

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ДОНЕЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ ВАСИЛЯ СТУСА
ФАКУЛЬТЕТ ІНФОРМАЦІЙНИХ І ПРИКЛАДНИХ ТЕХНОЛОГІЙ
КАФЕДРА ІНФОРМАЦІЙНИХ СИСТЕМ УПРАВЛІННЯ

ПЛЮТА ОЛЕКСАНДР ОЛЕГОВИЧ

Допускається до захисту:
в. о. завідувача кафедри
інформаційних систем управління,
д. е. н., професор
_____ Ольга АНІСІМОВА
« _____ » _____ 20__ р.

**ІНФОРМАЦІЙНО-ДОВІДКОВА РОБОТА НА ПІДПРИЄМСТВІ: ЗМІСТ
ТА ПРОЦЕДУРА НАЛАГОДЖЕННЯ**

Спеціальність 029 «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа»

Кваліфікаційна (магістерська) робота

Науковий керівник:
Анісімова О.М., в.о. завідувача кафедри
інформаційних систем управління,
д-р екон. наук, професор

Оцінка: _____ / _____ / _____
(бали / за шкалою ЕКТС / за національною шкалою)

Голова ЕК: _____
(підпис)

Плюта О. О. Інформаційно-довідкова робота на підприємстві: зміст та процедура налагодження. Спеціальність 029 «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа». Донецький національний університет імені Василя Стуса, Вінниця, 2024. 65 с.

У магістерській роботі досліджено інформаційно довідкову роботу на підприємстві: зміст та процедура налагодження, поняття та класифікація інформаційно-довідкової роботи. Проаналізовано потреби стейкхолдерів в закладі «ФОП АУДИТОРІЯ 90», які важливі для розробки та вдосконалення інформаційно-довідкової роботи. Особлива увага приділена пропозиціям що до удосконалення інформаційно-довідкової роботи в закладі.

Ключові слова: Інформаційно-довідкова робота, інформація, документ, підприємство, стейкхолдери.

Табл. 10. Рис. 10. Бібліограф: 20 найм.

Pluta O. Information and reference work at the enterprise: content and adjustment procedure. Specialty 029 «Information, library and archive studies», Vasyl' Stus Donetsk National University, Vinnytsia, 2024. 65 p.

In the master's thesis, the information and reference work at the enterprise was investigated: the content and adjustment procedure, the concept and classification of information and reference work. We analyzed the needs of stakeholders in the "FOP AUDITORIUM 90" institution, which are important for the development and improvement of information and reference work. Special attention is paid to proposals for improving information and reference work in the institution.

Keywords: Information and reference work, information, document, enterprise, stakeholders.

Table 10. Fig. 10. Bibliographer: 20 jobs.

ЗМІСТ

ВСТУП	4
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНИЙ АСПЕКТ ІНФОРМАЦІЙНО-ДОВІДКОВОЇ РОБОТИ	7
1.1. Поняття та класифікація інформаційно-довідкової роботи	7
1.2. Класифікація інформаційно-довідкової роботи	15
1.3. Функції інформаційно-довідкової роботи на підприємстві	22
РОЗДІЛ 2 АНАЛІЗ ПОТРЕБ СТЕЙКГОЛДЕРІВ ІНФОРМАЦІЙНО-ДОВІДКОВОЇ РОБОТИ НА ПІДПРИЄМСТВІ «ФОП АУДИТОРІЯ 90»	33
2.1 Аналіз потреб стейкхолдерів у інформаційних послугах	33
2.2. Огляд існуючих довідково-інформаційних служб на підприємстві	45
РОЗДІЛ 3 ПРОПОЗИЦІЇ ЩОДО УДОСКОНАЛЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНО-ДОВІДКОВОЇ РОБОТИ НА ПІДПРИЄМСТВІ	51
3.1. Інформаційно-документальне забезпечення в ресторанній галузі: стратегії управління та використання інформаційних ресурсів	51
3.2. Розроблення стратегії розвитку інформаційно-довідкової роботи в закладі Аудиторія 90	54
ВИСНОВКИ	62
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	64

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. Загалом, актуальність дослідження інформаційно-довідкової роботи зумовлена стрімким розвитком технологій та ростом обсягів інформації, що вимагає нових підходів до її обробки та представлення. Інформаційно-довідкової роботи може бути визначена з різних точок зору в залежності від контексту та області дослідження. Зростання обсягів інформації: З огляду на експоненційне зростання обсягів інформації в сучасному світі, важливо вивчати та розробляти нові методи та технології для організації та доступу до інформації.

Об'єктом дослідження є система інформаційного обслуговування, яка використовується для забезпечення доступу до інформації, розуміння запитань користувачів і надання відповідей або допомоги.

Предметом дослідження процес вдосконалення обслуговування, підвищення клієнтського задоволення для забезпечення ефективного управління інформаційними ресурсами підприємства.

Метою дослідження є збір і аналіз інформації для вдосконалення процесів та підвищення якості обслуговування в закладі.

Завдання дослідження:

дослідити поняття та класифікацію інформаційно-довідкової роботи;
визначити функції інформаційно-довідкової роботи на підприємстві;
провести аналіз потреб стейкхолдерів у інформаційних послугах;
дослідити існуючу довідково-інформаційну службу на підприємстві;
розробити стратегію розвитку інформаційно-довідкової роботи на підприємстві;
обґрунтувати обрання необхідного програмного та технічного забезпечення.

Ці завдання допоможуть не лише зрозуміти поточний стан інформаційно-довідкової роботи, але й визначити можливі напрямки для вдосконалення та оптимізації роботи закладу.

Методи дослідження. Для дослідження інформаційно-довідкової роботи в закладі громадського харчування було використано такі методи: опитування та анкетування – під час розробки анкети та опитувальників для збору даних від клієнтів та персоналу; проведення структурованих інтерв'ю та опитувань для отримання детальної інформації; метод аналізу – для вивчення відгуків у соціальних мережах, ресторанных відгуках та інших віртуальних платформах; метод спостереження – для проведення невторгального спостереження за роботою персоналу та взаємодією з клієнтами та спостереження за процесами приготування страв та обслуговування; метод аналізу даних – використовувався для вивчення даних про замовлення для визначення популярних страв та часів, коли найбільше замовлень, також для аналізу даних щодо запитань клієнтів і проблем у замовленнях.

Наукова новизна дослідження. Впровадження передових технологій та інноваційних підходів для оптимізації робочих процесів та підвищення продуктивності.

Практичне значення отриманих результатів інформаційно-довідкової роботи в закладі можуть мати значний практичний вплив на функціонування цих закладів та на задоволення потреб клієнтів.

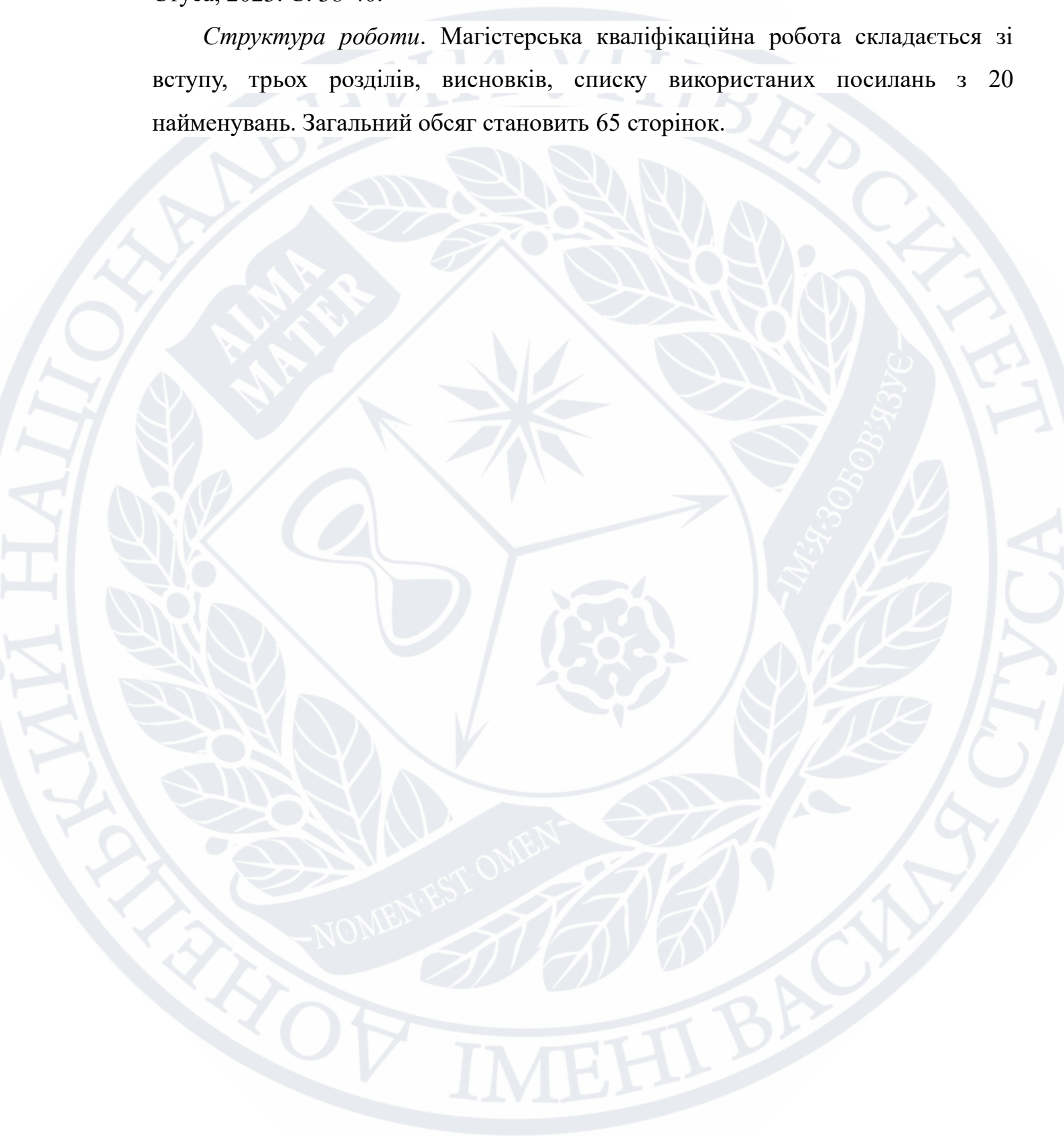
Загальною метою використання отриманих результатів є створення більш конкурентоспроможного та ефективного закладу, який задовольняє потреби клієнтів та враховує сучасні тенденції у галузі харчової промисловості.

Апробація результатів дослідження. Результати проведеного наукового дослідження було обговорено на конференції, та опубліковано тези доповіді:

Плюта О. О., Анісімова О. М. Визначення особливостей подання інформації для різних типів стейкхолдерів. *Прикладні аспекти сучасних міждисциплінарних досліджень*: Збірник матеріалів II Всеукраїнської науково-практичної

конференції (24 листопада 2023 р., м. Вінниця). Вінниця: ДонНУ імені Василя Стуса, 2023. С. 38-40.

Структура роботи. Магістерська кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних посилань з 20 найменувань. Загальний обсяг становить 65 сторінок.



РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНИЙ АСПЕКТ ІНФОРМАЦІЙНО-ДОВІДКОВОЇ РОБОТИ

1.1. Поняття та класифікація інформаційно-довідкової роботи

Інформаційно-довідкова робота включає в себе широкий спектр дій та процесів, пов'язаних з забезпеченням користувачів необхідною інформацією. Теоретичний аспект цієї роботи охоплює різні аспекти, такі як теорія інформації, інформаційні технології, інформаційна поведінка, технічні засоби інформаційної обробки та інші. В табл. 1.1 представлено основні аспекти теоретичного розгляду інформаційно-довідкової роботи

Таблиця 1.1 - Основні аспекти теоретичного розгляду інформаційно-довідкової роботи.

Аспект	Пояснення
Теорія інформації	Теорія інформації вивчає, які інформаційні потреби мають користувачі та як вони формулюють свої питання для отримання інформації.
	Досліджується, як інформація представляється та обробляється, а також як користувачі отримують доступ до інформації.
Інформаційні технології	Розглядаються методи та алгоритми, використовувані для пошуку інформації, включаючи пошукові системи.
	Аналізуються інструменти та технології, що дозволяють здійснювати обробку та аналіз інформації для надання користувачам відповідей.

Інформаційна поведінка	Вивчається, як користувачі володіють навичками формулювання запитань, вибору джерел та оцінки достовірності інформації.
	Аналізується, які фактори впливають на вибір та сприйняття інформації користувачем.
Технічні засоби інформаційної обробки	Досліджуються системи, які використовуються для збору, зберігання та обробки інформації.
	Аналізуються різновиди систем, що використовуються для надання довідкової інформації та обробки запитань.

Вивчення теоретичних аспектів інформаційно-довідкової роботи допомагає розуміти основи функціонування інформаційних систем, вдосконалювати їхні технології та покращувати сприйняття та використання інформації користувачами.

В сучасних умовах постійно доводиться дізнаватися, узагальнювати, оновлювати та зберігати відомості різного характеру. Оперативне забезпечення керівника необхідною інформацією – основна вимога до роботи працівника. Тому під рукою завжди повинні знаходитися інформаційні й довідкові посібники.

Перш ніж приступити до пошуку та збору інформації, потрібно чітко усвідомити мету роботи і її кінцевий результат: характер, структуру, об'єм, форму представлення інформації, а також термін підготовки. Якщо здійснюється підбір інформації, пов'язаної з питаннями внутрішньої діяльності організації, то необхідно розпочати роботу з пошуку відповідних документів (листів, актів, довідок тощо). Інформацію з правових питань можна отримати з комп'ютерних правових систем «Референт», «Консультант плюс» та ін. Велику допомогу в роботі секретаря з пошуку необхідної інформації може надати офісна бібліотечка. Під час аналізу публікацій з будь-якої проблеми в галузевих

періодичних виданнях секретар повинен скласти повний їх перелік з вказівкою назв видань.

