярна	Windows (XP, Vista, Win7)	Високовартісна
	Система ЕКС-ПЕРТ	Дуже популярна	Windows (XP, Vista, Win7)	Вартісна
	ISOFT-РЕСТОРАН	Достатньо популярна	Windows (XP, Vista, Win7)	Вартісна
По касових розрахунках	FLAGMAN::Front-office	Достатньо популярна	Windows (XP, Vista, Win7)	Вартісна
	TradeCafe 5.0	Достатньо популярна	DOS/Win32/Linux(wine)	Вартісна
	Маркет+4.x	Мало популярна	Windows XP	Загальнодоступна
По кадрах	PersonPro 2.0	Дуже популярна	Windows (XP, Vista, Win7)	Загальнодоступна
	Контур-Персонал	Дуже популярна	Windows (XP, Vista, Win7)	Загальнодоступна
По управлінню рестораном	PCT@Ресторатор	Дуже популярна	DOS/Win32/Linux(wine)	Загальнодоступна
	TillyPadXL	Достатньо популярна	Windows XP	Високовартісна
	B52 Ресторан	Дуже популярна	Windows XP	Загальнодоступна
	R- Keeper	Дуже популярна	DOS/Win32/Linux(wine)	Високовартісна
По фінансах	IC-Парус	Достатньо популярна	DOS/Win32/Linux(wine)	Загальнодоступна
	Капітал 2008	Достатньо популярна	Windows XP	Загальнодоступна

\* Примітки :

Популярність на ринку : дуже популярна – використовується підприємствами ресторанного господарства у багатьох країнах світу; достатньо популярна – використовується підприємствами ресторанного господарства у кількох країнах світу; малопопулярна – використовується в межах окремого регіону. Цінова доступність програми : до 1000 дол. США – загальнодоступна; 1000-2000 дол. США – вартісна; від 2000 дол. США – високовартісна.

-\* власна розробка автора

тратність придбання та утримання), зручність у користуванні (позитивні / негативні відгуки рестораторів), сумісність із торговим обладнанням, сумісність із операційними системами, популярність (позитивні / негативні відгуки рестораторів), складність системи тощо. Для цього пропонуємо класифікацію і порівняння програмного забезпечення, яке активно використовується підприємствами ресторанного господарства для автоматизації процесів у ресторанному бізнесі за критеріями популярності, необхідної наявності операційних систем та цінової доступності (табл. 1)

Практично всі наведені програми підтримуються операційною системою Windows, що, в свою чергу, означає, що ця система є більш вживаною на території України в сучасних умовах. Серед популярних програмних продуктів можемо виділити: B52 Ресторан, R-Кеєрер, FLAGMAN та інші.

Пропозиції конфігурації автоматизованих систем управління ресторанами підприємствами варто формувати також залежно від величини (розміру) підприємства по наступних категоріях :

I. Для малих ресторанних підприємств (до 15 осіб персоналу) – необхідним є застосування автоматизованих систем управління рестораном а також касових розрахунків. Відповідно конфігурація може складатись із таких програмних продуктів : B52 Ресторан, TradeCafe 5.0 або Маркет+4.х.

II. Для підприємств ресторанного господарства середньої величини (15-30 осіб персоналу) необхідним є застосування автоматизованих систем управління рестораном, обліку та контролю, касових розрахунків. Відповідно конфігурація може складатись із таких програмних продуктів : FLAGMAN: Back-office, B52 Товарно-фінансовий облік, FLAGMAN: Front-office, B52 Ресторан.



Рис. 2. Структура необхідних параметрів автоматизованої програми управління рестораном для ресторанних підприємств різної величини\*

\*- власна розробка автора

III. Для великих ресторанних підприємств (від 30 осіб персоналу) необхідним є застосування автоматизованих систем управління рестораном, обліку та контролю, касових розрахунків, управління фінансами та управління кадрами. Відповідно конфігурація може складатись із таких програмних продуктів : ISOFT-РЕСТОРАН, Маркет+4.х, «PersonPro 2.0», R- Keeper, IC-Парус.

Структура програми для ресторану має включати такі елементи, як: система управління продажами, система управління службою прийому та розміщення, система управління якістю обслуговування, система оптимізації виручки та рахунків, система управління групою ресторанів та система централізованої системи по клієнтам, див. рис. 2.

