

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ АВІАЦІЙНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ ЛІНГВІСТИКИ ТА СОЦІАЛЬНИХ КОМУНІКАЦІЙ
КАФЕДРА ІСТОРІЇ ТА ДОКУМЕНТОЗНАВСТВА

ДОПУСТИТИ ДО ЗАХИСТУ
Завідувач випускової кафедри
_____ (І. І. Тюрменко)
« _____ » _____ 2021 р.

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
(ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА)**

ЗДОБУВАЧА ВИЩОЇ ОСВІТИ
ОС «МАГІСТР»

Тема: «Документно-інформаційне забезпечення ресторанного бізнесу на прикладі Малого приватного підприємства «Маріанна»».

Виконавець: здобувачка вищої освіти ДК-621 Семченко Олександра Сергіївна

Керівник: доктор історичних наук, професор Тюрменко Ірина Іванівна

Нормоконтролер: кандидат історичних наук, доцент Халецька Леся Пилипівна

(підпис)

НАЦІОНАЛЬНИЙ АВІАЦІЙНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет лінгвістики і соціальних комунікацій
Кафедра історії та документознавства
Галузь знань – 02 «Культура і мистецтво»
Спеціальність – 029 «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа»
Освітньо-професійна програма «Документознавство та інформаційна діяльність»

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри

_____ І. І. Тюрменко

« ____ » _____ 2021 р.

ЗАВДАННЯ

на виконання кваліфікаційної роботи

Семченко Олександри Сергіївни

1. Тема кваліфікаційної роботи «Документно-інформаційне забезпечення ресторанного бізнесу на прикладі Малого Приватного Підприємства «Маріанна»» затверджена наказом ректора від «30» вересня 2021 р. №2083/ст.
2. Термін виконання роботи: з 11.10.2021 р. по 02.01.2022 р.
3. Вихідні дані до роботи: робота складається зі вступу, трьох розділів з підрозділами, висновків, списку використаних джерел та додатків. Список використаних джерел налічує 86 найменувань. Загальний обсяг роботи – 98 сторінок.
4. Зміст пояснювальної записки: Вступ. Розділ 1. Стан розроблення теми, джерела та методи кваліфікаційної роботи. Розділ 2. Теоретичні засади організації діловодства та документообігу в готельно-ресторанному бізнесі. Розділ 3. Особливості організації документообігу в Малому приватному підприємстві «Маріанна». Висновки. Список використаних джерел. Додатки.
5. Перелік обов'язкового ілюстративного матеріалу: фото Малого приватного підприємства «Маріанна», скріншоти з соціальних мереж та сайту Малого приватного підприємства «Маріанна».

6. Календарний план-графік

№ по р.	Завдання	Термін виконання	Відмітка про виконання
1.	Визначення та обґрунтування теми кваліфікаційної роботи	02.09.2021	
2.	Оформлення завдання на виконання кваліфікаційної роботи	08.09.2021	
3.	Визначення об'єкта, предмета, мети, завдань дослідження	15.09.2021	
4.	Підбір, опрацювання та вивчення літератури та джерел з теми дослідження	23.09.2021	
5.	Складання попереднього плану роботи. Узгодження з керівником	29.09.2021	
6.	Написання основної частини, вступу та висновків	07.10.2021	
7.	Оформлення роботи та подання її на перше читання керівникові	10.11.2021	
8.	Опрацювання зауважень та виправлення недоліків	15.11.2021	
9.	Попередній захист кваліфікаційної роботи	23.11.2021	
10.	Проходження нормо контролю	07.12.2021	
11.	Подання роботи на перевірку на плагіат	13.12.2021	
12.	Подання роботи на рецензування	20.12.2021	
13.	Подання остаточного варіанта на кафедру	24.12.2021	
14.	Захист роботи	28.12.2021	

7. Консультанти з окремих розділів

Розділ	Консультант (посада, П.І.Б.)	Дата, підпис	
		Завдання видав	Завдання прийняв

Дата видачі завдання: «02» вересня 2021 р.

Керівник кваліфікаційної роботи _____
(підпис керівника)

І. І. Тюрменко

Завдання прийняв до виконання _____
(підпис випускника)

О. С. Семченко

РЕФЕРАТ

Пояснювальна записка до кваліфікаційної роботи ОС «Магістр» на тему: «Документно-інформаційне забезпечення ресторанного бізнесу на прикладі Малого приватного підприємства «Маріанна»»: 98 сторінок, ... ілюстрацій, 86 використаних джерел, 7 додатків.

Об'єкт дослідження – документно-інформаційні процеси у сфері ресторанного бізнесу.

Предмет дослідження – специфіка, напрями документно-інформаційного забезпечення Малого приватного підприємства «Маріанна» та засоби оптимізації бізнес-процесів.

Мета дослідження полягає в узагальненні практичного досвіду Малого приватного підприємства «Маріанна» з організації документно-інформаційних потоків та у сфері готельно-ресторанного бізнесу.

Методи дослідження. Методологічну базу роботи становлять: методи аналізу і синтезу, метод спостереження, метод порівняння, метод узагальнення, метод бібліографічного опису.

У роботі проаналізовано історіографію та джерельну базу кваліфікаційної роботи. Розглянуто нормативно-правові засади інформаційно-документаційного забезпечення діяльності малих підприємств. Також проаналізовано інформаційні технології в управлінні підприємством як засобу оптимізації діяльності підприємства та управління його бізнес-процесами. Було розглянуто різновиди документно-інформаційних потоків в Малому приватному підприємстві «Маріанна», з'ясовано основні напрями інформаційно-комунікаційної діяльності Малого приватного підприємства «Маріанна» і переглянуто стан програмного забезпечення діяльності малого підприємства «Маріанна».