В теперішній час одним з основних джерел найрізноманітнішої інформації стала мережа Internet.

По закінченні збору інформації працівник повинен вибрати форму її представлення керівнику. Це залежить від наявності часу, відповідних технічних засобів і побажань керівника. За наявністю часу підібраний матеріал можна оформити у вигляді реферату, який являє собою короткий виклад відомостей із різних джерел.

Інформаційно-довідкова робота означає систематичні, комплексні та координовані дії, спрямовані на забезпечення користувачів необхідною інформацією для задоволення їхніх інформаційних потреб. Це включає в себе процеси пошуку, відбору, обробки та представлення інформації, спрямовані на вирішення конкретних завдань користувачів.

Чи не найвідповідальнішою ділянкою роботи є забезпечення документообігу на підприємстві та контролю над цим процесом. Від успішного функціонування документообігу безпосередньо залежить імідж, фінансова стабільність організації чи фірми та багато чого іншого. Тому значна частина часу працівника витрачається саме на систематизацію, регулювання, спрямування та контролювання документаційних потоків. Отже, мусимо докладніше розглянути цей процес. Систему документообігу в скороченій формі подаємо за К. Д. Гордієнком [3].

Документообіг – це рух документів з організації з моменту їх отримання чи утворення до завершення виконання чи відправки [3, с. 50]. Правильна організація секретарем документообігу сприяє оперативному проходженню документів в апараті управління, пропорційному завантаженню підрозділів та посадових осіб, що позитивно впливає на процес управління в цілому.

Документообіг на підприємстві здійснюється у вигляді потоків документів, що циркулюють між пунктами обробки (керівники установи та підрозділів,

спеціалісти, службовці) та пунктами технічної обробки самих документів (експедиція, друкарське бюро тощо).

Вимоги до потоків документів наступні:

- рух документів повинен виключати непрямі маршрути;
- принцип однократного перебування документа в одному структурному підрозділі чи в одного виконувача.

Різні операції по обробці документів працівник виконує паралельно, щоб скоротити час перебування у сфері діловодства та підвищити оперативність виконання. При проектуванні раціональних документопотоків на підприємстві складають схеми руху основних груп та видів документів. Це дозволяє встановити раціональні маршрути руху та етапи обробки документів, уніфікувати шляхи руху, порядок обробки різних їх категорій. Схеми документообігу розробляються для різних категорій документів (вхідних, вихідних, внутрішніх, наказів по основній діяльності, особовому складу).

Обсяг документообігу – кількість вхідних, вихідних та внутрішніх документів підприємства за певний період часу. На рис. 1.1 представлено складові інформаційно-довідкової роботи під час формування документообігу.

Пошук інформації, включає в себе ряд ключових етапів та процесів. Цей процес може використовувати різноманітні техніки та інструменти, включаючи пошукові системи, бібліотечні ресурси, бази даних, експертний аналіз та інші засоби. Пошук інформації в інформаційно-довідковій роботі є ключовим елементом, оскільки від нього залежить успішність вирішення інформаційних завдань користувачів.

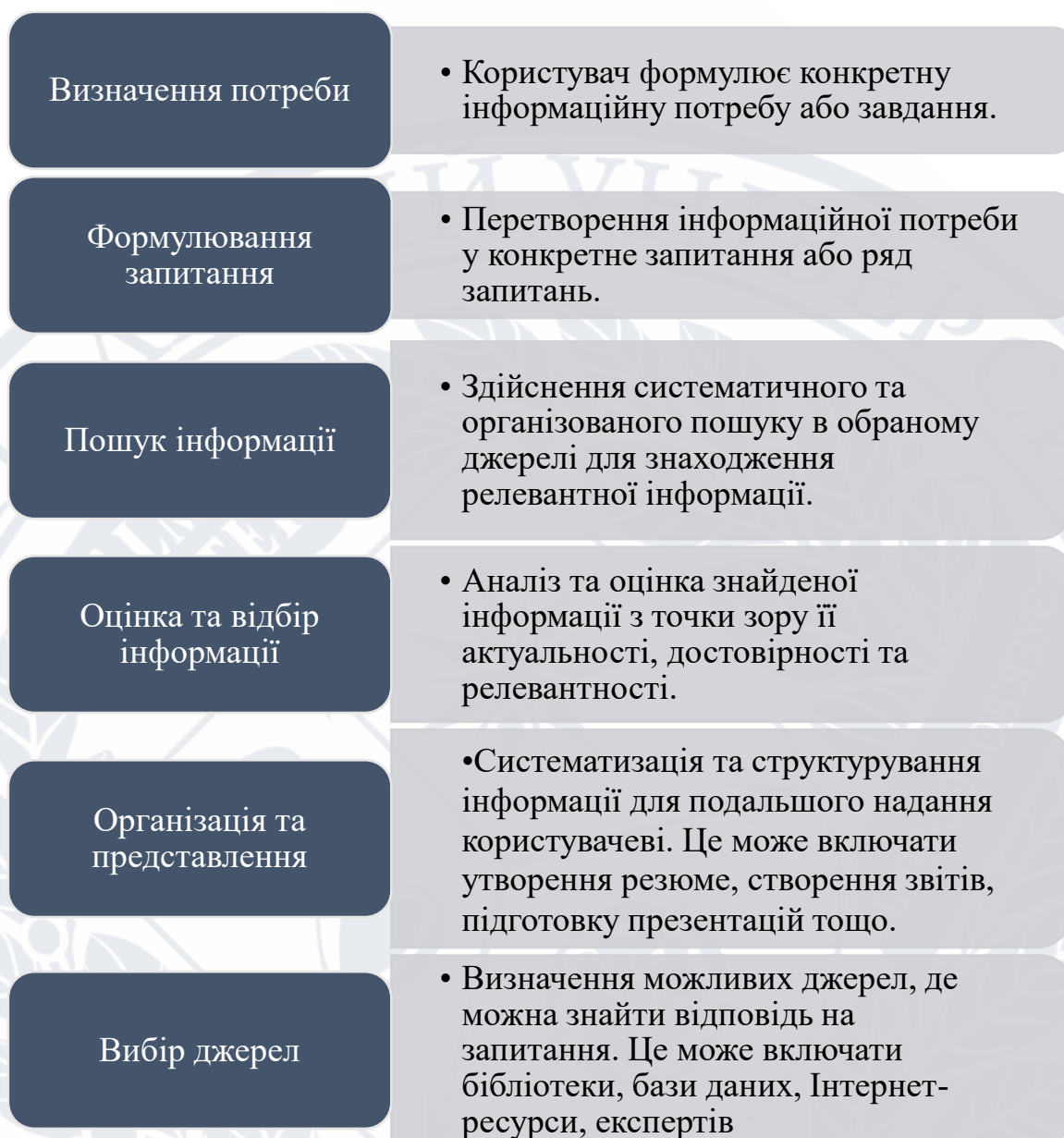


Рисунок 1.1 – Складові інформаційно-довідкової роботи під час формування документообігу.

Етап відбору та оцінки інформації в інформаційно-довідковій роботі є важливим кроком для забезпечення користувачів достовірною та релевантною інформацією. На рис. 1.2 представлено етапи відбору та оцінки інформації.

Визначення критеріїв

Встановлення критеріїв для оцінки якості інформації. Це може включати актуальність, джерело, авторитетність, релевантність та інші параметри.

Актуальність

Перевірка дати публікації або оновлення інформації. Інформація повинна бути актуальною для вирішення поточного завдання користувача.

Релевантність

Перевірка того, наскільки інформація відповідає конкретним питанням чи потребам користувача. Інформація повинна бути пов'язана з контекстом завдання.

Структура та оформлення

Оцінка логічності, структурованості та професіоналізму представлення інформації. Інформація повинна бути легко зрозумілою та чіткою.

Зв'язок із завданням користувача

Визначення того, наскільки інформація відповідає конкретному запитанню чи інформаційній потребі користувача.

Рисунок 1.2 - Етапи відбору та оцінки інформації.

Ефективний відбір та оцінка інформації (рис. 1.3) визначають успішність інформаційно-довідкової роботи. Це допомагає гарантувати, що надана інформація відповідає стандартам якості та відповідає потребам користувачів.



Рисунок 1.3. - Ефективний відбір та оцінка інформації.

На етапі організації та представлення інформації, інформація, яка була зібрана та оцінена, структурується та надається користувачеві у зручній формі.

Організування та представлення інформації (рис. 1.4) є важливим, оскільки від цього залежить зрозумілість та придатність інформації для використання користувачами.

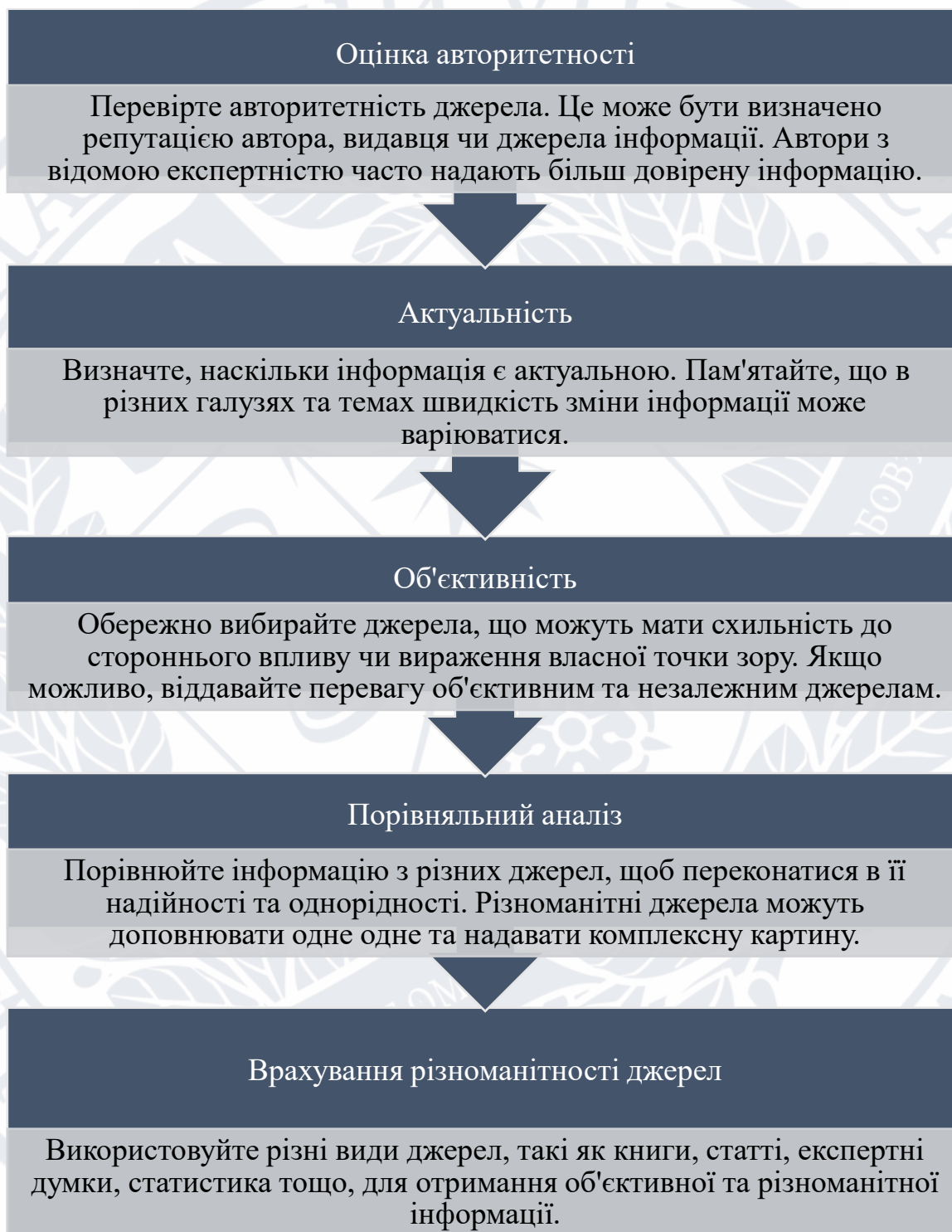


Рисунок 1.4. - Організування та представлення інформації.

Вибір джерел є важливим, оскільки від правильності та адекватності джерел залежить якість інформації, яку користувач отримає.

Здійснюючи обґрунтований вибір джерел, є забезпечення себе та інших користувачів надійною та якісною інформацією.

1.2. Класифікація інформаційно-довідкової роботи

Розглянемо класифікацію інформаційно-довідкової роботи за областю застосування, за видами послуг, за застосуванням технологій, за специфікацією об'єкта обслуговування; за видом користувачів

За областю застосування інформаційно-довідкову роботу можна класифікувати як освітня, комерційна, бібліотечна, наукова, медична, юридична (рис. 1.5)

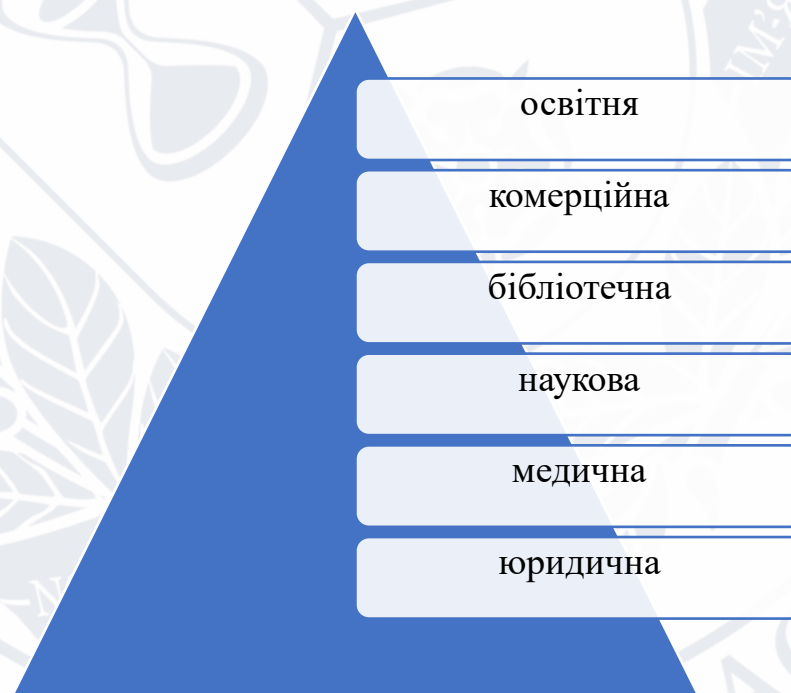


Рисунок 1.5 – Інформаційно-довідкова робота за областю застосування.

