

АВТОМАТИЗАЦІЯ ОБЛІКОВО-АНАЛІТИЧНОЇ РОБОТИ В СИСТЕМІ ІННОВАЦІЙНИХ МЕТОДІВ УПРАВЛІННЯ ПІДПРИЄМСТВАМИ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

Шматковська Т.О.

Східноєвропейський національний університет імені Лесі Українки

В публікації досліджено проблематику вибору програмного забезпечення для підприємств готельно-ресторанного бізнесу, яке б повністю відповідало особливостям та специфіці забезпечення ними процесу господарювання. Розкрито значення автоматизації на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу. В статті наведено характеристику найбільш розповсюджених програмних продуктів, що забезпечують реалізацію процесу автоматизації обліково-аналітичної діяльності підприємств готельно-ресторанної справи. Вказано, що програмне забезпечення щодо автоматизації торгівельно-виробничої діяльності закладів готельно-ресторанного бізнесу, зокрема його обліково-аналітичного процесу, прийнято умовно поділяти на два глобальні модулі: «фронт-офіс» і «бек-офіс». Встановлено, що одним із найбільш дієвих шляхів покращення функціонування та підвищення його результативності на підприємствах готельно-ресторанного господарства є впровадження інновацій, реалізація яких спроможна вивести бізнес на ринку послуг на провідні (лідуючі) позиції. Виявлено, що одним із дієвих шляхів використання елементів інноваційного продукту є застосування автоматизованих програмних комплексів та інформаційних систем з метою підвищення рівня автоматизації функціонування як всього закладу (підприємства), так і його бухгалтерсько-аналітичного відділу зокрема.

Ключові слова: підприємства готельно-ресторанного бізнесу, управлінські рішення, інформаційні технології, програмні продукти, інновації, «фронт-офіс», «бек-офіс».

Постановка проблеми. Готельно-ресторанна справа постійно набуває зростаючої популярності, що обумовлює швидке нарощування конкуренції в межах досліджуваної галузі. В сформованій ситуації для успішного ведення бізнесу в даній галузі та забезпечення достатніх конкурентних переваг видається необхідним здійснити оцінювання порядку та значення автоматизації обліково-аналітичного процесу, що, на нашу думку, в підсумку сприятиме підвищенню рівня сервісного обслуговування на підприємствах готельно-ресторанного господарства.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблематика автоматизації функціонування закладів готельно-ресторанного господарства є предметом наукового розгляду в працях: Я. Кісь, З. Павлів, С. Бондаренко, Ф. Бутинця [9], Ю. Нефедова, В. Архіпова [3], Л. Мостової, О. Новікової, В. Завгороднього [11], М. Мальської та багатьох інших.

Виділення не вирішених раніше частин загальної проблеми. Разом з тим, досі залишається проблемним питання вибору програмного забезпечення для підприємств готельно-ресторанного бізнесу, яке б повністю відповідало особливостям та специфіці забезпечення ними процесу господарювання.

Мета статті. Метою публікації є розкриття значення автоматизації на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу, окреслення переваг та недоліків впровадження прогресивних програмних продуктів щодо автоматизації обліково-аналітичного процесу на досліджуваних підприємствах в реалії сучасності.

Виклад основного матеріалу. На сьогодні, питома вага закладів громадського харчування на ринку послуг зростає досить динамічно, що призводить до нарощування конкурентної боротьби на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу. Саме, конкуренція слугує поштовхом для закладів готельно-ресторанного господарства в аспекті нарощування ними сервісного обслуговування, та виявлення резервів щодо зменшення (оптимізації) витрат господарювання. Вважаємо, що одним із найбільш дієвих шляхів покращення функціонування та підвищення його результативності на підприємствах готельно-ресторанного господарства є впровадження інновацій, реалізація яких спроможна вивести бізнес на ринку

послуг на провідні (лідуючі) позиції. Вважаємо, що одним із дієвих шляхів використання елементів такого інноваційного продукту є застосування автоматизованих програмних комплексів та інформаційних систем з метою підвищення рівня автоматизації функціонування як всього закладу, так і його бухгалтерсько-аналітичного відділу зокрема.

Необхідно зазначити, що за характером реалізації продукції готельно-ресторанне господарство відрізняється від підприємств харчової промисловості та роздрібною торгівлі, оскільки тут, поряд з реалізацією продукції, проводиться її споживання, а також надання населенню супутніх видів послуг. Тобто на підприємствах ресторанного бізнесу відбувається комбінування виробничої та торгівельної діяльності, що обумовлює формування специфіки автоматизації обліково-аналітичної роботи на них.