ЗМІСТ

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ СКОРОЧЕНЬ	6
ВСТУП	7
РОЗДІЛ 1. СТАН РОЗРОБЛЕННЯ ТЕМИ, ДЖЕРЕЛА ТА МЕТОДИ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ	11
1.1. Історіографічна та джерельна база кваліфікаційної роботи.....	11
1.2. Методи дослідження.....	14
РОЗДІЛ 2. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ОРГАНІЗАЦІЇ ДІЛОВОДСТВА ТА ДОКУМЕНТООБІГУ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ	17
2.1. Нормативно-правові засади інформаційно-документаційного забезпечення діяльності малих підприємств.....	17
2.2. Інформаційні технології в управлінні підприємством як засіб оптимізації діяльності підприємства.....	26
2.3. Види документів та схеми інформаційних потоків в ресторанному бізнесі.....	38
2.4. Бізнес-процеси: виявлення, опис, оптимізація та автоматизоване управління бізнес-процесами підприємства.....	40
РОЗДІЛ 3. ОСОБЛИВОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ ДОКУМЕНТООБІГУ В МАЛОМУ ПРИВАТНОМУ ПІДПРИЄМСТВІ «МАРІАННА»	53
3.1. Різновиди документно-інформаційних потоків в Малому приватному підприємстві «Маріанна».....	53
3.2. Посадові інструкції підприємства.....	61
3.3. Основні напрями інформаційно-комунікаційної діяльності Малого приватного підприємства «Маріанна».....	64
3.4. Програмне забезпечення діяльності малого підприємства «Маріанна».....	69
ВИСНОВКИ	77
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	81
ДОДАТКИ	92

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ СКОРОЧЕНЬ

АРМ	Автоматизація робочих місць
ДП	Державне підприємство
ЄС	Європейський союз
ІТ	Інформаційні технології
СЕД	Система електронного документообігу
СОП	Стандартні операційні процедури
СУБД	Система управління базами даних
ФОП	Фізична особа-підприємець
SEO	Search engine optimization
SMM	Social Media Marketing
VLSI	Very-large-scale integration

ВСТУП

Актуальність теми. Готельно-ресторанний бізнес відіграє важливу соціальну, іміджеву та економічну роль у зростанні національної економіки, виступає постачальною складовою туризму та створює робочі місця для значної кількості населення. В умовах пандемії COVID-19 бізнес зіштовхнувся з низкою нових та непередбачуваних проблем, які призупинили активний розвиток галузі та потребує розробки нових стратегічних рішень щодо адаптації в трансформаційних умовах.

Оскільки готельно-ресторанний бізнес є однією з високорентабельних сфер України, важливо забезпечити високий рівень комфортного та зручного використання інформації та документів як для працівників, так для гостей комплексу. У готельно-ресторанному бізнесі документи та інформація відіграють чи не головну роль у висококонкурентній боротьбі ресторанів за кожного гостя. Застосування новітніх технологій ресторанного бізнесу дозволяють рестораторам підняти рівень свого господарства, знаходити нові резерви підвищення якості обслуговування, бронювання, надання нових послуг тощо. Саме тому підприємства використовують різні документно-інформаційні системи, які полегшують відбір потрібних даних з масиву документних джерел та опрацювання їх відповідно до запиту.

На сьогодні умови господарювання в ресторанній сфері вимагають ефективності організації та ведення обліку усіх активів підприємства. Специфіка роботи підприємств ресторанного господарства потребує спостереження за рухом документів і дає змогу організувати ефективний облік запасів та їх використання. Основним джерелом для отримання необхідної інформації є первинний документ. Якість складання, тривалість відправки та отримання документу, своєчасність його обробки впливають на результативність управлінських рішень. Тому носії облікової інформації є запорукою успішної діяльності підприємств та потребують налагодженого механізму обліку господарських процесів. Документообіг, як процес, поєднує у собі складання і обробку документів, їх рух, зберігання чи передачу. У зв'язку з

вищезазначеним, питання налагодження чіткого документообігу на підприємствах є доволі актуальним. Кінцевою метою його організації на підприємствах є своєчасність та ефективність прийняття управлінських рішень та контроль за фінансово-господарською діяльністю.

Сучасний етап розвитку готельно-ресторанного бізнесу характеризується пріоритетністю залучення інноваційного світового та європейського досвіду, активного впровадження вітчизняних конкурентоспроможних технологій. Необхідною умовою ефективної професійної комунікації у сфері готельно-ресторанної справи є оперативне інформаційне забезпечення фахівців, формування професійного інформаційного середовища. Світовий ринок інформаційної продукції пропонує широкий вибір варіантів вирішення задач, пов'язаних з автоматизацією діловодства та документообігу. Сьогодні ні одне виробництво, організація чи підприємство не може здійснювати свою діяльність без ведення документації та діловодства, а документообіг підприємства являє собою обов'язковий та важливий процес.

Функціонування будь-якої системи документообігу зводиться до забезпечення зручних умов роботи з документами для усіх суб'єктів системи: від замовника до виконавця. Такі умови роботи з документами можливі лише за умов налагодженої, надійної та ефективної системи захисту та доступу до будь-якого документу в автоматизованій системі документообігу.

Зв'язок з науковими програмами, планами і темами. Емпіричний матеріал з теми магістерської роботи досліджувався на базі переддипломної практики – у Малому приватному підприємстві «Маріанна».

Мета і завдання дослідження. Мета дослідження полягає в узагальненні практичного досвіду Малого приватного підприємства «Маріанна» з організації документно-інформаційних потоків та у сфері готельно-ресторанного бізнесу.

Відповідно до мети дослідження були поставлені такі **завдання**:

– розглянути нормативно-правові засади інформаційно-документаційного забезпечення діяльності малих підприємств;

– проаналізувати інформаційні технології в управлінні підприємством як засобу оптимізації діяльності підприємства та управління його бізнес-процесами;

– розглянути різновиди документно-інформаційних потоків в Малому приватному підприємстві «Маріанна»;

– з'ясувати основні напрями інформаційно-комунікаційної діяльності Малого приватного підприємства «Маріанна»;

– вивчити стан програмного забезпечення діяльності малого підприємства «Маріанна».