Інформаційно-довідкова роботи за областю застосування ґрунтується на специфіці галузей, в яких ця діяльність реалізується.

Бібліотечна інформаційно-довідкова робота полягає у забезпеченні користувачів бібліотек інформацією для навчання, досліджень та задоволення особистих інформаційних потреб. Діяльність бібліотек та інших інформаційних установ, спрямована на забезпечення користувачів інформацією. Приклади діяльності: надання доступу до книг, періодичних видань, електронних ресурсів, довідкових матеріалів тощо.

Освітня інформаційно-довідкова робота полягає у допомозі учням, студентам, вчителям, викладачам та іншим здобувачам у пошуку, оцінці та використанні інформації для навчання та досліджень. Приклади діяльності: Надання консультацій, відбір та організація навчальних ресурсів, підтримка при написанні рефератів та курсових та кваліфікаційних робіт.

Наукова інформаційно-довідкова робота полягає у забезпеченні науковців та дослідників інформацією для проведення наукових досліджень та публікацій. Приклади діяльності: Доступ до наукових баз даних, пошук наукових статей, підтримка при написанні наукових публікацій.

Медична інформаційно-довідкова робота полягає у наданні інформації в галузі медицини та охорони здоров'я. Приклади діяльності: Доступ до медичних журналів, баз даних медичної інформації, консультування з питань медичної практики.

Юридична інформаційно-довідкова робота полягає у забезпеченні юридичних працівників інформацією, необхідною для їхньої професійної діяльності. Приклади діяльності: Доступ до юридичних баз даних, пошук правової інформації, надання консультацій щодо правових питань.

Комерційна інформаційно-довідкова робота полягає у діяльності, яка пов'язана з наданням інформаційних послуг у комерційних організаціях. Приклади діяльності: Аналіз ринку, консалтинг, надання інформації для бізнес-планування.

Класифікація інформаційно-довідкової роботи за видами послуг охоплює різні аспекти діяльності, які забезпечують надання інформаційної підтримки користувачам: пошук інформації, довідкове обслуговування, організація та аналіз інформації (рис. 1.6).

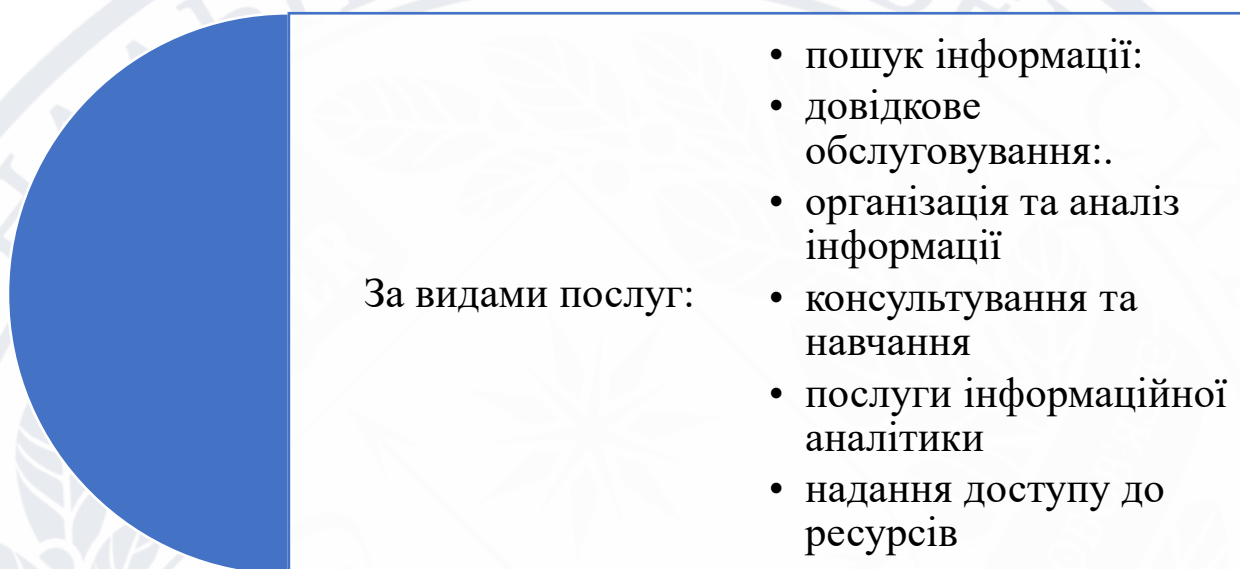


Рисунок 1.6 – Інформаційно-довідкова робота за видом послуг

Пошук інформації полягає у забезпеченні користувачів необхідною інформацією за допомогою різних джерел і технік, наданні послуг із знаходження необхідної інформації для користувачів. Приклади діяльності: пошук в бібліотечних базах даних, використання пошукових систем в Інтернеті, аналіз джерел для знаходження конкретної інформації.

Довідкове обслуговування полягає у наданні консультацій та відповідей на конкретні запитання користувачів. Приклади діяльності: відповіді на запитання по телефону, електронній пошті або в особистій консультації, надання докладної інформації на конкретні теми.

Організація та аналіз інформації полягає у систематизації та обробці інформації для подальшого використання. Приклади діяльності: організація даних в базах даних, створення бібліографічних описів, проведення аналізу джерел для отримання цільової інформації.

Консультування та навчання полягають у наданні консультацій та навчання користувачів у використанні інформаційних ресурсів. Приклади діяльності: навчання користувачів користуватися бібліотечними ресурсами, проведення тренінгів і семінарів.

Послуги інформаційної аналітики полягають у зборі, аналізі та видачі інформації для прийняття управлінських рішень. Приклади діяльності: аналіз ринкової інформації, надання звітів та аналітичних оглядів.

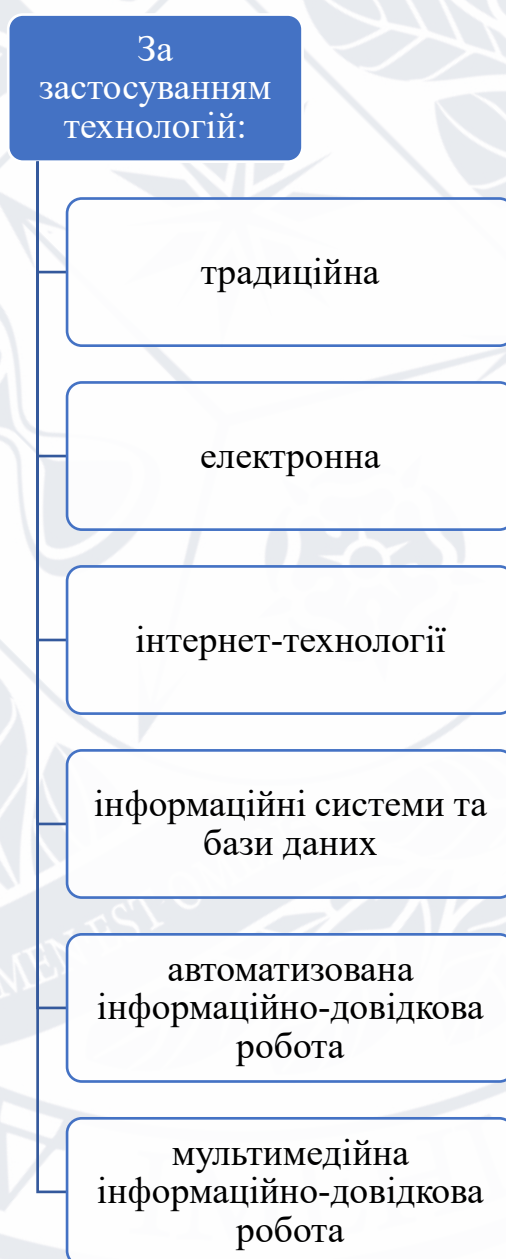


Рисунок 1.7 – Інформаційно-довідкова робота за застосуванням технологій

Надання доступу до ресурсів полягає у забезпеченні користувачів доступом до різних джерел інформації. Приклади діяльності: видання книг, доступ до електронних ресурсів, організація архівів і баз даних.

За застосуванням технологій враховує використання різних технічних засобів та підходів для забезпечення доступу до інформації та надання послуг користувачам (рис. 1.7).

Традиційна інформаційно-довідкова робота включає у собі використання традиційних методів та ресурсів для надання інформаційних послуг. Приклади діяльності: консультації у бібліотеках, використання довідкових служб, публікація паперових довідкових матеріалів.

Електронна інформаційно-довідкова робота включає у собі використання сучасних інформаційних технологій для забезпечення доступу до інформації. Приклади діяльності: використання інтернет-ресурсів, електронних баз даних, онлайн-консультації.

Використання інтернет-технологій включає активне використання можливостей інтернету для пошуку, оцінки та надання інформаційних послуг. Приклади діяльності: вебпошук, використання електронних бібліотек, вебконсультації, віртуальні довідкові служби.

Використання інформаційних систем та баз даних включають роботу з різноманітними інформаційними системами та електронними базами даних. Приклади діяльності: використання бібліотечних автоматизованих систем, робота з базами даних наукових видань.

Автоматизована інформаційно-довідкова робота включає у собі використання автоматизованих систем та робота з програмним забезпеченням для надання послуг. Приклади діяльності: використання роботизованих консультаційних ботів, впровадження автоматизованих систем обробки запитань.

Мультимедійна інформаційно-довідкова робота включає використання різноманітних мультимедійних засобів для представлення інформації. Приклади

діяльності: використання відеоматеріалів, аудіо-презентацій, інтерактивних мультимедійних ресурсів.

Ця класифікація відображає різноманіття технологічних підходів, що використовуються в інформаційно-довідковій роботі для оптимізації процесів та покращення якості надання інформаційних послуг.

За специфікацією об'єкта обслуговування враховує різні сфери і предмети діяльності, для яких надаються інформаційні послуги (рис. 1.8).

За специфікацією об'єкта обслуговування:					
Наукова ІДР	Медична ІДР	Технічна ІДР	Юридична ІДР	Економічна ІДР	Соціальна ІДР

Рисунок 1.8 – Інформаційно-довідкова робота за специфікацією об'єкта обслуговування

Наукова інформаційно-довідкова робота полягає у забезпеченні інформаційною підтримкою для наукових досліджень та викладання. Приклади діяльності: надання доступу до наукових статей, публікацій, баз даних, консультування вчених.

Медична інформаційно-довідкова робота полягає у наданні інформації в галузі медицини та охорони здоров'я. Приклади діяльності: доступ до медичних журналів, баз даних медичної інформації, консультування пацієнтів.

Технічна інформаційно-довідкова робота полягає у наданні інформаційної підтримки в галузі технічних та інженерних питань. Приклади діяльності: доступ до технічних довідників, інженерних баз даних, консультування інженерів.

Юридична інформаційно-довідкова робота полягає у забезпеченні інформаційною підтримкою юридичних практик та професій. Приклади

діяльності: доступ до юридичних баз даних, консультації юристів, підтримка юридичних досліджень.

Бібліотечна інформаційно-довідкова робота полягає у наданні інформаційних послуг у сфері бібліотек та читальних залів. Приклади діяльності: пошук книг, статей, консультації користувачів бібліотек.

Економічна інформаційно-довідкова робота полягає у забезпеченні інформаційною підтримкою в галузі економіки та бізнесу. Приклади діяльності: аналіз економічної інформації, консультування підприємств, доступ до економічних баз даних.

Соціальна інформаційно-довідкова робота полягає у наданні інформаційної підтримки у галузі соціальної роботи та соціальної політики.

Інформаційно-довідкової роботи за видом користувачів може включати різні категорії, орієнтовані на конкретні групи осіб або організацій (рис. 1.9).

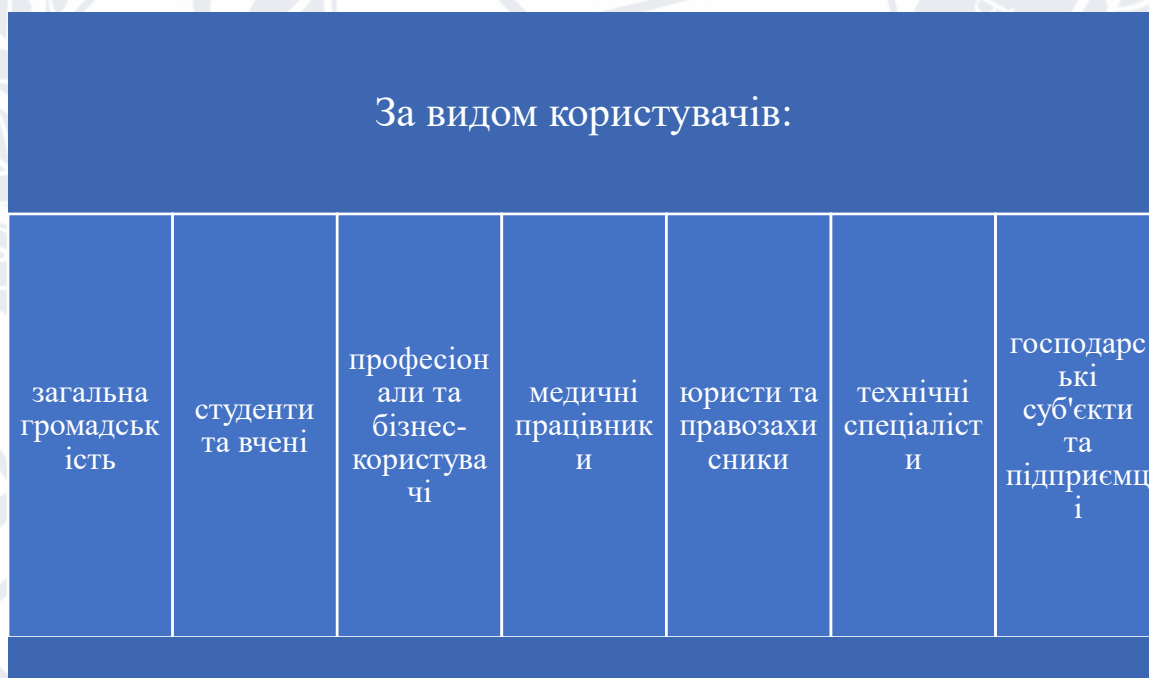


Рисунок 1.9 – Інформаційно-довідкова робота за видом користувачів

Загальна громадськість використовує інформаційно-довідкову роботу для освітлення громадських питань -надання інформації для громадськості стосовно подій, новин, законодавства тощо.