Вітчизняний та зарубіжний ринок програмних продуктів пропонує доволі значну кількість програм щодо автоматизації обліково-аналітичної роботи підприємств готельно-ресторанного господарства, які характеризуються практично ідентичними функціональними можливостями. Нами наведено характеристику найбільш розповсюджених програмних продуктів, що забезпечують реалізацію процесу автоматизації обліково-аналітичної діяльності підприємств готельно-ресторанної справи (табл. 1).

Одним із суттєвих елементів, що характеризують специфіку діяльності досліджуваного бізнесу є те, що на підприємствах готельно-ресторанного господарства розрахунково-касові машини виконують фіскальні функції, будучи основним інструментом для розрахунків зі споживачами, а для податкових органів – показником контролю за дотриманням правильності проведення податкових відрахувань [10].

Важливо, що керівництву ресторану для прийняття вдалих та ефективних управлінських рішень необхідно мати оперативну інформацію в аспекті основних етапів забезпечення процесу здійснення господарської діяльності даним закладом, зокрема щодо:

- руху сировини і товарів на складі;
- надходження напівфабрикатів;
- розрахунків з постачальниками та підрядниками;
- випуску продукції в цехах та її реалізації в залах кінцевого споживачу.

Таблиця 1
Характеристика програмних продуктів
щодо автоматизації
обліково-аналітичного процесу на підприємствах
готельно-ресторанного господарства*

| Найменування програмного продукту | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Характеристика програмного продукту | Переваги у функціонуванні |
| «1С: Общепит для України» | |
| Програма розроблена на основі «1С: Бухгалтерія 8 для України» призначена для будь-яких типів ресторанів, барів, їдалень і кафе. Обліково-аналітичний процес ведеться з урахуванням особливостей діяльності підприємств громадського харчування. | * ведення обліку запасів; * облік торгової націнки; * бухгалтерській облік та звітність; * калькуляція на меню. |
| «Парус-Ресторан» | |
| Дозволяє автоматизувати робочі місця обслуговуючого персоналу та бухгалтерії, що забезпечує підвищення якості надання послуг клієнтам. | * калькуляція страв; * простий графічний інтерфейс; * можливість співпраці з різним апаратним забезпеченням; * облік запасів; * наявність інформації про товари. |
| Система «ISOFT-РЕСТОРАН» | |
| Застосовується технологія сенсорного екрану, дозволяє організувати зручний та інтуїтивно зрозумілий для користувача інтерфейс. Забезпечує можливість аналізу діяльності підприємства. | * забезпечує облік та контроль товарних запасів; * прискорює процес обслуговування клієнтів; * самостійно функціонує без потреби в інтеграції з торговим обладнанням. |

*Узагальнено автором на основі джерел: [4; 6; 7]

За вирішення означених завдань відповідають фіскальні реєстратори.

Разом з тим, у ресторанах і кафе поряд із торговельним залом автоматизації підлягає функціонування таких структурних підрозділів: складські приміщення, кухня, бухгалтерський сектор, а також діяльність працівників в системі аналізу і управління [9, с. 267].

Програмне забезпечення щодо автоматизації торговельно-виробничої діяльності закладів готельно-ресторанного бізнесу, зокрема його обліково-аналітичного процесу, прийнято умовно поділяти на два глобальні модулі: «фронт-офіс» і «бек-офіс» [8], які у взаємодії забезпечують комплексну автоматизацію означеної ділянки роботи.

«Фронт-офіс» використовується для обліку процесу реалізації в залі. За таких умов інформація про хід роботи надходить до загальної автоматизованої системи. При формуванні повної автоматизації діяльності ресторану, інформаційна система, що забезпечує роботу в залі, пов'язана з обліковою системою «бек-офіс». Разом вони забезпечують комплексну автоматизацію обліково-аналітичної складової діяльності підприємств готельно-ресторанного бізнесу. В сформованих умовах при внесенні страв у замовлення виконується автоматична роздруковка його на кухні та у сервіс-барі, а при закритті замовлення здійснюється друк фіскального чека на касовій машині.