Об'єкт дослідження – документно-інформаційні процеси у сфері ресторанного бізнесу.

Предмет дослідження – специфіка, напрями документно-інформаційного забезпечення Малого приватного підприємства «Маріанна» та засоби оптимізації бізнес-процесів.

Методи дослідження. Методологічну базу роботи становлять: методи аналізу і синтезу, метод спостереження, метод порівняння, метод узагальнення, метод бібліографічного опису.

Наукова новизна. Наукова новизна дослідження полягає в автоматизації ведення інформаційно-документаційних процесів в ресторанному бізнесі, зокрема на прикладі Малого приватного підприємства «Маріанна».

Практичне значення одержаних результатів. В ході дослідження було розроблено посадову інструкцію касира, яка була затверджена директором підприємства та впроваджена у виробничий процес. Висновки та результати дослідження можуть бути використані в освітньому процесі при вивченні дисциплін: «Діловодство», «Управлінське документознавство» та «Документне забезпечення організацій за фаховим спрямуванням».

Особистий внесок. Кваліфікаційна робота виконана самостійно. Всі основні результати дослідження належать авторіві особисто.

Апробація результатів. В роботі були використані формуляри посадової інструкції касира в Малому приватному підприємстві «Маріанна» (див. додаток

Е). Основні положення та висновки магістерської роботи також були апробовані на засідання Методологічного семінару для здобувачів вищої освіти, засідання якого відбулося 17 листопада 2021 року на базі кафедри історії та документознавства.

Структура кваліфікаційної роботи. Робота складається зі вступу, трьох розділів з підрозділами, висновків, списку використаних джерел та додатків. Список використаних джерел налічує 86 найменувань. Загальний обсяг роботи – 98 сторінок.

РОЗДІЛ 1.

СТАН РОЗРОБЛЕННЯ ТЕМИ, ДЖЕРЕЛА ТА МЕТОДИ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ

1.1. Історіографічна та джерельна база кваліфікаційної роботи

Історіографічну та джерельну базу магістерської роботи становлять: законодавчі та нормативно-правові акти; офіційні сайти/портали підприємств, установ, організацій та їхні офіційні сторінки/блоги у соціальних мережах; наукові, довідкові, навчальні видання.

Першу групу правових актів нормативної бази становлять закони, які регламентують загальні засади політики держави в галузі інформації взагалі та діловодства зокрема. Це Закон України «Про Національний архівний фонд та архівні установи» [3], Закону України «Про електронні документи та електронний документообіг» [9], Законі України «Про державну таємницю» [4]. Питання створення і роботи з кадровими документами частково розглянуті в Кодексі законів про працю України [11], фінансово-господарськими – в Господарському Кодексі [13], правовими – в Цивільному [14] та Кримінальному Кодексах [12], бухгалтерськими – в законах України про бухгалтерський облік [8].

Другу групу правових актів нормативної бази становлять правові акти з діловодства, що мають міжвідомчий характер. Це насамперед: Типова інструкція з діловодства в міністерствах, інших центральних та місцевих органах виконавчої влади [20]. Згідно з наказом ДП «Український науково-дослідний і навчальний центр проблем стандартизації, сертифікації та якості» від 01.07.2020 р. № 144 з 1 вересня 2021 року набрав чинності національний стандарт ДСТУ 4163:2020 «Державна уніфікована система документації. Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлення документів» [21].

Третю групу нормативної бази складають різноманітні типові та примірні положення, правила та інструкції з діловодства конкретних органів законодавчої та виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, які розроблені на основі інструкцій, затверджених Кабінетом Міністрів України. Це нормативні акти, що регламентують ведення спеціального діловодства.

В сфері державотворення підготовлено Перелік типових документів, що створюються під час діяльності державних органів та органів місцевого самоврядування, інших установ, підприємств та організацій, із зазначенням строків зберігання документів від 12.04.2012 № 578/5 [19]. Зазначений перелік регламентує процеси експертизи цінності документів, складання номенклатур справ, визначення строків зберігання документів, вилучення документів для знищення.

В роботі також використані нормативно-правові документи, якими ресторан керується в процесі діяльності: Закон України «Про затвердження Правил роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства» [16], Закон України «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів» [7], Закон України «Про забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя населення» [5]; Медико-біологічні вимоги і санітарні норми якості продовольчої сировини і продуктів харчування [1].

Офіційні сайти/портали підприємств, установ, організацій та їхні офіційні сторінки/блоги у соціальних мережах становлять офіційні сайти Малого приватного підприємства «Маріанна» в інстаграмі [29] та фейсбуці [28], основний сайт в інтернеті підприємства «Маріанна» [30]. Були використані дані Державної служби статистики в Україні задля вивчення ринку праці на якому займаються безпосередньо ІТ-технологіями [26].

Розглянуто статистику, на офіційних сайтах GFK Україна [32] та Бітрікс24 [25], українських підприємств, які ніколи не зустрічалися з CRM у роботі й навіть не знали про її існування, компанії, які планують встановити CRM протягом року і підприємства, які знаходяться в процесі впровадження й інсталяції.

До наукових, довідкових, навчальних видань входить дисертація Ковальчук Н. В. «Тенденції та перспективи розвитку документаційного забезпечення управління бібліотекою» [50], з цієї роботи було взято основні теоретико-методологічні засади дослідження документаційного забезпечення управління та еволюцію формування управлінської документації. Розглянуто інформаційно-документаційне забезпечення діяльності канцелярії виробничого підприємства в журналі «Гуманітарний часопис», автором статті є Матліна М. М. [55].

В роботі проаналізовано, як приклад праці американського вченого, статистика і консультанта з теорії управління якістю Едварда Демінга [37]. Найбільшу популярність Демінг придбав за свої інноваційні пропозиції про реорганізацію підприємств, широко використовувані в Японії та інших країнах під назвою «ощадливе виробництво».