Студенти та вчені використовують інформаційно-довідкову роботу для академічної діяльності - пошук наукової літератури, наукових статей, джерел для досліджень.

Професіонали та бізнес-користувачі використовують інформаційно-довідкову роботу для професійної розвідки - збору інформації щодо конкурентів, ринків, новітніх технологій тощо та бізнес-аналітики - оцінка та аналіз даних для прийняття управлінських рішень.

Медичні працівники використовують інформаційно-довідкову роботу для медичної інформації - пошук медичної літератури, клінічних вказівок, досліджень для покращення пацієнтського лікування.

Юристи та правозахисники використовують інформаційно-довідкову роботу для правової інформації - доступ до законів, судових рішень, правових коментарів для підготовки справ та консультацій.

Технічні спеціалісти використовують інформаційно-довідкову роботу для технічної інформації - пошук технічних документацій, коду, рішень для вирішення технічних завдань.

Господарські суб'єкти та підприємці використовують інформаційно-довідкову роботу для фінансової аналітики - збір та аналіз фінансових даних, ринкових показників для прийняття фінансових рішень.

1.3. Функції інформаційно-довідкової роботи на підприємстві

В сучасній сфері гастрономії та обслуговування, інформаційно-довідкова робота виявляється ключовою для забезпечення ефективного управління та високого рівня обслуговування. На підприємствах в закладі харчування ця робота виконує ряд важливих функцій, спрямованих на оптимізацію процесів та підвищення якості продукції.

Конкуренція на ринку в закладах громадського харчування та обслуговування є надзвичайно високою, ефективне управління та надання високоякісних послуг визначають успіх підприємства в галузі харчової індустрії. Однією з ключових складових успішного функціонування закладів харчування є інформаційно-довідкова робота, яка виконує ряд стратегічних та операційних функцій з метою оптимізації бізнес-процесів та поліпшення якості продукції.

Однією з ключових функцій інформаційно-довідкової роботи на підприємствах у сфері харчування є облік інгредієнтів та продуктів. Ця функція дозволяє підприємствам ефективно керувати запасами, точно визначати витрати та забезпечувати сталу якість продукції. Інформаційна система здатна відстежувати кількість та рух продуктів, сприяючи підтримці оптимальних рівнів запасів. Також ця функція інформаційно-довідкової роботи грає ключову роль у забезпеченні підприємств потрібними ресурсами, точному плануванні та уникненні витрат.

1) облік інгредієнтів та продуктів дозволяє підприємствам ефективно керувати запасами. Інформаційна система веде детальний облік кількості кожного інгредієнта та готової продукції на складі. Це дозволяє точно визначити наявні ресурси і вчасно поповнювати запаси для подальшого виробництва.

2) облік інгредієнтів допомагає точно визначити витрати підприємства. За допомогою інформаційної системи можна розрахувати витрати на кожен інгредієнт та вироблений продукт. Це важливо для оптимізації виробничих процесів та управління бюджетом підприємства.

3) облік інгредієнтів забезпечує сталу якість продукції. Відстеження руху інгредієнтів дозволяє вчасно виявляти можливі ризики, такі як прострочені або непридатні для використання продукти. Це допомагає уникнути виробництва продукції низької якості та забезпечити високий стандарт продукції.

Інформаційна система, яка відстежує кількість та рух продуктів, сприяє підтримці оптимальних рівнів запасів. Це важливо для уникнення надмірного накопичення запасів, яке може призвести до фінансових витрат та втрати якості продукції через обмежений термін придатності інгредієнтів.

Отже, облік інгредієнтів та продуктів за допомогою інформаційно-довідкової роботи є стратегічно важливою функцією, яка сприяє ефективному управлінню запасами, точному визначенню витрат та забезпеченню сталої якості продукції на підприємствах у галузі харчування.

Другою важливою функцією є управління меню та рецептами. Інформаційна система допомагає в створенні та оновленні рецептів, що враховуються при приготуванні страв. Моніторинг та планування меню здійснюються з урахуванням попиту споживачів, сезонності та трендів гастрономії. Управління меню та рецептами є невід'ємною частиною інформаційно-довідкової роботи на підприємствах у сфері харчування. Ця функція відіграє ключову роль у задоволенні попиту споживачів, створенні інноваційних страв та узгодженні меню зі змінами у гастрономічних трендах.

Інформаційна система допомагає в створенні та оновленні рецептів. Завдяки цій функції, шеф-кухарі та кулінарні експерти можуть легко розробляти нові страви, тестувати рецепти та пристосовувати їх до змін у смаках споживачів. Це не лише сприяє творчому підходу до готування, але й дозволяє вигідно відрізнятись на ринку гастрономії.

Інформаційна система здійснює моніторинг та планування меню. Це важливо для визначення, які страви включати в асортимент, а також для забезпечення різноманітності та врахування сезонних особливостей. З аналізом попиту споживачів та трендів гастрономії, підприємство може адаптувати своє меню, щоб задовольняти сучасні уподобання і очікування клієнтів.

Додатково, управління меню та рецептами дозволяє оптимізувати використання інгредієнтів. Система може рекомендувати ефективніші та економічніші альтернативи інгредієнтів, забезпечуючи оптимальні витрати та підтримуючи стабільність бюджету.

Крім того, інформаційна система може допомагати в управлінні алергенами та дієтичними обмеженнями, дозволяючи з легкістю визначати склад і властивості кожної страви.

Отже, управління меню та рецептами через інформаційно-довідкову роботу сприяє створенню різноманітних, інноваційних та популярних страв, що визначає успіх підприємства в сфері харчування.

Третя функція інформаційно-довідкової роботи – забезпечення якості продукції. Система контролює якість інгредієнтів, використовуваних у приготуванні страв, та впроваджує внутрішні системи контролю для забезпечення дотримання встановлених стандартів. Забезпечення якості продукції є критичною функцією інформаційно-довідкової роботи на підприємствах у галузі харчування. Ця функція спрямована на забезпечення безпеки та високої якості інгредієнтів та готової продукції, що готується для споживачів. Розглянемо основні аспекти цієї функції:

1 Контроль якості інгредієнтів:

Інформаційна система визначає вимоги до якості інгредієнтів, які використовуються у приготуванні страв. Здійснюється моніторинг постачальників і вхідних матеріалів для перевірки відповідності стандартам та визначення можливих ризиків для якості.

2 Системи внутрішнього контролю:

Інформаційна система реалізує внутрішні системи контролю, які охоплюють усі етапи виробництва, від приймання інгредієнтів до виготовлення страв. Це може включати перевірку температурного режиму, дотримання санітарних норм, аналіз якості сировини та виробничих процесів.

3 Моніторинг та відстеження продукції:

Інформаційна система дозволяє відстежувати кожен етап виготовлення страви, включаючи використання інгредієнтів, технологічні процеси, терміни зберігання та умови доставки. Це забезпечує можливість швидко виявляти та виправляти будь-які відхилення в якості.

4 Автоматизовані системи контролю якості:

Інформаційна система може включати автоматизовані засоби контролю якості, такі як сенсори та моніторинг параметрів виробництва. Це забезпечує

точний та об'єктивний контроль, сприяючи запобіганню можливим невідповідностям стандартам якості.

5Взаємодія з сертифікаційними органами:

Інформаційна система дозволяє збирати та управляти інформацією, яка може бути використана для сертифікації якості продукції. Це важливо для взаємодії з сертифікаційними органами та дотримання встановлених стандартів.

Загалом, забезпечення якості продукції через інформаційно-довідкову роботу є важливим елементом для забезпечення безпеки споживачів та збереження репутації підприємства в галузі харчування.

Управління запасами та замовленнями є також невід'ємною частиною інформаційно-довідкової роботи. Системи моніторингу запасів допомагають вчасно виявляти потреби та робити ефективні замовлення, щоб уникнути зайвих витрат та забезпечити безперебійність виробництва. Ця функція спрямована на ефективне управління інвентарем, оптимізацію замовлень та забезпечення безперебійності виробництва. Ключові аспекти цієї функції моніторинг запасів, прогнозування попиту, оптимізація замовлень, мінімізація втрат та залишків, інтеграція з постачальниками, моніторинг та управління термінами придатності.

1. Моніторинг запасів.

Інформаційна система веде постійний моніторинг рівнів запасів інгредієнтів та готової продукції. Це дозволяє оперативно виявляти потреби в поповненні запасів і уникати недостач.

2. Прогнозування попиту.

Інформаційна система може використовувати дані про попит, історію продажів та інші фактори для прогнозування майбутнього попиту. Це допомагає управляти запасами відповідно до очікувань ринку.

3. Оптимізація замовлень.

Системи управління дозволяють ефективно оптимізувати процес замовлень. Вони враховують не лише поточні рівні запасів, але й історію споживання, терміни постачання та інші фактори для визначення оптимальних обсягів замовлень.

4. Мінімізація витрат та залишків.

Забезпечення точного управління запасами допомагає уникнути зайвих витрат та мінімізувати втрати через прострочення чи псування продуктів.

5. Інтеграція з постачальниками.

Інформаційна система може взаємодіяти з системами постачальників для автоматизованого замовлення інгредієнтів та матеріалів. Це покращує ефективність та точність управління запасами.

6. Моніторинг та управління термінами придатності.

Системи ведення запасів дозволяють вчасно виявляти продукти з наближеними термінами придатності, що дозволяє уникати використання застарілих інгредієнтів.

Загалом, управління запасами та замовленнями через інформаційно-довідкову роботу грає важливу роль у підтримці оптимальних рівнів запасів, ефективному плануванні та безперебійному функціонуванні підприємства в сфері харчування.

Фінансовий облік та звітність є важливою складовою для ефективного управління фінансами підприємства. Інформаційна система дозволяє вести облік витрат на інгредієнти, заробітної плати та інших витрат, а також генерувати фінансові звіти для аналізу ефективності та прийняття стратегічних рішень. Ця функція спрямована на ефективне управління фінансами, контроль над витратами та формування фінансової стратегії.

Облік витрат. Інформаційна система дозволяє вести детальний облік витрат, зокрема на інгредієнти, заробітну плату, оренду, електроенергію та інші витрати. Це дозволяє підприємству точно визначити, куди спрямовані його фінансові ресурси.

Заробітна плата та управління персоналом - інформаційна система може включати модуль для обліку заробітної плати та управління персоналом. Це дозволяє ефективно розподіляти ресурси, планувати робочий час та вести облік витрат на персонал.

Генерація фінансових звітів - інформаційна система автоматизує процес генерації фінансових звітів, таких як звіт про прибутки та збитки, звіт про рух грошових коштів, баланс та інші. Ці звіти надають об'єктивну картину фінансового стану підприємства.

Аналіз ефективності - за допомогою інформаційної системи проводиться аналіз ефективності витрат та фінансових показників. Це дозволяє виявляти ефективні та неефективні аспекти діяльності підприємства та приймати обґрунтовані стратегічні рішення.

Бюджетування та планування - інформаційна система допомагає у плануванні фінансових ресурсів, бюджетуванні та встановленні цілей. Це важливо для раціонального використання грошових коштів та досягнення стратегічних планів.

Дотримання фінансового законодавства - інформаційна система може допомагати підприємству в дотриманні фінансового законодавства, автоматично враховуючи зміни в податковому та бухгалтерському законодавстві.

Фінансовий облік та звітність через інформаційно-довідкову роботу допомагає підприємствам у сфері харчування ефективно керувати своїми фінансами, приймати обґрунтовані рішення та досягати стійкого фінансового успіху.

Співробітництво з постачальниками – це інша функція, яка використовується для ефективного управління ланцюгом постачання. Інформаційна система дозволяє ефективно обмінюватися інформацією щодо цін, умов постачання та акцій, щоб забезпечити високу якість та доступність інгредієнтів. Інформаційна система в цьому контексті виконує важливі завдання, що сприяють оптимізації процесів та забезпеченню якості та доступності інгредієнтів. Розглянемо основні аспекти цієї функції:

1 Електронний обмін інформацією:

Інформаційна система дозволяє підприємству та постачальникам ефективно обмінюватися інформацією електронним шляхом. Це включає в себе інформацію

щодо цін, умов постачання, кількостей та інших деталей, що дозволяє зменшити час та ресурси, необхідні для узгодження умов співпраці.

2 Автоматизоване замовлення та постачання:

Інформаційна система автоматизує процес замовлення і постачання інгредієнтів. Вона може автоматично створювати замовлення на основі рівнів запасів, попиту та інших параметрів, що спрощує і прискорює весь процес.

3 Моніторинг якості та відповідності:

Інформаційна система може включати інструменти для моніторингу якості інгредієнтів, що надходять від постачальників. Вона може автоматично виявляти відхилення від стандартів та сповіщати про них, забезпечуючи якість готової продукції.

4 Управління запасами від постачальників:

Інформаційна система може сприяти оптимізації запасів від постачальників, дозволяючи точно визначити потреби в інгредієнтах та матеріалах на підставі попиту та прогнозів.