Основою автоматизованого програмного забезпечення управління підприємства ресторанного господарства є комплексні програми із застосуванням back office (що забезпечує мінімізацію витрат); front office (зменшує матеріальні зловживання), які також дають можливість комплексного моніторингу діяльності закладу. Пріоритетно необхідними модулями (складовими) автоматизації управління рестораном для малих підприємств є : система управління замовленнями; інтернет-управління; система управління якістю обслуговування, система оптимізації виручки та рахунків. Для підприємств середньої величини потребує також застосування централізована система управління клієнтами, а для підприємств

**АНОТАЦІЯ**

У статті розглянуто основні програми, які використовуються для автоматизації процесів на підприємствах ресторанного господарства. Побудовано схему удосконалення управління ресторанного господарства за допомогою інформаційних та автоматизованих технологій. Здійснено порівняння програм за системними вимогами та напрямками використання. Також запропоновано типову структуру програми для ресторану.

ресторанного господарства великих розмірів – система управління групою ресторанів.

**Висновки**

Вибір автоматизованої системи управління підприємством ресторанного господарства у сучасних умовах господарювання повинен здійснюватись на основі таких критеріїв: величина (масштаб діяльності) підприємства, вартість (затратність придбання та утримання системи), сумісність із торговим обладнанням та операційними системами, зручність у користуванні. Окрім цього, вибір можна формувати, враховуючи окремі напрями автоматизації: програми автоматизації у сфері обліку та контролю; програми автоматизації касових розрахунків; програми автоматизації кадрів; програми автоматизації управління рестораном; автоматизовані фінансові програми.

**Література**

1. Автоматизация ресторана, бара, кафе [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.flagmansoftware.com/>. – Назва з екрану.
2. Білуха М. Методологія бухгалтерського обліку в електронному середовищі / М. Білуха, Т. Микитенко // Бухгалтерський облік і аудит. – 2011. – № 8. – С. 50-54.
3. Бутинець Ф. Ф. Теорія бухгалтерського обліку [Текст]: Підруч. для студ. вузів / Ф. Ф. Бутинець. – Житомир. – 2000. – 356 с.
4. Загородній А. Г. Облікова політика та її вплив на фінансові результати діяльності підприємства [Текст] / А. Г. Загородній // Фінанси України. – 2010. – №1. – С. 54-60.
5. Івахненко С. В. Комп'ютерний аудит: контрольні методики і технології / С. В. Івахненко. – К.: Знання-Прес, 2005. – 304 с.

**SUMMARY**

This paper reviews the main programs used to automate business processes restaurants. A scheme of improving the management of the restaurant industry through information and automated technologies. Comparison of programs for system requirements and areas of use. Also invited to the typical structure of the program for the restaurant.

6. Коробов М. Я. Фінансово-економічний аналіз діяльності підприємств [Текст]: навч. посіб. / М. Я. Коробов. – К.: Т-во "Знання", КОО, 2008. – 378с.

7. Лутай А. П. Інформації технології та системи управління в готельно-ресторанному бізнесі України [Електронний ресурс] / А. П. Лутай. – 2011. – Режим доступу: [www.gajvgov.ua/po\\_rtal/soc\\_gun/Ti-iV2011\\_31\\_2/Lutay.Ddf](http://www.gajvgov.ua/po_rtal/soc_gun/Ti-iV2011_31_2/Lutay.Ddf)

8. Нечаюк Л.І. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: [навчальний посібник] / Нечаюк Л., Нечаюк Н. – 3-є видання. – К.: Центр учбової літератури, 2009. – 344 с.

Про національну програму інформатизації: Закон України від 04.02.1998 № 74/98-ВР зі змінами і доповненнями – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=74%2F98-%E2%F0>.

Програмное обеспечение для автоматизации ресторанов, баров и кафе [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://www.webstarstudio.com/train/tr150.htm>. – Назва з екрану.

9. Скопень М. М. Комп'ютерні інформаційні технології в туризмі: [навчальний посібник] / Скопень М. – К.: КОНДОР, – 2005. – 302 с.

Степова С. В., Когут А. Л. Доцільність застосування інформаційних технологій в ресторанному бізнесі. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://www.rusnauka.com/3\\_ANR\\_2014/Informatica/3\\_153623.doc.htm](http://www.rusnauka.com/3_ANR_2014/Informatica/3_153623.doc.htm). – Назва з екрану

10. Цюцяк А. Л. Організація обліково-аналітичного процесу підприємств ресторанного господарства в умовах автоматизованої обробки інформації / А. Цюцяк // Вісник Хмельницького національного університету. – 2012. – №1. – С. 60-64

11. AVACCOSoft [Електронний ресурс]. Режим доступу: [www.avacco.ru](http://www.avacco.ru). – Назва з екрану.

R-Кеерг Автоматизация ресторана и гостиницы. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://itkit.com.ua/>. – Назва з екрану.