Також розглянуто цитати та праці американського історика Девіса Кеннета [48]. Він зазначає, що суспільство – це група людей, які «разом змінюються». Спілкування дає можливість суспільству змінюватися, й одночасно тримає його разом під час змін. Саме зміни у суспільстві є результатом комунікації, під час якої передаються знання, суспільно значима інформація.

Розглянуто статтю «Формування комунікаційних компетенцій майбутніх фахівців інформаційної, бібліотечної та архівної справи» В. Сошинської, яка зазначає, що професійна комунікація є специфічною формою групових соціальних відносин, за яких і відбувається обмін інформацією та професійна взаємодія фахівців тієї чи іншої сфери діяльності для виконання поставлених науково-виробничих завдань і досягнення необхідних науково-практичних результатів [70].

Отже, аналізуючи історіографічну та джерельну база кваліфікаційної роботи, можна зробити висновок, що перераховані нормативно-правові документи є базовими джерелами для розробки власних положень (інструкцій) щодо діловодної забезпечення управління конкретного підприємства. Офіційні

сайти/портали підприємств, установ, організацій та їхні офіційні сторінки/блоги у соціальних мережах містять невелику джерельну базу, але джерела, які застосовуються в роботі використовуються для розвитку теми кваліфікаційної роботи. В наукових, довідкових та навчальних джерелах розглянуто досвід, як вітчизняних, так і зарубіжних видатних людей, вчених та істориків.

1.2. Методи дослідження

У роботі було використано метод аналізу і синтезу. Проаналізовано документно-інформаційне забезпечення Малого приватного підприємства «Маріанна». Аналізуючи документообіг підприємства за останній рік, була виявлена тенденція до його зростання. Стабільне збільшення обсягу документообігу пов'язано, перш за все, з розширенням організаційної структури підприємства за рахунок розширення сфери діяльності, збільшення масштабу підприємства, сезонним зростанням кількості працівників. Метод синтезу став у пригоді для остаточного формування тексту кваліфікаційної роботи.

Метод спостереження був використаний при вивченні документопотоків Малого приватного підприємства, і зокрема, обсягів опрацьованої задокументованої інформації директором та бухгалтером. Спостерігаючи за технічними приладами закладу та програмами, зокрема системи «R-Keeper» (програмний комплекс, спрямований на автоматизацію роботи ресторанів), StoreHouse (програмний продукт, що дозволяє вести облік роботи ресторану, починаючи з закупівлі сировини, закінчуючи здачею звітів), був отриманий результат, який засвідчив, що система R-Keeper багатофункціональна. За її допомогою можна відстежити товарно-матеріальні потоки, проконтролювати розрахунки з постачальниками, отримати відомості про роботу персоналу, проаналізувати відвідуваність закладу, отримати фінансові результати діяльності тощо. За допомогою програми StoreHouse можна сформуванати велику кількість звітів, серед яких журнал проведення, товарний звіт, аналіз

контрагентів і взаєморозрахунків з ними, відомість товарів, аналіз руху товарів, список страв і рецептів, дані про продажі за певний період і по днях, аналіз реалізації за місяць, різні калькуляції тощо.

Метод порівняння був використаний при розгляді всієї системи документообігу та видового складу документів Малого приватного підприємства «Маріанна» з вимогами документного забезпечення підприємств України. Це дозволило зробити висновок, що заклад потребує вдосконалення організації діловодного обслуговування, а саме: розробки всіх необхідних нормативних документів (інструкцію з діловодства, положення про спільний відділ, положення про комісію з проведення експертизи цінності документів, посадову інструкцію керуючого та директора підприємства) тощо.

Метод узагальнення використовувався при описі особливостей та закономірностей документообігу підприємства, зокрема збору інформації, прогнозування можливостей удосконалення роботи Малого приватного підприємства «Маріанна».

Бібліографічний метод – для описування опрацьованої літератури та формування списку використаних джерел та літератури; пошуку необхідної літератури та встановлення її відповідності обраній тематиці.

Отже, у роботі було використано різноманітні методи дослідження, такі як: метод аналізу і синтезу, метод спостереження, метод порівняння, метод узагальнення, метод бібліографічного опису, які допомогли дослідити дану тему: «Документно-інформаційне забезпечення ресторанного бізнесу на прикладі Малого приватного підприємства «Маріанна»».

Таким чином, завдяки джерелам та методам кваліфікаційної роботи було досліджено документно-інформаційне забезпечення підприємств, які базуються в готельно-ресторанній сфері. Можна зробити висновок, що дана тема магістерської роботи досліджується вперше на цьому ринку і тому джерельна база інтернету не містить всієї інформації задля широкого загалу. Кваліфікаційна робота на тему «Документно-інформаційне забезпечення ресторанного бізнесу на прикладі Малого приватного підприємства

«Маріанна» може бути використана в освітньому процесі при вивченні деяких дисциплін.

РОЗДІЛ 2

ОРГАНІЗАЦІЯ ДІЛОВОДСТВА І ДОКУМЕНТООБІГУ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ

2.1. Нормативно-правові засади інформаційно-документаційного забезпечення діяльності малих підприємств

Інформація – важливий ресурс, вона дозволяє правильно орієнтуватись у конкурентному середовищі, яке постійно змінюється, прогнозувати і аналізувати його, планувати найбільш доцільні управлінські дії, організувати і контролювати їх виконання, обліковувати тощо. Виконана робота стає ефективною тоді, коли за наявності мінімальних за обсягом, але важливих за змістом первинних джерел інформації, можуть бути прийняті рішення відповідно до визначених цілей [40].