5 Оптимізація цінової політики:

Співпраця з постачальниками через інформаційну систему дозволяє ефективно аналізувати ціни та умови постачання, що сприяє оптимізації витрат та вибору найбільш вигідних умов.

6 Аналіз даних постачальників:

Інформаційна система надає можливість аналізу даних постачальників, що допомагає приймати обґрунтовані рішення щодо вибору та управління постачальниками.

Співробітництво з постачальниками через інформаційно-довідкову роботу допомагає створити ефективний ланцюг постачання, забезпечуючи необхідність інгредієнтів для виробництва продукції вчасно, ефективно та за оптимальними умовами.

Остання, але не менш важлива, функція – це служба підтримки та зворотний зв'язок. Інформаційно-довідкова робота допомагає персоналу закладу та клієнтам отримувати необхідну інформаційну підтримку. Збір зворотного

зв'язку від клієнтів сприяє вдосконаленню асортименту та підвищенню рівня задоволеності клієнтів. Ця функція спрямована на надання необхідної інформаційної підтримки для персоналу та клієнтів. Розглянемо ключові аспекти цієї функції:

Інформаційна підтримка персоналу. Інформаційна система надає персоналу закладу швидкий та зручний доступ до різноманітної інформації. Це може включати рецепти, технічні характеристики, правила обслуговування та іншу необхідну інформацію для надання якісного обслуговування.

Зворотний зв'язок від клієнтів. Інформаційна система забезпечує механізми для збору та аналізу зворотного зв'язку від клієнтів. Це може включати відгуки, оцінки, коментарі та інші форми зворотного зв'язку, які допомагають визначити переваги та недоліки обслуговування.

Покращення асортименту та обслуговування. Зворотний зв'язок від клієнтів є цінним ресурсом для вдосконалення асортименту страв, вдосконалення сервісу та адаптації до змінних потреб споживачів.

Автоматизована система запитань і відповідей (FAQ). Система може містити розділ із запитаннями та відповідями, що допомагає клієнтам швидко знаходити необхідну інформацію безпосередньо на веб-сайті або за допомогою інших каналів зв'язку.

Автоматизовані засоби зв'язку. Інформаційна система може включати автоматизовані засоби зв'язку, такі як чат-боти або системи онлайн-консультацій, що дозволяють клієнтам отримувати швидкі відповіді на свої запитання.

Підтримка прийому та обробки замовлень. Інформаційна система допомагає в організації прийому та обробки замовлень, надаючи персоналу зручні інструменти для ефективної роботи.

Загалом, служба підтримки та зворотний зв'язок через інформаційно-довідкову роботу допомагає підприємствам у галузі харчування надавати високоякісне обслуговування та налагоджувати ефективний комунікаційний процес з клієнтами.

У підсумку, інформаційно-довідкова робота в закладах харчування визначається як ключовий елемент, що забезпечує ефективне управління та високий стандарт обслуговування. Впровадження сучасних інформаційних технологій у цю сферу дозволяє підприємствам реалізовувати стратегії оптимізації, підвищення ефективності та покращення задоволеності клієнтів.

1. Функція обліку інгредієнтів та продуктів:

- Інформаційно-довідкова робота забезпечує точний облік та систематизацію інгредієнтів та продуктів, використовуваних у процесі приготування страв. Це дозволяє ефективно контролювати запаси та витрати.

2. Функція управління меню та рецептами:

- Завдяки інформаційно-довідковій роботі ведеться систематизація та оновлення рецептів страв. Також реалізується планування та моніторинг меню, враховуючи попит споживачів та сезонні особливості.

3. Функція забезпечення якості продукції:

- Інформаційно-довідкова робота включає контроль за якістю інгредієнтів та продуктів, що використовуються у приготуванні страв. Вона також реалізує системи внутрішнього контролю та відстеження за дотриманням стандартів якості.

4. Функція управління запасами та замовленнями:

- Інформаційно-довідкова робота дозволяє вести моніторинг рівня запасів та автоматизовано виконувати замовлення інгредієнтів, щоб забезпечити стаке постачання та мінімізувати витрати.

5. Функція фінансового обліку та звітності:

- Завдяки інформаційно-довідковій роботі ведеться облік витрат на інгредієнти, заробітної плати та інших витрат. Формуються фінансові звіти та проводиться аналіз витрат для оптимізації фінансового стану підприємства.

6. Функція співробітництва з постачальниками:

- Інформаційно-довідкова робота включає в себе збір та обробку інформації від постачальників. Це дозволяє ефективно взаємодіяти з постачальниками, вибираючи найвигідніші умови постачання.

7. Функція служби підтримки та зворотного зв'язку:

- Інформаційно-довідкова робота надає підтримку персоналу закладу, а також збирає зворотний зв'язок від клієнтів. Це сприяє адаптації асортименту та покращенню якості обслуговування.

РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ ПОТРЕБ СТЕЙКГОЛДЕРІВ ІНФОРМАЦІЙНО-ДОВІДКОВОЇ РОБОТИ НА ПІДПРИЄМСТВІ «ФОП АУДИТОРІЯ 90»

2.1 Аналіз потреб стейкголдерів у інформаційних послугах

Аналіз потреб стейкголдерів в закладі «ФОП АУДИТОРІЯ 90» важливий для розробки та вдосконалення інформаційно-довідкової роботи. Вимоги та потреби стейкголдерів представлено в табл. 2.1.

Таблиця 2.1 – Приклад вимог та потреб стейкголдерів.

Стейкголдер	Вимоги та потреби
Клієнти	Потреби: Інформація про меню, ціни, акції та знижки, графік роботи, резервування столів.
	Вимоги: Зручна та доступна інформація через веб-сайт, мобільний додаток або інші канали, можливість онлайн-замовлення та отримання знижок.
Кухарі	Потреби: Рецепти, технічні характеристики продуктів, графік роботи.
	Вимоги: Зручний доступ до бази даних рецептів, оновлення меню, можливість моніторингу залишків продуктів.
Офіціанти	Потреби: Інструкції з обслуговування, інформація про замовлення та акції
	Вимоги: Мобільний доступ до інформації, зручна система прийому та обробки замовлень
Керівництво закладу	Потреби: Фінансові звіти, аналіз ефективності, стратегічне планування.
	Вимоги: Автоматизована система обліку та звітності, можливість моніторингу ключових показників.

Стейкголдери	Вимоги та потреби
Маркетинговий відділ	Потреби: Інформація для проведення рекламних акцій та кампаній, аналіз попиту.
	Вимоги: Доступ до даних про популярність страв, ефективність рекламних заходів.
Бухгалтерія	Потреби: Облік фінансових операцій, звітність перед податковими органами.
	Вимоги: Інтегрована фінансова система, автоматизована генерація звітів.
Служба підтримки та зворотній зв'язок	Потреби: Засоби для обробки звернень клієнтів, відстеження відгуків.
	Вимоги: Ефективна система збору та аналізу зворотного зв'язку, автоматизована служба підтримки.
ІТ-спеціалісти	Потреби: Підтримка та розвиток інформаційної системи.
	Вимоги: Зручний інтерфейс для адміністрування, безпека даних.

Аналіз потреб стейкголдерів допомагає розуміти, яку інформацію та функціональність має включати інформаційно-довідкова система для ефективної підтримки всіх зацікавлених сторін.

Аналіз потреб стейкголдерів є ключовим етапом у розробці інформаційно-довідкової системи (ІДС), оскільки він дозволяє розуміти конкретні вимоги та очікування різних груп зацікавлених сторін. Важливо враховувати різноманітні потреби та перспективи різних користувачів системи. Існуючі та потенційні стейкхолдери можуть включати клієнтів, персонал, керівництво, бухгалтерію, маркетинговий відділ, ІТ-спеціалістів, постачальників та інші.

Першим, на що треба звернути увагу це аналіз потреб та очікувань стейкголдерів в інформаційних послугах (табл. 2.2). Розуміння основних потреб

та очікувань різних груп стейкхолдерів. Наприклад, чи є важливим для клієнтів швидкий доступ до меню та можливість онлайн-замовлення.

Таблиця 2.2 – Приклад потреб стейкхолдерів у інформаційних послугах.

Потреба	Інформація, інформаційна послуга
швидкий доступ до меню	багато клієнтів цінують швидкий та зручний доступ до меню, щоб долучити до свого вибору страв та напоїв.
онлайн-замовлення	для багатьох клієнтів важливо мати можливість робити замовлення онлайн, особливо якщо вони хочуть замовити їжу на винос або доставку.
інформація про ціни та знижки	клієнти очікують, щоб їде містила актуальну інформацію про ціни на страви та напої, а також про можливі акції та знижки.
графік роботи та резервування столів	зручність перевірки графіка роботи закладу та можливості онлайн-резервування столів важливі для планування візиту.
система знижок та бонусів	можливість отримання знижок або бонусів за певну кількість замовлень може бути привабливою для клієнтів.
інтерактивне меню та зображення страв	інтерактивне меню з зображеннями страв допомагає клієнтам краще розуміти та вибирати страви.
зворотний зв'язок та оцінки	можливість залишати відгуки та оцінки, а також отримувати відповіді на свої запитання важлива для взаємодії з клієнтами.

Розробка ІДС, яка враховує ці потреби та очікування, допомагає «ФОП АУДИТОРІЯ 90». Забезпечувати зручний та приємний досвід для клієнтів, сприяючи підвищенню їхньої лояльності та задоволеності.

Визначення конкретних функціональних можливостей, які потрібні для задоволення потреб стейкхолдерів. Наприклад, система може включати замовлення онлайн, облік запасів, аналітику тощо (табл. 2.3).

Таблиця 2.3 – Приклад вимог функцій та властивостей стейкхолдерів.

функція	властивість
онлайн-замовлення	система повинна надавати можливість клієнтам робити замовлення онлайн через веб-сайт або мобільний додаток, враховуючи усі необхідні опції та додаткові послуги.
облік запасів	важливо мати систему обліку запасів для ефективного управління інгредієнтами та продуктами, забезпечуючи оптимальні рівні запасів та уникнення зайвих витрат.
аналітика та звітність	система може включати інструменти аналізу та звітності, які надають власникам та менеджерам підприємства інформацію щодо продажів, популярності страв, ефективності промоакцій..
інтерактивне меню та зображення страв	функціональність інтерактивного меню з можливістю перегляду зображень страв сприяє зрозумінню та зручності вибору для клієнтів.
система знижок та лояльності	властивість системи, що дозволяє впровадження програми знижок та лояльності для стимулювання повторних покупок.
онлайн-резервування столів	забезпечення можливості гостям робити онлайн-резервування столів для оптимального

	використання обслуговування та максимізації кількості клієнтів.
безпека та захист даних	врахування заходів безпеки для збереження конфіденційності та захисту особистої інформації клієнтів.

Ці функціональності та властивості спрямовані на оптимізацію роботи «ФОП АУДИТОРІЯ 90», підвищення задоволеності клієнтів та ефективного управління ресурсами (табл. 2.4). Оцінка, наскільки легко користувачі можуть використовувати систему. Це може включати аналіз інтерфейсу, навігації та загальної зручності використання.

Таблиця 2.4 – Приклад доступності та зручності використання інформаційних послуг.

Інформаційна послуга	Опис доступності та зручності
інтерфейс	простий та інтуїтивно зрозумілий інтерфейс є ключовим для зручності користувачів. меню, кнопки та інші елементи повинні бути легкими для розуміння та використання.
навігація	чітка та ефективна система навігації дозволяє користувачам швидко переходити між різними функціями та розділами системи. інтуїтивність навігації зменшує час, необхідний для орієнтації.
адаптивність	важливо, щоб система була адаптивною та пристосовувалася до різних типів пристроїв (комп'ютери, планшети, мобільні телефони) та розмірів екранів.

спрощений процес замовлення	для інформаційно-довідкової системи в галузі гастрономії, процес замовлення повинен бути максимально спрощеним та легким для розуміння клієнтами.
багатомовність	якщо підприємство обслуговує різномовних клієнтів, важливо, щоб система підтримувала багатомовність та надавала інтерфейс на різних мовах.
визначення ролей та обмеження доступу	система повинна чітко визначати ролі користувачів і обмежувати доступ до певних функцій залежно від їхніх повноважень.
навчання та підтримка	наявність навчальних матеріалів та системи підтримки може полегшити процес введення персоналу та користувачів в роботу з системою.
тестування з користувачами	важливо використовувати тестування з користувачами для збору фідбеку та виявлення можливих проблем з доступністю та зручністю використання.

Оцінка та вдосконалення цих елементів гарантує, що система буде легкою у використанні для всіх стейкхолдерів, що позитивно впливає на її прийняття та успіх в експлуатації (табл. 2.5). Визначення вимог до безпеки даних, особливо коли система обробляє особисті дані клієнтів або конфіденційну інформацію.

Таблиця 2.5 – Безпека та конфіденційність інформації для стейкхолдерів.

Елементи безпеки даних	Безпека та конфіденційність інформації
шифрування даних	усі дані, які передаються через систему (наприклад, при замовленні або реєстрації), повинні бути шифровані для запобігання несанкціонованому доступу.
автентифікація та авторизація	встановлення механізмів автентифікації для перевірки ідентифікації користувачів та авторизації для обмеження доступу до конкретних ресурсів чи функцій.
захист від атак	захист від різних видів атак, таких як sql-ін'єкції, кросс-сайтові атаки та інші, забезпечуючи безпеку системи.
регулярні аудити та моніторинг	проведення регулярних аудитів системи та моніторингу активності для виявлення незвичайної чи підозрілої активності.
фізична безпека	захист фізичного обладнання, на якому розміщується система, від несанкціонованого доступу.
політики конфіденційності	розробка та виконання чітких політик конфіденційності, які визначають, як обробляються та зберігаються особисті дані клієнтів.
резервне копіювання та відновлення	регулярне резервне копіювання даних та можливість швидкого

	відновлення в разі втрати чи пошкодження.
огляд безпеки постачальників	якщо система використовує послуги хмарних постачальників, важливо періодично перевіряти їхні заходи безпеки.
освіта та свідомість персоналу	навчання та забезпечення свідомості персоналу щодо правил безпеки та розуміння їхньої ролі в забезпеченні безпеки даних.