Зазначимо, що у системі готельно-ресторанного бізнесу прийнято виділяти дві домінуючі частини управлінського процесу – управління залом

і управління складом. При цьому для здійснення успішного керівництва підприємством необхідно відслідковувати не лише формування прибутку, а й можливість збитків. Автоматизована програма управління діяльністю підприємств готельно-ресторанного бізнесу призначена, в тому числі, для організації роботи внутрішніх підрозділів підприємства і дозволяє контролювати:

- увесь шлях руху виробничих запасів – від надходження, приготування напівфабрикатів, готових страв, – до реалізації їх кінцевому споживачу;
- забезпечення сировиною будь-якого підрозділу, наявність виробничих запасів на складі та у виробничих цехах;

- своєчасне надходження інформації щодо необхідних обсягів поповнення виробничих запасів.

Автоматизована система дозволяє в будь-який момент отримати докладну інформацію про наявність у кожному з підрозділів відповідного напівфабрикату або вже готової страви [5]. Окрім того, надає можливість уникнути помилок при замовленні продуктів (виробничих запасів), отримати оперативну інформацію про наявність продуктів на складі, здійснити аналіз закупівель тощо.

Підтримуємо думку, що така інформаційна система є банком даних, на підставі яких керівництво з метою прийняття вдалих управлінських рішень може отримати оперативну інформацію щодо стану кожної точки обліку на підприємстві.

При цьому робота в касовій програмі для ресторану здійснюється в такий спосіб: офіціант на касовому терміналі формує замовлення для споживача, фіксує через клавіатуру або сенсорний екран замовлені страви. На принтерах, встановлених на виробництві й у сервіс-барі, автоматично друкується чек із зазначенням номера столу і прізвища офіціанта, що передав замовлення. По означеному чеку офіціант (обслуговуючий персонал) отримує готові страви з кухні і продукцію із сервіс-бару закладу.

Важливо, що одночасно на одному терміналі може працювати кілька офіціантів. В сформованих умовах механізм роботи полягає у наступному – для розрахунку з відвідувачами офіціант (обслуговуючий персонал) друкує рахунок. У разі, якщо у відвідувача є дисконтна або спеціалізована розрахункова карта, офіціант реєструє її і споживачеві автоматично надається знижка. Касир приймає гроші від офіціанта і видає фіскальний чек. При цьому менеджер ресторану має можливість спостерігати за всіма замовленнями. За таких умов лише менеджер підтверджує відмову, повернення, та надання знижки споживачам (відвідувачам) закладу [2].

Зауважимо, що в результаті коректного виконання означених дій, мінімізується ймовірність незадокументованого одержання готових страв відвідувачами і збільшується швидкість та результативність їх обслуговування.

Висновки і пропозиції. Застосування комплексної системи автоматизації діяльності підприємств готельно-ресторанного бізнесу загалом та управління функціонуванням структурних підрозділів таких підприємств дозволяє поліпшити облік і контроль на усіх ділянках обліково-аналітичного процесу, а також сприяє підвищенню рівня та швидкості надання відповідних профільних послуг. Разом з тим, автоматизація обліково-аналітичної діяльності на підприємстві допомагає пришвидшити документообіг, забезпечити належний рівень контролю в складських приміщеннях та порядок на складі в цілому. Підсумовуючи зауважимо, що в реаліях сучасності, особливо у великих містах, автоматизація обліково-аналітичної діяльності під-

приємств готельно-ресторанного господарства в аспекті забезпечення належного рівня їх управління із застосуванням інноваційних методів є необхідним рішенням, що формуватиме передумови для вихо-

ду та вдалого закріплення на лідируючих ринкових позиціях, випередження конкурентів та подальшого швидкого розвитку і зростання ефективності функціонування.

Список літератури:

1. ІС: Общепит для України [Електронний ресурс]. – Режим доступу з: URL: http://rarus.com.ua/restor_bus/1c_obshcherit_ukraina/. – Назва з екрана.
2. ISOFT Ресторан – решение Ваших проблем [Електронний ресурс]. – Режим доступу з: URL: <http://pro-business.kz/avtomatizatsiya-biznesa/>. – Назва з екрана.
3. Архіпов В. В. Організація ресторанного господарства / В. В. Архіпов. – К.: Центр учбової літератури; Фірма «Інкос», 2007. – 280 с.
4. Бутинець Ф. Ф. Інформаційні системи бухгалтерського обліку / Ф. Ф. Бутинець, С. В. Іваненко. – Житомир: ЖІТІ, 1997. – С. 485.
5. Завгородний В. П. Автоматизація бухгалтерського учета, контролю, анализа и аудита / В. П. Завгородний. – К.: А.С.К., 1998. – 768 с.
6. Значення автоматизованих інформаційних систем в управлінській діяльності закладів ресторанного господарства [Електронний ресурс]. – Режим доступу з: URL: http://www.rusnauka.com/29_DWS_2012/Informatica/3_120113.doc.htm – Назва з екрана.
7. Організація застосування автоматизованих систем обліку виробництва та реалізації продукції ресторанного господарства [Електронний ресурс]. – Режим доступу з: URL: <http://mobile.pidruchniki.com/1081080643439>. – Назва з екрана.
8. Програмний комплекс «Парус – Ресторан» [Електронний ресурс]. – Режим доступу з: URL: <http://www.parus.ua/ua/169/>. – Назва з екрана.
9. Сучасні системи автоматизації управління готельно-ресторанного бізнесу України [Електронний ресурс]. – Режим доступу з: URL <http://dspace.nbuv.gov.ua/bitstream/handle/123456789/19510/09>. – Назва з екрана.
10. Федосова К. С. Сучасні інформаційні технології у готельному і ресторанному бізнесі / К. С. Федосова, Л. М. Тележенко. – Одеса: Видавництво «ТЕС», 2010. – 264 с.
11. Цюцяк А. Л. Організація обліково-аналітичного процесу підприємств ресторанного господарства в умовах автоматизованої обробки інформації [Текст] / А. Л. Цюцяк // Вісник Хмельницького національного університету. – 2012. – № 1. – С. 512.

Шматковская Т.А.

Восточноевропейский национальный университет имени Леси Украинки

АВТОМАТИЗАЦИЯ УЧЕТНО-АНАЛИТИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В СИСТЕМЕ ИННОВАЦИОННЫХ МЕТОДОВ УПРАВЛЕНИЯ ПРЕДПРИЯТИЯМИ ОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БИЗНЕСА

Аннотация

В публикации исследовано проблематику выбора программного обеспечения для предприятий отельно-ресторанного бизнеса, которое могло бы соответствовать особенностям и специфике обеспечения их хозяйственного процесса. Раскрыто значение автоматизации на предприятиях отельно-ресторанного бизнеса. В статье наведено характеристику наиболее распространенных программных продуктов, которые обеспечивают реализацию процесса автоматизации учетно-аналитической деятельности предприятий отельно-ресторанного дела. В публикации указано, что программное обеспечение для автоматизации торгово-производственной деятельности заведений отельно-ресторанного бизнеса, а также его учетно-аналитического процесса, принято условно делить на два глобальных модуля: «фронт-офис» и «бек-офис». Установлено, что одним из наиболее действенных путей улучшения функционирования и роста его результативности на предприятиях отельно-ресторанного хозяйства выступает внедрение инноваций, реализация которых может вывести бизнес на рынке услуг на ведущие (лидирующие) позиции. Выявлено, что одним из наиболее действенных путей использования элементов инновационного продукта является применение автоматизированных программных комплексов и информационных систем с целью повышения уровня автоматизации функционирования как всего заведения (предприятия), так и его учетно-аналитического отделения в частности.

Ключевые слова: предприятия отельно-ресторанного бизнеса, управленческие решения, информационные технологии, программные продукты, инновации; «фронт-офис»; «бек-офис».

Shmatkovska T.O.

Lesya Ukrainka Eastern European National University

AUTOMATION OF ACCOUNTING AND ANALYTICAL WORK IN THE SYSTEM OF INNOVATIVE METHODS OF BUSINESS MANAGEMENT IN HOTEL AND RESTAURANT BUSINESS

Summary

The problems of selecting software for enterprises of hotel and restaurant business, which would fully comply with the peculiarities and specifics of their provision of process management, are investigated in the publication. The values of automation at the enterprises of hotel and restaurant business are disclosed in the article. The description of the most common software products that implement the automation of accounting and analytical activity of the enterprises of hotel and restaurant business is given in the article. Software for automation of trade and production activity of institutions of hotel and restaurant business, in particular its accounting and analytical process, is conventionally divided into two global modules: «front office» and «back office». It is found, that one of the most effective ways to improve the functioning and increase its efficiency at the enterprises of hotel and restaurant business are innovations, implementation of which is able to bring the business to the market leading position. It is established that one of the most effective ways to use the elements of product innovation is the application of automated the software systems and the information systems with the aim of raising the level of automation of the operation of the enterprise, and its financial and analytical Department in particular.

Keywords: the enterprises of the hotel and restaurant business; the management solutions; the information technology; the software products; innovation; «the front office», «the back office».