Найпоширенішою формою представлення інформації у діловодстві є службовий документ. Першочергові заходи, що забезпечують інформаційні потреби в організації, полягають у відборі та аналізі різних джерел інформації, їх систематизації, надання їм загальноприйнятих форм сприйняття, доведення до користувачів, підготовка для подальшого зберігання. Завдання щодо проведення таких видів робіт у більшості підприємствах традиційно вирішуються у межах організації діловодства. Також існує проблема інформаційного забезпечення процесів управління якісною документацією, тобто йдеться мова про створення змістовно-концептуальної моделі сучасного управлінського документа. Ключового значення при цьому набуває необхідність уточнення сутності понять «діловодство» та «документаційне забезпечення» [44].

Поняття «діловодство» розуміють, як певну організацію роботи з документами в традиційних управлінських структурах. Діловодство – це суто визначений процес організації роботи з вже створеними документами, основною метою якого є регулювання їх руху, з точки зору доцільності і

раціональності, а також здійснення контролю за ними у межах конкретної управлінської системи. Окремою ланкою при цьому є процес створення самого документа [43].

Документаційне забезпечення є більш ширшим поняттям, і включає, поряд з діловодством, процес документування управлінських дій з метою прийняття найбільш ефективних рішень. Використання цього системного поняття потребує розроблення принципової концепції з визначенням якісно-кількісних характеристик документа, як носія інформації на всіх рівнях управління. В управлінській діяльності інформаційне забезпечення досить тісно пов'язане з документаційним забезпеченням [49].

Можна зазначити, що інформаційно-документаційне забезпечення – це важлива складова діяльності будь-якої установи, підприємства чи організації, але на сьогодні не існує єдиного загальноприйнятого визначення цього терміну. В літературі зазначено два тлумачення поняття інформаційно-документаційного забезпечення. Перше тлумачення пов'язує із поняттям інформації. Друге тлумачення цього терміна пов'язане із впровадженням нових технологічних процесів, що сприяють ефективному веденню діловодства й організації документообігу на підприємстві [55].

На сучасному етапі розвитку суспільства характерна зростаюча роль інформаційної сфери, яка становить сукупність інформації, інформаційної інфраструктури, суб'єктів, які здійснюють збирання, формування, розповсюдження та використання інформації, а також системи регулювання суспільних відносин, які при цьому виникають. Слід зазначити зростання ролі інформаційних процесів (процесів збирання, пошуку, опрацювання, подання, зберігання, передавання, використання й захисту інформації) у всіх різновидах людської діяльності, прояв спільної основи, притаманної багатьом інтелектуальним напрямом суспільного розвитку, його глобалізацію. Розвиток сучасного суспільства супроводжується зростанням значущості інформаційної складової в усіх сферах життя.

На сьогодні інформаційні процеси і технології посідають провідне місце в процесі «інтелектуалізації» суспільства. В будь-якій сфері діяльності перевагами володіють ті, хто має повноту доступу до інформації і володіє відповідними засобами її одержання, оброблення, поширення й зберігання.

Обсяги інформації подвоюються через кожні три роки. Це пов'язане з розвитком суспільства. Будь-який суб'єкт чи кожна людина може існувати тільки тоді, коли йде обмін інформацією. «Хто володіє інформацією, той володіє світом», як сказав Уїнстон Черчіль, і навпаки [64]. Ведення діловодства й організація документообігу відіграють важливу роль у діяльності будь-якого підприємства, установи чи організації.

Від організації інформаційно-документаційного забезпечення залежать:

- ефективність діяльності підприємства;
- економічність роботи канцелярії;
- оперативність реагування на певні дії;
- культура праці працівників відділу.

Виходячи з цього, слід відзначити особливе значення документа. Практично будь-яка сфера людського життя пов'язана зі створенням і використанням документів. Державний стандарт ДСТУ 2732:2020 визначає документ матеріальний носій, що містить інформацію, основними функціями якого є її збереження та передавання у часі та просторі. Ця функція документа особливо важлива в оперативній діяльності підприємства [21].

У сучасному суспільстві документ все частіше виступає як ресурс особливого виду. Адже він є основним видом ділового мовлення, що фіксує та передає інформацію, підтверджує її достовірність та об'єктивність. Документ як основний носій інформації необхідний для стабільної діяльності організації. На основі документів приймаються рішення управлінського, виробничого та господарського характеру. Документ – це носій різноманітної інформації і канал соціальної комунікації, засіб зберігання, реєстрації і передання інформації в просторі й часі. Документи мають велике значення в

процесі роботи будь-якого підприємства, вони відображають діяльність організації, на їх основі приймаються певні рішення [55].

Питання документування діяльності установ, підприємств, організацій останнім часом набули особливої актуальності у зв'язку з тим, що:

- по-перше, сфера ділового спілкування поповнилася багатьма новими формами документів;
- по-друге, традиційні форми документів поступово оновлюють свої характеристики.

Тому в процесі виконання специфічних завдань важливо забезпечити на всіх рівнях правильність і своєчасність оформлення документів, дієвість контролю за ходом виконання управлінських рішень, запровадити прогресивні технології в інформаційно-документаційному забезпеченні [23].

Основною складовою частиною інформаційно-документаційного забезпечення є діловодство – діяльність, якого охоплює питання документування й організації роботи з документами. Головним завданням діловодства є забезпечення швидкої й ефективної роботи підприємства, установи чи організації. Складові частини діловодства – це система документації, система документування, організація роботи з документами. Одним документом оформлюється тільки одноразова дія. Документи виступають у тісній взаємодії один з одним й утворюють систему документації [63].

Система документації – це сукупність документів, взаємопов'язаних між собою таким чином, що становлять єдине ціле із своїми специфічними рисами [58].

Система документування – це сукупність процесів і прийомів створення всієї документації в установах, на підприємствах, в організаціях у ході здійснення ними. Документування охоплює всі операції зі складання, погодження, затвердження, оформлення й виготовленню документів [60].