Ці заходи допомагають уникнути порушень безпеки та забезпечити надійність та конфіденційність інформаційно-довідкової системи.

Розгляд можливостей інтеграції інформаційно-довідкової системи з існуючими системами підприємства (бухгалтерія, управління запасами, CRM) (табл. 2.6).

Таблиця 2.6 – Інтеграція з існуючими системами на підприємстві

Підсистема	Інтеграція з існуючими підсистемами
Бухгалтерія	інтеграція фінансової облікової системи - забезпечення автоматичного обміну даними між ІДС та бухгалтерською системою для відстеження фінансових операцій, звітів та оплати
CRM (управління відносинами з клієнтами)	обмін даними про клієнтів - взаємодія з CRM для забезпечення інформації про покупців, їхній історії та управління програмами лояльності

Системи онлайн-замовлень	інтеграція з платіжними системами - забезпечення безпечного та ефективного обміну даними для обробки онлайн-платежів за замовлення
Аналітичні системи	передача даних для аналізу - інтеграція з аналітичними системами для вивчення та аналізу даних щодо ефективності продажів, попиту та інших факторів.
Системи управління персоналом	інтеграція з HR-системами - передача даних про персонал для управління робочим графіком, оплатою праці та іншими аспектами управління персоналом.
Системи забезпечення безпеки	обмін даними для забезпечення безпеки - взаємодія з системами відеоспостереження та системами безпеки для забезпечення захисту активів та персоналу.
Електронні платіжні системи	інтеграція з платіжними шлюзами - забезпечення зручних та безпечних платіжних опцій для клієнтів.
Маркетингові платформи	обмін даними для маркетингу - інтеграція з інструментами маркетингу для впровадження рекламних кампаній та знижок.

Управління запасами	синхронізація обліку запасів - інтеграція з системою управління запасами для автоматичного оновлення інформації про наявність товарів та контролю за запасами.
---------------------	--

Важливо забезпечити ефективну комунікацію та згодженість даних між різними системами для уникнення помилок та забезпечення неперервності бізнес-процесів.

Визначення потреб у навчанні персоналу та підтримці під час впровадження нової системи (табл. 2.7).

Таблиця 2.7 – Навчання та підтримка стейкхолдерів.

Проблема	Розв'язання проблеми
оцінка навчальних потреб	проведення оцінки навчальних потреб серед персоналу для визначення, які конкретні навички та знання потрібні для ефективної роботи з новою ІДС.
розробка навчальних матеріалів	створення детальних та зрозумілих навчальних матеріалів, таких як посібники, відеоуроки, інструкції, які будуть використовуватися під час навчання.
організація тренінгів та семінарів	проведення тренінгів та семінарів для персоналу, де надається можливість вивчити основи та принципи роботи з ІДС, а також вирішити будь-які питання.

онлайн-навчання	створення онлайн-курсів чи доступу до електронних ресурсів для самостійного навчання персоналу.
тестування та оцінка	проведення тестувань та оцінювання для перевірки рівня засвоєння навчального матеріалу та визначення ефективності навчання.
наявність спеціалізованого персоналу	забезпечення наявності спеціалізованого персоналу, який може надавати допомогу та консультації з питань використання ІДС.
система підтримки користувачів	створення системи підтримки користувачів, де персонал може звертатися за допомогою, а також надання чіткої інформації щодо доступних ресурсів та контактів.
постійне оновлення навчальних матеріалів	підтримка актуальності навчальних матеріалів та їх оновлення в разі внесення змін до ІДС або відповідних процесів.
мотивація	створення мотивуючого середовища для навчання та розвитку, наприклад, визнання успіхів, надання стимулів та премій для тих, хто активно вивчає нову систему.

Навчання та підтримка повинні бути спроектовані таким чином, щоб забезпечити плавний перехід персоналу до нової ІДС та максимізувати її використання в повсякденній роботі.

Аналіз економічної ефективності та вартості розробки, впровадження та підтримки інформаційно-довідкової системи (табл. 2.8).

Таблиця 2.8 – Вартість та прибутковість закладу.

Показник	Описання показника
вартість розробки	оцінка витрат на розробку самої ІДС, включаючи витрати на програмне забезпечення, апаратне забезпечення, розробку та інтеграцію.
вартість впровадження	оцінка витрат на впровадження системи, включаючи тренінг персоналу, переходовий період, перенесення даних.
вартість підтримки та обслуговування	прогнозування витрат на подальшу підтримку, обслуговування та оновлення ІДС, включаючи витрати на технічну підтримку та оновлення програм.
витрати на іт-інфраструктуру	розрахунок витрат на модернізацію або розширення ІТ-інфраструктури для підтримки нової системи.
збитки від затримок	врахування можливих збитків від затримок у впровадженні, таких як втрати продажів, недовільність клієнтів та інші.
ефективність та збільшення прибутковості	оцінка, як нова ІДС може покращити ефективність бізнес-процесів та збільшити прибутковість підприємства.

рівень інновацій	визначення того, наскільки інноваційна буде нова ІДС та як це може вплинути на конкурентоспроможність підприємства.
резервування на непередбачені витрати	розробка резервів для непередбачених витрат чи ризиків, які можуть виникнути під час реалізації проекту.
порівняння затрат та вигід	порівняння витрат на впровадження ІДС із очікуваними вигодами та покращеннями.
оцінка віддачі від інвестицій	розрахунок рентабельності інвестицій та визначення терміну окупності проекту.

Цей аналіз допомагає приймати обґрунтоване рішення про те, чи варто інвестувати в розробку та впровадження інформаційно-довідкової системи на підприємстві.

Аналіз потреб стейкхолдерів дозволяє забезпечити високий рівень задоволення всіх зацікавлених сторін та успішно впровадити ефективну інформаційно-довідкову систему в закладі «ФОП АУДИТОРІЯ 90».

2.2. Огляд існуючих довідково-інформаційних служб на підприємстві

У закладі «Аудиторія 90» виступає система «Syrgve» як одна з основних служб, яка надає довідкову інформацію. Цей програмний комплекс орієнтований на автоматизацію операцій у ресторанах. Також, важливою складовою є

«StoreHouse» - програмний продукт для комплексного обліку роботи ресторану, включаючи закупівлю сировини і складання звітів. У склад системи також входять програми Microsoft Office та Finmap.

StoreHouse, в рамках цього програмного комплексу, генерує різноманітні звіти, такі як журнал проведення, товарний звіт, аналіз контрагентів і їхніх взаєморозрахунків, відомість товарів, аналіз руху товарів, перелік страв і рецептів, дані про продажі за різними періодами та за днями, аналіз реалізації за місяць, різні калькуляції та інше. Звітна інформація легко експортується у форматах Excel та Word.

Навіть при тому, що Syrve розглядається як ідеальний програмний комплекс, його постійно вдосконалюють. Якщо виникає потреба у новій функціональності, достатньо передати розробникам чітко сформульоване завдання, і ця можливість буде впроваджена через певний час. Однак викликом є не лише створення нових можливостей, а й пошук відсутньої функції в системі, що охоплює всі аспекти ресторанного обліку. Її функціональність вражає.

В програмі можна виконувати різноманітні завдання, такі як фінансові операції, розрахунки, реєстрація персоналу, створення замовлення, контроль замовлень, додавання коштів до системи, інкасація грошей.

Також можна працювати з різноманітними касовими звітами. За допомогою цієї системи можна відстежити товарно-матеріальні потоки, контролювати розрахунки з постачальниками, отримати відомості про роботу персоналу, проаналізувати відвідуваність закладу та отримати фінансові результати діяльності.

Система, більш ніж просто інструмент для покращення обслуговування та систематизації обліку, виконує важливу роль у запобіганні викрадення та різноманітних формах зловживань. Вона розроблена так, щоб кожен співробітник дотримувався конкретних робочих сценаріїв, і будь-які потенційно підозрілі аспекти можуть бути відстежені через звіти, що автоматично генеруються.

Програма володіє розгалуженою системою звітності, яка надає власникам закладу повний обсяг інформації для аналізу ситуації. Звіти надають вичерпну

інформацію для бухгалтерів, менеджерів та вищого керівництва, забезпечуючи збір та структурування даних у зручні форми для подальшого представлення у вигляді звітів.

Сюрве дозволяє переглядати дані про виручку загалом, розподілену за стравами, столами, днями або годинами. Також надається можливість огляду інформації про використання бонусів та знижок, виявлення потенційно підозрілих ситуацій, відмов та інших параметрів. Це дозволяє ефективно та результативно управляти рестораном.

Система представлена низкою індивідуальних програм, призначених для користувачів громадського харчування. Комплекс включає наступні модулі: Офіціант, бармен, менеджер, касир, бухгалтер.

Кожен модуль спеціалізований та призначений для чіткого виконання певних функцій. Для виконання будь-яких операцій користувач має пройти процедуру авторизації. Ідентифікація співробітника, що працює із системою, здійснюється з використанням персональної магнітної картки або індивідуального коду.

Store-House – це простий та зручний програмний продукт, що дозволяє вести облік роботи ресторану, починаючи із закупівлі сировини, закінчуючи здаванням звітів. Це сучасна програма обліку підприємств громадського харчування, яка значно полегшить процес контролю. Програма розроблялася з урахуванням специфіки ведення ресторанного бізнесу, доопрацьовувалась та доповнювалася різними можливостями протягом 10 років. Програма містить у собі декілька розповсюджених схем роботи підприємства. Працівник підприємства виконує операції відповідно до схем, які прописано та від ролі, яку виконує відповідно до посадових інструкцій.

Особливу перевагу має ця програма у створенні звітної інформації, у тому числі і управління запасами. В цьому розрізі, програма StoreHouse є універсальним інструментом. За наявності доступу та прав працівник підприємства може згенерувати звіт щодо запасів товарів, тобто перевірка фактичної наявності певного товару швидка, оперативна. В програмі закладена

можливість створювати різноманітні звіти, можливість генерування такої зведеної інформації виконується на основі технологій OLAP. Якщо наданих опцій виявилось недостатньо, існує також можливість створювати спеціальні звіти за вимогою користувача.

Система налаштувань сортування досить гнучка, звіти дозволено генерувати за різноманітними параметрами, такими як: для конкретного контрагента, у визначений термін або на певну дату, для ресторану в цілому або для окремого складу, на основі конкретного товару або по всій товарній групі, відображення лише позицій із залишковою кількістю, яка не відповідає встановленим параметрам.

Перевага цієї програми полягає в прозорому та зрозумілому процесі створення ресторанних карток страв, будь то технологічні чи калькуляційні. Це виходить за рамки простого обліку складських матеріалів; він служить надійним джерелом інформації, яка детально описує продукти та кількість, необхідні для приготування різних страв.

У програмі Store-House є зручна функція, яка дозволяє подавати страву у вигляді набору напівфабрикатів (з численними вкладками). Розглянемо це на прикладі фрешу з апельсин. Для приготування однієї порції напою бармену потрібно три апельсина. Фрукти надходять на склад ресторану в заданій кількості, вводиться калькуляція. Згодом програма автоматично вираховує три апельсина з інвентарю кожного разу, коли порція апельсинового фрешу продається через касу бару. Це дає можливість бухгалтеру-інвентаризатору відслідковувати зміни собівартості фруктів, а отже, і собівартості досліджуваного напою. Сполучаючи апельсини з іншими стравами, де вони використовуються, стає простіше визначити необхідну кількість для ефективного забезпечення неперервної роботи кухні.

Крім того, даний програмний продукт надає можливість ефективно відстежувати запаси продуктів, контролювати залишки сировини на складі та аналізувати динаміку руху готових страв, визначаючи їхню популярність в різні дні тижня, наприклад, що менше популярне середа в порівнянні з п'ятницею.

Управління обліком в ресторані є основним завданням, і важливо дотримуватися встановленого порядку. Для досягнення цих цілей програма Store-House складається з різних блоків, кожен з яких відповідає за відображення конкретної інформації, що вноситься певними працівниками. Наприклад, бухгалтер-товарознавець здійснює розрахунки та відстежує рух запасів на складі.

Використання програми QuantumVault оптимізує щоденні завдання для працівників бухгалтерії та складського відділу під час управління запасами, оскільки дозволяє автоматизовано копіювати дані, відстежувати запаси, автоматично записувати упаковку та інші важливі аспекти. Важливо відзначити, що програма містить надійну систему безпеки, яка ефективно захищає від випадкових або несанкціонованих дій співробітників, які можуть призвести до спотворення або втрати даних.

Крім того, ефективне використання електронних текстів нормативно-методичних документів у корпоративній мережі підвищує ефективність управління. Електронні повідомлення є найбільш оперативним, зручним і надійним інструментом документального забезпечення управління.

Комп'ютерна система QuantumOffice, призначена для автоматизації не тільки традиційних офісних функцій, але й для впровадження інноваційних можливостей управління документообігом у всьому підприємстві, виконує довідково-аналітичну роботу та містить елементи електронного документообігу. Це дозволяє підняти ведення адміністративної справи на абсолютно новий рівень і сприяє підвищенню її ефективності. Крім того, система автоматизації значно скорочує трудовитрати, пов'язані зі створенням, передачею, контролем, зберіганням документів, а також сприяє швидкому пошуку інформації.

Аналіз результатів впровадження обчислювальної техніки в бізнес-сервісних організаціях дозволяє зробити висновок, що досягнення задовільного рівня обробки великих обсягів інформації та ефективності обслуговування документообігу можливе лише шляхом інтеграції сучасних обчислювальних засобів у бізнес-сервіс та сфера послуг.