Організація роботи з документами – це створення умов, що забезпечують рух, пошук і збереження документів у діловодстві. Сюди входить прийом,

реєстрація, розподіл, контроль виконання, формування справ, довідково-пошукова робота, перед архівна обробка, зберігання й використання документів [43].

Потрібно зазначити, що діловодні процеси мусять розроблятися і виконуватися відповідно до нормативної бази, сучасних законодавчих, нормативних та методичних розробок, які мають суттєве значення для ефективності здійснення документаційного забезпечення управлінської діяльності, й яку можна умовно розділити на кілька груп.

Першу групу правових актів нормативної бази становлять закони, які регламентують загальні засади політики держави в галузі інформації взагалі та діловодства зокрема.

Серед законодавчих актів України, що містять окремі терміни та їх визначення, які застосовуються в діловодстві, можна назвати Закон України «Про Національний архівний фонд та архівні установи» [3], в якому справочинство разом з архівною справою становлять єдину сферу практичної діяльності з документами. Зазначені нормативні акти стосуються загальних напрямів організації справочинства та роботи з документами, що відносяться до Національного архівного фонду та спеціалізованих архівних установ. В цьому нормативно-правовому акті можна знайти визначення понять: «діловодство», «архівний документ», «номенклатура справ», «експертиза цінності документів». Деякі закони України наводять тлумачення певних видів службових документів, наприклад: протокол, установчий документ, довідка про особу, платіжне доручення тощо.

У проєкті Закону «Про Національний архівний фонд та архівні установи» [3] передбачалось впровадження чітких правових засад побудови діловодства в державі з метою визначення єдиних норм створення управлінської документації та роботи зі службовими документами, що зафіксовані на папері, кіно-, відео- і фотоплівці, електронних та інших носіях, встановлення відповідальності за порушення чинного законодавства з метою запобігання втраті і несанкціонованому знищенні службових документів на підприємствах,

установах і в організаціях незалежно від форми власності та організаційно-правових форм, врегулювання питань застосування української та інших мов у справочинстві [3].

Разом з тим, відсутність на теперішній час законодавчого врегулювання цих питань може призвести до безсистемного розроблення проєктів нормативно-правових актів, безконтрольності в побудові системи діловодства, умисного псування, знищення, підроблення, приховання і незаконної передачі службових документів. За поданням Міністерства юстиції України розгляд цього проєкту було призупинено до вивчення практики застосування норм Закону України «Про електронні документи та електронний документообіг» [9]. Тобто законодавче унормування процесів традиційного діловодства має зв'язуватись з реалізацією процесів електронного діловодства та електронного документообігу.

Питання створення і роботи з кадровими документами частково розглянуті в Кодексі законів про працю України [11], фінансово-господарськими – в Господарському Кодексі [13], правовими – в Цивільному [14] та Кримінальному Кодексах [12], бухгалтерськими – в законах України про бухгалтерський облік і так далі.

Документування звернень громадян та організування роботи з цими документами деталізовані в Законі України «Про звернення громадян» [6].

Порядок роботи з конфіденційними документами, що становлять державну таємницю розглянуто в Законі України «Про державну таємницю» [4].

Другу групу правових актів нормативної бази становлять правові акти з діловодства, що мають міжвідомчий характер. Це насамперед: Типова інструкція з діловодства в міністерствах, інших центральних та місцевих органах виконавчої влади [23], яка встановлює вимоги щодо документування управлінської інформації та організації роботи з документами, створеними у паперовій формі Секретаріатом Кабінету Міністрів України, центральними органами виконавчої влади, їх територіальними органами, Радою міністрів

Автономної Республіки Крим, місцевими органами виконавчої влади, підприємствами, установами, організаціями, що належать до сфери управління центральних або місцевих органів виконавчої влади, Ради міністрів Автономної Республіки Крим; Типова інструкція з документування управлінської інформації в електронній формі та організації роботи з електронними документами в діловодстві, електронного міжвідомчого обміну, яка визначає:

- порядок проходження електронного документа з моменту його створення або одержання і до моменту відправлення або передавання до архівного підрозділу установи;
- загальні засади функціонування та використання системи електронної взаємодії органів виконавчої влади;
- оперативний інформаційний обмін з використанням службової електронної пошти [23].

Суб'єктам господарювання необхідно підготувати на основі зазначеної Типової інструкції, а також регламентні й національних стандартів на організаційно-розпорядчу документацію власні інструкції з діловодства і ввести їх в дію наказом по своїм організаціям [19].

До другої групи правових актів нормативної бази відносяться також національні та міжнародні стандарти. Це перш за все стандарти, які визначають вимоги до складання документів, вимоги до побудови формулярів-зразків, систем організаційно-розпорядчої документації, вимоги до її оформлення за певними схемами класифікації документної інформації тощо [23].

Застосування стандартів веде до одноманітності створення документів, і є необхідною умовою автоматизації роботи з ними та розуміння їх змісту. Сюди необхідно віднести відповідаючі стандарти щодо дотримання принципів визначення формату, розмірів берегів, розміщення реквізитів, правил оформлення і нумерації сторінок, поділу та нумерації тексту, прийомів виділення окремих його частин.

Так, назви та позначення уніфікованих форм документів, що входять до класу уніфікованих систем документації, можна знайти в Державному класифікаторі.

Згідно з наказом ДП «Український науково-дослідний і навчальний центр проблем стандартизації, сертифікації та якості» від 01.07.2020 р. № 144 з 1 вересня 2021 року набрав чинності національний стандарт ДСТУ 4163:2020 «Державна уніфікована система документації. Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлення документів» [24].

З 01.09.2021 року юридичним особам потрібно оформлювати службові документи саме згідно з ДСТУ 4163:2020, чия дія поширюється на державні органи, органи місцевого самоврядування, установи, підприємства, організації та інших юридичних осіб незалежно від їхнього функціонально-цільового призначення, рівня і масштабу діяльності та форми власності [12].