Отже, єдиним орієнтиром існування та якості продукту є його документальне та інформаційне забезпечення. Надання точної інформації та швидкість її розповсюдження разом із добре структурованими документами є такими ж важливими для виживання готельно-ресторанного бізнесу, як і надання послуг гостям. Необхідність застосування та впровадження передових моделей управління з використанням комп'ютерних систем і технологій, що відповідають світовим стандартам, у вітчизняних готельно-ресторанних комплексах зумовлена прагненням запропонувати гостям найякісніші послуги, забезпечивши їх комфорт і безпеку. Оцінка традиційних технологій приводить до розуміння нагальної необхідності впровадження нових методів роботи з документами.

Основним шляхом удосконалення технології обробки документів є інтеграція комп'ютерних систем обробки інформації. Впровадження сучасної корпоративної системи електронного документообігу в технологію документообігу підприємства дозволить революціонізувати всю систему бізнес-обслуговування Аудиторії, значно підвищивши ефективність документообігу, що особливо важливо для великої компанії. Використання можливостей технічного обміну документообігом та інформаційними потоками в сучасних умовах дозволяє легше та швидше формувати та продавати споживачам пакети послуг, вирішувати фінансово-операційні завдання управління, планувати маркетинг, підвищувати конкурентоспроможність та обсяг продажів.

РОЗДІЛ 3

ПРОПОЗИЦІЇ ЩОДО УДОСКОНАЛЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНО- ДОВІДКОВОЇ РОБОТИ НА ПІДПРИЄМСТВІ

3.1. Інформаційно-документальне забезпечення в ресторанній галузі: стратегії управління та використання інформаційних ресурсів

Ресторанна галузь виділяється серед інших форм підприємництва своєю унікальністю та складнощами. Це не просто підприємство; це творчий простір, де мистецтво поєднується з традиціями, ідеями маркетологів співіснує з механізмами ефективної діяльності. Ресторанний бізнес, що щорічно розвивається високими темпами, стикається зі значущою конкурентною боротьбою за увагу відвідувачів. Цей постійний виклик зобов'язує топ-менеджерів не лише формувати загальну стратегію та стиль роботи ресторану, але й дбати про деталі, які надають закладу неповторність та унікальні риси.

Інформація є найважливішим ресурсом, який дозволяє орієнтуватися в постійно мінливому конкурентному середовищі, прогнозувати та аналізувати його, планувати найбільш ефективні управлінські дії, організувати та контролювати їх виконання, вести облік тощо. Робота стає ефективною тоді, коли за наявності мінімальних, але значущих первинних джерел інформації можна приймати рішення відповідно до поставлених цілей.

Документоведення – це більш широке поняття, що охоплює, нарівні з діловодством, процес фіксації управлінських дій для прийняття найбільш ефективних рішень. Застосування цього системного терміну передбачає розроблення основної концепції з визначенням якісно-кількісних параметрів документу, як інформаційного носія на всіх рівнях управління. У сфері управління інформаційне забезпечення тісно переплітається із документальним забезпеченням.

На сучасному етапі розвитку суспільства зростає роль інформаційної сфери, яка охоплює сукупність інформації, інформаційну інфраструктуру, суб'єктів, відповідальних за збір, формування, поширення та використання інформації, а також систему регулювання, що виникає соціальні відносини. Варто відзначити зростання значущості інформаційних процесів (збирання, пошуку, обробки, представлення, зберігання, передачі, використання та захисту інформації) у всіх сферах людської діяльності, що формує спільну основу для різноманітних інтелектуальних напрямків розвитку суспільства та його глобалізація. Розвиток сучасного суспільства супроводжується зростанням значення інформаційної складової в усіх сферах життя.

В умовах євроінтеграційного процесу, дедалі актуальнішими стають потреби в інформаційних ресурсах, які відображають проблеми управління, вимоги до системи компетенцій персоналу, приклади інноваційних рішень підвищення якості обслуговування клієнтів. До дискусій, щодо впровадження нової техніки, новітніх технологій, залучається професійна спільнота готельноресторанної галузі й, саме тому, вільний доступ до інформаційних ресурсів професійного середовища, їх популяризація, набуває державного значення.

Інформаційні ресурси галузі, відображаючи професійні знання, досвід оптимальної і ефективної діяльності у даній сфері, стають необхідним підґрунтям для її розвитку і реформування. Професійна інформаційна взаємодія відбувається за допомогою галузевих інформаційних ресурсів під час професійної комунікації. Існує багато термінологічних визначень поняття «комунікація».

На основній онлайн-платформі відвідувачам зручно розміщувати замовлення їжі, бронювати столики чи ексклюзивні заклади, вибирати послуги доставки та вивчати різноманітні пропозиції меню. Доповнюючи це, міський ландшафт прикрашається низкою зовнішніх рекламних заходів, включаючи рекламні щити, стратегічно розташовані вздовж вулиць і вітрин, рекламні вивіски, що прикрашають магістралі та вузли громадського транспорту, а також

візуально привабливі плакати та дисплеї, що прикрашають парки, сквери, лавки та мобільні оголошення.

У заплутаному царстві ресторанної індустрії зв'язки з громадськістю (PR) відіграють ключову роль, створюючи відмітну ідентичність для закладу. Це передбачає культивування позитивного сприйняття громадськості для оптимізації функціональності підприємства та підвищення його авторитету через різні канали. У ресторанному секторі PR функціонує як управлінський інструмент, який сприяє комунікації, взаєморозумінню та співпраці між установою та громадськістю. PR окреслює та підкреслює основоположну мету керівництва – служіння суспільним інтересам, залишаючись пристосованим до нових змін і розумно використовуючи їх.

В «Auditorium» головна мета PR — активізувати інтерес гостей, сприяти прихильному ставленню та довірі, а також культивувати позитивний імідж і шановану репутацію в громадському середовищі. PR-ініціативи тактично спрямовані на певні сегменти чи аудиторію. Просування послуг часто передбачає проведення внутрішніх заходів або спонсорування зовнішніх зібрань для залучення додаткових відвідувачів. Цей динамічний механізм не лише генерує позитивні новини, але й створює стійкий суспільний імідж ресторану. Отже, стратегічне просування ресторану в галузі передбачає складні комунікаційні стратегії. Реклама та PR-заходи ретельно організовані для покращення фінансових показників закладу та виховання почуття лояльності, що спонукає відвідувачів вибирати «Аудиторію» своїм улюбленим місцем харчування знову і знову.

Рекламна діяльність є ефективним інструментом комунікації, розширюючи приплив гостей і позитивно впливаючи на ресторанну індустрію. Відгуки гостей, як позитивні, так і негативні, можуть вплинути на заклад, що призведе до концептуального поділу між зв'язками з громадськістю (PR) і негативним PR (чорним PR). Промо-програма є основою маркетингу та управління малим бізнесом. Реклама — це функція маркетингу, яка виконується на основі загального плану маркетингу. Як носії рекламної інформації можна

використовувати різні засоби масової інформації, такі як телебачення, радіо, Інтернет, соціальні мережі, вулична реклама, пряма поштова розсилка, газети та журнали. Розповсюджувачами реклами можуть бути як працівники підприємства, так і його відвідувачі.

Люди схильні довіряти закладам, які їм більше знайомі, тому відвідування відомих закладів стає престижним. Щоб залучити гостей, важливо їх розуміти, враховуючи не тільки їхній соціальний статус, але й захоплення, сімейні інтереси та вподобання членів сім'ї. Важливо зрозуміти, що люблять гості, що захоплює серця їхніх дітей і подружжя, а також виявити мотивацію для відвідування ресторану. Важливо врахувати мотиви гостей, поставити себе на їхнє місце та подивитися на всі послуги їхніми очима.

Прикладом ефективною реклами та заохочення гостей є «Чорноморський святковий тиждень» в «Аудиторії», який включає спеціальне меню, а також відомі у всьому місті новорічні набори. «Аудиторія 90» переважно покладається на соціальні медіа для реклами, щоденно веде сторінки в Instagram і Facebook, а також офіційний веб-сайт. Ці платформи діляться публікаціями та фотографіями страв, гостей і персоналу. Зокрема, організовуються волонтерські ярмарки зі збору коштів для Збройних сил України.

3.2. Розроблення стратегії розвитку інформаційно-довідкової роботи в закладі Аудиторія 90

Для сталого розвитку підприємства було запропоновано стратегію розвитку інформаційно-довідкової роботи в кафе (рис. 3.1).

На першому етапі «Автоматизація основних процесів (первинна підготовка)» було впроваджено три ключових елементи. Встановлена точна та ефективна POS-системи для обліку продуктів, замовлень і оплати. Розроблено мобільний додаток для зручного замовлення їжі та перегляду меню. Забезпечено стабільного Wi-Fi для клієнтів і співробітників.

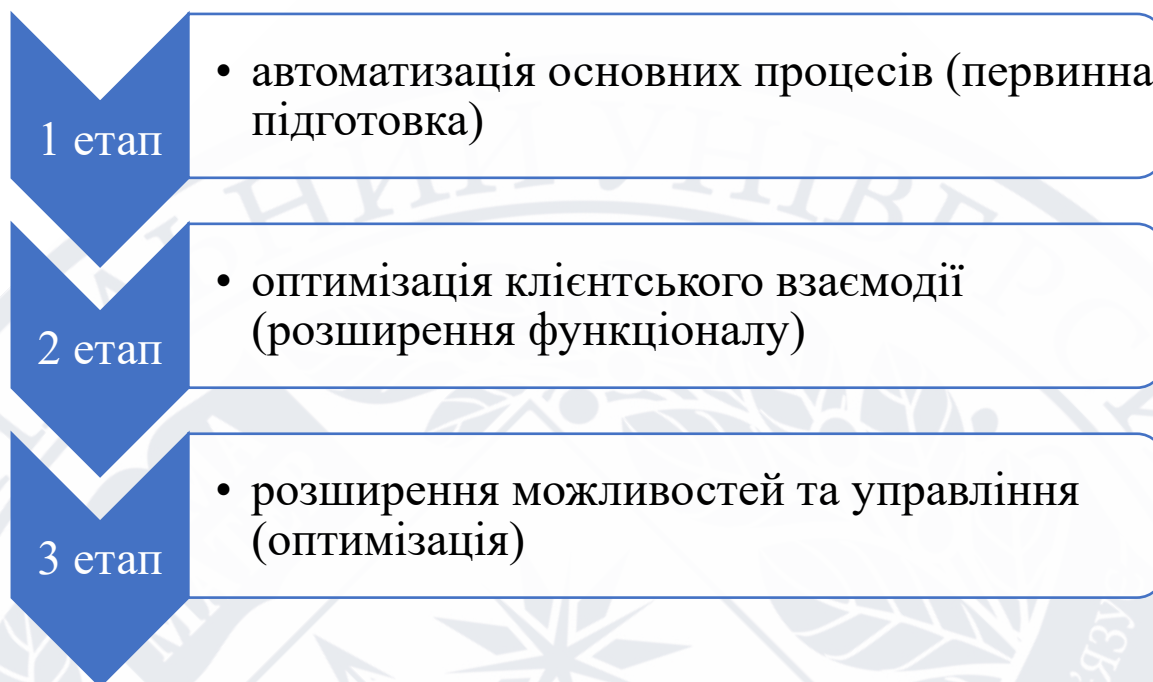


Рисунок 3.1 - Стратегію розвитку інформаційно-довідкової роботи в кафе Аудиторія 90

На другому етапі «Оптимізація клієнтського взаємодії (розширення функціоналу)» створено веб-сайт для детального представлення меню, акцій і можливостей замовлення онлайн, впроваджено програми лояльності для залучення та утримання клієнтів, впроваджено систему аналізу даних для збору та аналізу інформації про попит та поведінку клієнтів.

На сучасному періоді виконання стратегії знаходиться на третьому етапі «Розширення можливостей та управління (оптимізація)». Для виконання цього етапу стратегії треба зосередитись на чотирьох складниках: оптимізація процесів управління, розвиток розширених функціоналів мобільного додатка, запровадження технологій інтернету речей (IoT), інтеграція з зовнішніми партнерами.

Для виконання третього етапу стратегії запропоновано план її реалізації, табл. 3.1.

Таблиця 3.1 – План реалізації третього етапу Стратегію розвитку інформаційно-довідкової роботи в кафе Аудиторія 90 «Розширення можливостей та управління (оптимізація)»

Задача	Заходи	Інструменти	Відповідальні
1. Оптимізація процесів управління: використання спеціалізованих програм для управління запасами, персоналом, та фінансами	1.1. Впровадження високофункціональних систем управління запасами для автоматизації відслідковування та перезамовлення продуктів 1.2. Використання програм для ефективного розподілу завдань та моніторингу роботи персоналу	Використання ERP (Enterprise Resource Planning) систем для комплексного управління ресурсами. Встановлення систем моніторингу робочого часу та продуктивності	Керівник ресторану або власник бізнесу
2. Розвиток розширених функціоналів мобільного додатка: додавання розширених можливостей до мобільного додатка, таких як столикова резервація, попереднє замовлення та інші зручні функції	2.1 Додавання опцій попереднього замовлення та вибору столика через додаток. 2.2. Впровадження програми «збереження улюблених замовлень» для зручності клієнтів.	Використання мобільного SDK для розширення функціональності і додатка. Аналіз поведінки користувачів через інструменти аналітики додатків.	Розробник мобільних додатків та маркетинговий менеджер
3. Запровадження технологій інтернету зечей	3.1. Встановлення сенсорів для моніторингу	Використання IoT-платформ для	Технічний директор або відділ

(IoT): використання IoT-рішень для відстеження запасів, контролю якості та оптимізації процесів в кухні	температури, вологості та рівня запасів у холодильниках та кухонному обладнанні. 3.2. Використання «розумних» пристроїв для автоматизації контролю за обладнанням	збору та аналізу даних. Інтеграція IoT- пристроїв з центральною системою управління.	інформаційни х технологій
4. Інтеграція з зовнішніми партнерами: розгляд можливостей інтеграції з зовнішніми службами доставки та іншими партнерами для розширення обсягу бізнесу	4.1. Пошук та інтеграція з партнерами для розширення спектру послуг, наприклад, інтеграція з сервісами доставки їжі. 4.2. Організація програм партнерства та співпраці з іншими галузевими підприємствами	Використання API для забезпечення зручної інтеграції з системами партнерів. Використання CRM-системи для управління відносинами з партнерами	Менеджер з розвитку бізнесу та партнерські відносини

Для кожного складника необхідно обрати показник, який допоможе оцінити ступінь виконання поставленої задачі.

Так для першої задачі щодо оптимізації процесів управління таким показником може бути зменшення часу, витраченого на управління запасами на 20% протягом першого кварталу. Для другої задачі щодо розвитку розширених функціоналів мобільного додатку показником буде збільшення кількості завантажень додатка на 30% за перший місяць після впровадження нових функціональностей. Показником для задачі щодо запровадження технології інтернету речей буде зменшення витрат на енергопостачання кухонного обладнання на 15% за перший рік використання IoT-технологій. Для задачі щодо інтеграції з зовнішніми партнерами показником буде збільшення обсягу замовлень через партнерські сервіси на 25% за перший квартал співпраці.

Вибір програмного та технічного забезпечення є критичним етапом для ефективної інформаційно-довідкової роботи в закладі. Для оптимального функціонування, кафе Аудиторія 90, мають враховувати декілька ключових аспектів: пунктуальність та легкість використання, інтеграція з POS-системою, безпека даних, можливість адаптації та масштабування, технічна підтримка та оновлення, сумісність із пристроями. Для виконання стратегії розвитку інформаційно-довідкової роботи в кафе Аудиторія 90 було обрано додаток TouchBistro як високоефективне програмне забезпечення, спеціально розроблене для потреб ресторанів різного розміру та формату.

TouchBistro - це не просто програмне забезпечення для ресторанів, а справжній партнер для оптимізації бізнесу. Його функціональність, зручний інтерфейс та мобільні можливості роблять його відмінним вибором для тих, хто прагне досягти високої ефективності в галузі ресторанного обслуговування.

Вибір програмного та технічного забезпечення є критичним етапом для ефективної інформаційно-довідкової роботи в закладі. Для оптимального функціонування, кафе Аудиторія 90, мають враховувати декілька ключових аспектів:

Основні функціональність:

Замовлення та оплата: TouchBistro дозволяє ефективно приймати та опрацьовувати замовлення, розділяти рахунки для груп та проводити оплату, забезпечуючи швидко та зручну обробку клієнтських вимог.

Меню та інвентаризація: Система легко адаптується до змін у меню, веде точний облік запасів та дозволяє ефективно управляти інвентарем, що є ключовим для оптимізації бізнес-процесів.

Звітність і аналітика: TouchBistro надає обширні звіти, які допомагають вам зрозуміти динаміку продажів, популярність конкретних страв, ефективність персоналу та інші аспекти вашого бізнесу.

Особливості, які роблять TouchBistro вражаючим:

Зручний інтерфейс: Інтуїтивно зрозумілий інтерфейс дозволяє легко освоювати систему і швидко використовувати всі її можливості.

Мобільність: Робота на iPad дозволяє персоналу бути мобільним, приймати замовлення безпосередньо від клієнтів та оптимізувати обслуговування.

Інтеграції: TouchBistro легко інтегрується з іншими системами, забезпечуючи синхронізацію даних та оптимізацію бізнес-процесів.

Підтримка клієнтів: Команда TouchBistro надає високоякісну та ефективну підтримку користувачам, а також забезпечує доступ до різноманітних онлайн-ресурсів.

Безпека: TouchBistro забезпечує надійний захист даних, використовуючи стандартні протоколи безпеки.

Можливість надати кожному клієнту простий доступ до меню онлайн через смартфон за допомогою QR-коду – практична ініціатива, особливо актуальна для мережеских ресторанів, де реалізація такої ідеї менш трудомістка. Однак для звичайних кафе, пекарень або кафетеріїв використання послуг ІТ-фахівців і фінансові витрати на розробку можуть бути фінансово обтяжливими.

Звідси виникає потреба у програмному комплексі для створення онлайн-меню для закладів громадського харчування. Ця послуга дозволить користувачам додавати інформацію про доступні елементи, класифікувати їх і вибирати стиль кінцевої сторінки в зручному інтерфейсі. Після введення всіх параметрів і збереження даних користувачеві буде надано посилання на своє меню та автоматично згенерований QR-код (призначений для друку стікерів на столах). Іншими словами, будь-хто може легко створити меню, навіть не володіючи певною комп'ютерною грамотністю або навиками програмування. Це завдання можна доручити будь-якому співробітнику, оскільки рівень його складності мінімальний.

Оскільки меню вважається одним із найбрудніших пунктів у закладах харчування, можна вважати, що його онлайн-формат може справді мінімізувати ризик передачі вірусу. Клієнти можуть у будь-який час легко отримати доступ до меню, відсканувавши QR-код за допомогою смартфона. Головна перевага цього сервісу – швидкість і простота. Створення QR-меню для ресторану не

потребує багато часу, пошуку експертів чи складних процесів. Весь процес займає хвилини, причому більшість часу йде на додавання деталей товару.

Щоб задовольнити потреби закладу харчування у формуванні комплексного меню, послуга повинна мати наступні характеристики: Вибір дизайну, вибір категорії (закуси, основні страви, десерти), введення пунктів меню за категоріями, введення ціни, ваги та інгредієнтів, якщо необхідно для кожної страви, створення окремого розділу для акцій або щоденних акцій, надання згенерованого QR-коду, надання посилання на створене меню, збереження результатів.

Однією з основних функцій цього сервісу є можливість змінити мову. Лише в один клік клієнт закладу може перекласти меню англійською мовою, що є значною перевагою для іноземних відвідувачів. Порівняно з паперовим меню, яке вимагає двох примірників українською та англійською мовами, ця функція є зручною та економічною.

Зараз на ринку існує безліч подібних програмних продуктів, але більшість з них платні, не мають повної функціональності та часто мають незрозумілий інтерфейс.

Найкращим рішенням для зберігання даних меню закладу громадського харчування є база даних.

Готовий QR-код – це візуальне представлення в форматі JPG, яке можна використовувати для друку на різних матеріалах, таких як папір, тканина, посуд, або розміщувати його на власному веб-ресурсі. Також його можна просто відсканувати смартфоном та поділитися з іншими.

З розповсюдженням смартфонів в середньому населенні та легкістю використання QR-кодів вони стали нелишніми у щоденному житті. Враховуючи всі переваги QR-кодування, сервіс повинен надавати можливість зручного доступу до меню в даному форматі.

Для ефективної операційної діяльності організації важливо розробити інноваційну систему інформаційного забезпечення, яка буде надійно враховувати потреби підприємства протягом продовженого періоду. Крім того,

належна організація обігу документів передбачає стримування інформаційних потоків, прискорення термінів обробки матеріалів в різних відділах, встановлення логічної послідовності передачі інформації від керівництва чи директора до виконавців, а також створення ефективного механізму зворотного зв'язку для оперативного керівництва. Методи управління бізнес-процесами включають налагодження виконання завдань співробітниками, постійне вдосконалення умов праці, використання сучасних інформаційних технологій для моделювання бізнес-процесів та застосування програмного забезпечення для автоматизації цих процесів.

ВИСНОВКИ

Для ефективного управління організацією необхідно формувати базові принципи та підходи до взаємодії з різними групами стейкхолдерів. Успішна взаємодія з кожною групою стейкхолдерів вказує на те, що для внутрішніх стейкхолдерів, таких як робітники чи менеджмент, ключовим є детальний інформаційний потік, спрямований на оптимізацію робочих процесів та підвищення продуктивності. У той час як зовнішні стейкхолдери, такі як клієнти, інвестори чи громадські організації, віддають перевагу інформації, яка акцентує на сталому розвитку, соціальній відповідальності та етичних практиках.

Інформаційно-довідкова робота в закладі Аудиторія 90 відіграє ключову роль у забезпеченні ефективного управління, високої якості обслуговування та задоволення потреб клієнтів. Враховуючи широкий спектр функцій та відповідальностей, які покладаються на інформаційно-довідкову роботу в сфері гастрономії, можна зробити кілька висновків:

Оптимізація управлінських процесів: інформаційно-довідкова робота сприяє оптимізації управлінських процесів, таких як облік інгредієнтів, управління меню та рецептами, контроль якості продукції, управління запасами та фінансовий облік.

Підвищення якості обслуговування: інформаційні системи сприяють вдосконаленню обслуговування, забезпечуючи швидкий доступ до інформації про меню, ціни, акції та знижки, а також функції онлайн-замовлення та резервування столів.

Ефективне управління запасами: інформаційно-довідкова робота допомагає ефективно управляти запасами, забезпечуючи точний облік та відстеження інгредієнтів, що дозволяє уникнути зайвих витрат.

Створення та аналіз інновацій: інформаційні системи допомагають створювати та аналізувати інноваційні рішення, такі як програми лояльності,

онлайн-системи замовлень та інші, що поліпшують взаємодію з клієнтами та ефективність закладу.

Безпека та конфіденційність: важливою функцією інформаційно-довідкової роботи є забезпечення безпеки та конфіденційності даних, особливо коли обробляються особисті дані клієнтів та інша конфіденційна інформація.

Адаптація до потреб клієнтів: систематичний аналіз задоволеності клієнтів дозволяє адаптувати роботу закладу до їхніх потреб та побажань, що є ключовим фактором успіху.

Постійне вдосконалення: регулярне оновлення інформаційних систем, аналіз новітніх технологій та впровадження передових рішень є важливою частиною стратегії постійного вдосконалення.

Запропонована стратегія розвитку з деталізацією третього етапу стратегії інформаційно-довідкової роботи є важливим для досягнення повноцінної ефективності та конкурентоспроможності у ресторанній галузі. Зосередження на оптимізації управлінських процесів, розвитку мобільного додатка, впровадженні IoT-технологій та інтеграції з партнерами допомагає підвищити продуктивність, зручність обслуговування та розширити спектр послуг, роблячи бізнес більш стійким та конкурентоспроможним на ринку

Загалом, інформаційно-довідкова робота в закладі є визначальним чинником для досягнення успіху, задоволення клієнтів та оптимізації бізнес-процесів. Правильно налаштована інформаційна система може стати ключовим фактором успіху.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Лучко Г. Й. Взаємодія зі стейкхолдерами як фактор успіху проєкту Міжнародний науковий журнал «Інтернаука». Серія : Економічні науки. 2022. № 10. С. 90-97. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/mnjie_2022_10_14. (дата звернення: 23.11.2023)
2. Шевченко Т. Стейкхолдери проєкту: хто такі та чому важливо налагодити з ними комунікацію. Wizeclub. URL: <https://wizeclub.education/blog/stejkholderi-proyektu-hto-taki-ta-chomu-vazhливо-nalagoditi-z-nimi-komunikatsiyu/> (дата звернення: 19.11.2023).
3. Стерненко М. Стейкхолдери: що таке і чому важливі. Smartik. URL: <https://smartik.kiev.ua/stejkkholdery-shcho-take-i-chomu-vazhlyvi/> (дата звернення: 19.11.2023).
- 4 Інформаційно-довідкова робота за документами. URL: <https://pidru4niki.com/1151051356482/dokumentoznavstvo/informatsiyno-dovidkova-robota-dokumentami>
- 5 Організація інформаційно-довідкової роботи. Документообіг на підприємстві. URL: <https://pidru4niki.com/87005/dokumentoznavstvo/organizatsiya-informatsiyno-dovidkovoyi-roboti-dokumentoobig-pidpriyemstvi>
- 6 Централізована форма організації діловодства. URL: https://undiasd.archives.gov.ua/doc/zmi/SR_05_2013_kurs.pdf
- 7 Загальна характеристика документів. URL: <https://osvita.ua/vnz/reports/dilovodstvo/24221/>
- 8 Принципи організації роботи з інформаційно-довідковими документами. URL: https://www.philol.vernadskyjournals.in.ua/journals/2020/1_2020/part_4/29.pdf
- 9 Правила організації інформаційно-довідкової роботи. URL: <https://ppt-online.org/1322711>
- 10 Документообіг на підприємстві. URL: <https://ua-referat.com>

- 11 Документообіг на підприємстві ресторанно-готельного типу URL:
http://4ua.co.ua/audit/ra3bc68a4d53a89521206c37_0.html
- 12 Інформаційна система для мережі ресторанів. URL:
<https://reposit.nupp.edu.ua>
- 13 Ознайомлення з організацією роботи закладу. URL:
<http://nkkep.com/wp-content/uploads/2015/10/T.1.pdf>
- 14 Ефективність інформаційної підтримки. URL:
https://tourlib.net/statti_ukr/batkovec4.htm
- 15 Реклама в готельно-ресторанному бізнесі. URL:
https://moodle.znu.edu.ua/pluginfile.php/641035/mod_resource/content/2
- 16 Права відвідувачів кафе та ресторанів. URL:
<https://dpssmk.gov.ua/prava-vidviduvachiv-kafe-ta-restoraniv/>
- 17 АКТУАЛЬНІСТЬ ВИВЧЕННЯ ІННОВАЦІЙНИХ РЕСТОРАННИХ ТЕХНОЛОГІЙ. URL: <https://cusu.edu.ua/ua/konferentsii-2016-2017-n-r/conf-problemy-ta-inovatsii/sektsiia-1/4718-aktualnist-vyvchennya-innovatsiynykh-restorannykh-tekhnohiiy-dlya-maybutnikh-fakhivtsiv-kharchovykh-tekhnohiiy>
- 18 МАРКЕТИНГОВІ КОМУНІКАЦІЇ ПІДПРИЄМСТВА. URL:
https://duan.edu.ua/images/News/UA/Departments/Marketing/2021/roboty_finalistiv/resto_vscovid.pdf
- 19 Офіційний сайт кафе Аудиторія 90. URL:
<https://expz.menu/delivery/42ce98b5-0ada-4c59-86da-a3bc3426fc67>
- 20 Інстаграм кафе Аудиторія 90. URL:
<https://www.instagram.com/auditoria.90/>