Підприємства застосовують ДСТУ 4163:2020 обов'язково, а ФОПи можуть застосовувати цей стандарт за бажанням [12].

Зміни в політичній та економічній ситуації в Європі фактично призвели до створення єдиного економічного простору, що змусило держави у складі Європейського Союзу від деяких національних особливостей господарювання, у тому числі й від національних особливостей культури документаційного забезпечення управління. Діяльність сучасних корпорацій, компаній та фірм, яка давно вже вийшла за межі національних кордонів, поява транснаціональних корпорацій зумовили потребу вироблення єдиного стандарту роботи з документацією.

Третю групу нормативної бази складають різноманітні типові та примірні положення, правила та інструкції з діловодства конкретних органів законодавчої та виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, які розроблені на основі інструкцій, затверджених Кабінетом Міністрів України. Це нормативні акти, що регламентують ведення спеціального діловодства [19].

В сфері державотворення підготовлено Перелік типових документів, що створюються під час діяльності державних органів та органів місцевого самоврядування, інших установ, підприємств та організацій, із зазначенням строків зберігання документів від 12.04.2012 № 578/5 [19]. Зазначений перелік регламентує процеси експертизи цінності документів, складання номенклатур справ, визначення строків зберігання документів, вилучення документів для знищення. Положення цього нормативного документа будуть в принаді працівникам служб діловодства всіх установ, підприємств та організацій – незалежно від форми власності, функціонально-цільового призначення, рівня і масштабу діяльності.

На основі вивчення діючих у системі соціального управління законів, нормативно-правових актів, посадовою інструкцією, положень та процедур прийняття управлінських рішень, назріла необхідність прийняття спеціальної підготовки і видання нормативно-розпорядчих документів, що регулювали б порядок здійснення цього виду управлінської праці. У цьому документі доцільні вимоги до:

- системного аналізу управлінських ситуацій;
- змістовного та всебічного вивчення запитань, пов'язаних з підготовкою управлінського рішення;
- організаційних форм і підготовки управлінських рішень і забезпечення їх реалізації;
- предметного і технічного розділення управлінської праці на різних етапах формування рішень;
- форм долучення фахівців і наукових працівників до участі у їх підготовці;
- утворення обов'язкових правил документування управлінських рішень і надання їм юридичної сили;
- використання засобів правового забезпечення усних тощо [19].

Сучасне правове регулювання документування та документообігу має вирішувати питання, пов'язані з основними положеннями щодо: визначення поняття категорії «електронний документ», його типів і видів; умов надання

юридичної сили; вимог до оригіналів, дублікатів і копій документів; порядку засвідчення документів (електронно-цифровий підпис); правил реєстрації, зберігання, передавання і отримання електронних документів з інших організацій, головних принципів юридичної відповідальності за порушення порядку їх використання, порядку доступу до електронних версій тощо [68].

Організаційно-методичну допомогу у вдосконаленні системи документаційного забезпечення державного управління і діловодства повинні надавати підрозділи Головного архівного управління, які розробляють і затверджують основні нормативні документи з відповідних питань, перевіряють і мають право вимагати від керівників організацій та установ усунення виявлених під час перевірок недоліків, забезпечуючи таким чином сучасну нормативно-методичну базу діловодства [19].

Отже, положення Типової інструкції є обов'язковими для всіх центральних і місцевих органів виконавчої влади, Ради міністрів Автономної Республіки Крим, а також для підприємств, установ і організацій, що належать до сфери управління зазначених органів влади, що, у свою чергу, не виключає можливості користування Типовою інструкцією всіма іншими юридичними особами незалежно від їх підпорядкування та форми власності.

Перераховані нормативно-правові та методичні документи служать базовими джерелами для розробки власних положень (інструкцій) щодо діловодної забезпечення управління конкретної організації, підприємства чи фірми.

2.2. Інформаційні технології в управлінні підприємством як засіб оптимізації діяльності підприємства.

Термін «інформаційні технології» з'явився в кінці 1970-х рр. та став означати комп'ютерну технологію обробки інформації. Цей термін об'єднав всі обчислювальні і телекомунікаційні технології, а також більшу частину споживчої електроніки і радіомовлення. Ознаменовані появою комп'ютера

останні кілька десятиліть, починаючи з середини 1960-х рр., характеризувалися важливими розробками в області інформаційних технологій. Починаючи з кінця 1970-х рр. дешева мікроелектроніка дала можливість проникнення цієї технології майже у всі куточки повсякденного життя і, більше того, практично необоротно було перемішано та взаємнозбагачено численні області застосування, включаючи промисловість, торгівлю, управління, освіту, медицину, наукову і професійну діяльність, а також домашній побут [46].

Існує три фундаментальні чинники, які зазвичай вважають дуже важливими, є розроблення схем VLSI (надвеликих інтегральних схем), виробничі фонди і загальну інфраструктуру для зберігання та передачі цифрової інформації, включаючи оцифровані голосові дані і віддання на додаток до звичайних даних і тексту. Головні предмети досліджень включають в себе вдосконалені розподілені системи і технологію програмного забезпечення, передові методи програмування, системи, засновані на використанні знань та більш прогресивні людино-машинні інтерфейси [76].

Комп'ютери змінили способи спілкування, ведення справ та освіти. Ця технологічна революція сильно вплинула не тільки на бізнес, але і на приватне та професійне життя. Проте комп'ютерна революція породила серйозні соціальні проблеми: вразливість приватної інформації і гарантій зайнятості.

Деякі види бізнесу залишилися сторонніми від комп'ютеризації. Комп'ютер все більше почав використовуватися для проведення операцій, управління, планування і офісної роботи. Крім того, маючи на меті підвищити за допомогою комп'ютера оперативність та ефективність, керуючі справами все більше переконуються в необхідності використання і розуміння основних комп'ютерних концепцій, які суб'єктивно також надають їм можливість:

- збільшувати ефективність і оперативність роботи, надаючи технологічні, особливо електронні, інструментальні засоби (наприклад, персональні комп'ютери, мережі зв'язку);

- максимізувати індивідуальну ефективність шляхом накопичення величезної кількості інформації на дуже маленькому просторі і шляхом

забезпечення відповідних засобів для отримання доступу до потрібної інформації;

- збільшувати надійність і швидкість обробки інформації за допомогою інформаційної технології;

- мати технологічний базис для спеціалізованої колективної роботи.

Це основа, що дозволяє компанії домогтися конкурентної переваги на ринку [76].

З початку 1950-х рр., коли народилася індустрія інформаційних систем та системи зв'язку, її доходи капітально зросли. У 1990-х рр. її важливість можна було порівняти з важливістю автомобільної промисловості.

В свою чергу, впровадження інформаційних технологій у процес управління підприємством, здатне забезпечити його конкурентоспроможність, а отже і здатність зайняти найбільш вигідну позицію в маркетинговій сфері, що постійно змінюється та формується під впливом різноманітних факторів [85].

Управління сучасним підприємством є складним комплексним завданням, що вимагає організації взаємодії ресурсів різного роду. До таких ресурсів можна віднести: інформаційні системи, що забезпечують автоматизацію бізнес-процесів підприємства, адже діяльність підприємств і організацій у складних умовах динамічної ринкової економіки та жорсткої конкуренції потребує зниження вартості бізнес-процесів, удосконалення внутрішніх виробничих процесів, розвитку діапазону послуг і товарів, скорочення надлишкових робіт всередині організації.

На сучасному підприємстві комп'ютер перетворився на необхідний інструмент щоденної діяльності. З його допомогою здійснюється збирання, накопичення та обробка даних. Разом з тим, у організацій виникають складнощі з вибором інформаційної системи, сумніви в надійності інвестицій в цю сферу, де обладнання швидко стає застарілим, також присутня невпевненість у достатній віддачі від впровадження комп'ютерної системи для покриття витрат на її створення. Сьогодні відомі такі проблеми впровадження інформаційних технологій (ІТ) у практиці вітчизняних підприємств:

– безперервне збільшення обсягу технологічних пропозицій, що потребують великих інвестицій, і, відповідно, – посилення залежності від зовнішніх послуг (наприклад постачальників програмного забезпечення);

– зміна ролі ІТ у господарській діяльності багатьох підприємств. Під час виконання внутрішньо-фірмових процесів функція ІТ перестала бути допоміжною, а перетворилась у важливу складову продукту чи виробничих потужностей;

– зростання витрат у сфері ІТ [76].

Впровадження нових інформаційних технологій в управлінську діяльність має на меті не тільки автоматизацію рутинних методів опрацювання інформації, але й організацію інформаційно-комунікативного процесу на якісно-новому рівні. Комп'ютерна інформаційна система є поліструктурним об'єктом і включає взаємопов'язану сукупність комплексу апаратно-програмних засобів для збирання, передавання і опрацювання інформації, відповідної інформаційної бази [85].

Автоматизована система управління – це людино-машинна система, у якій провідне місце належить людині. Саме людина визначає зміст і характер діяльності автоматизованої системи управління, перелік вирішуваних нею завдань, критерії їх результатів, користується цими результатами і приймає кваліфіковані рішення. Автоматизована інформаційна система є об'єктом управління з боку людини і протягом свого існування проходить декілька фаз від задуму до розробки, експлуатації і списання. В діяльності будь-якої організації важливе місце займає робота з документами, які необхідно одержувати ззовні, готувати всередині організації, реєструвати, передавати працівникам, контролювати виконання, вести довідкову роботу, зберігати тощо [33].

Організація роботи з документами є важливою складовою частиною процесів управління і прийняття управлінських рішень, яке впливає на оперативність, економічність і надійність функціонування апарату управління організації чи підприємства, культуру праці управлінського персоналу та якості

управління. Якщо в установі процес діловодства організований раціонально то фахівці й керівники вивільняються від виконання невластивих їм функцій, також підвищується результативність їх праці, скорочуються витрати, пов'язані з функціонуванням апарату управління.

Використання інформаційних технологій для управління підприємством робить будь-яку компанію більш конкурентоздатною за рахунок підвищення її керованості й адаптованості до змін ринкової кон'юнктури. Важливо відзначити, що автоматизація – не самоціль, а цілеспрямована перманентна діяльність по раціоналізації й оптимізації організаційно-штатної структури підприємства і його бізнес-процесів [83].

Для середніх та малих підприємств доцільніше створювати інформаційну систему на базі вже існуючих програм, різноманітність яких здатна задовольнити потреби таких підприємств.

Впровадження інформаційних технологій створює підґрунтя для розвитку нової культури праці та одночасно призводить до стратегічної переорієнтації підприємства. Використання інформаційних комп'ютерних систем для вирішення управлінських та підприємницьких завдань, стратегічного розвитку, підвищення ефективності адміністративної діяльності, обліку і контролю, планування й аналізу, реалізації у мережевому режимі різноманітних зв'язків підприємств з їх партнерами, клієнтами, владними структурами призвело до зростання інформаційних потреб, дало можливість не обмежувати інформаційні потоки та інформаційні процеси межами окремого підприємства і зумовило зростання інвестицій у комп'ютерні технології [83].

Згідно з даними Державної служби статистики в Україні нині працює майже 3200 підприємств, у яких зайнято 215 тисяч людей, з них 40 тисяч – висококваліфіковані спеціалісти, котрі займаються безпосередньо ІТ-технологіями. Разом з тим у нас є близько 2 тис. різних організацій, компаній, які також займаються проблемами комп'ютерної індустрії [26].

Процес впровадження і використання нових інформаційних технологій є системною діяльністю, яке не повинно здійснюватись інтуїтивно. Для

організацій все більш актуальним стає уникнення безпідставних та недостатньо продуманих інвестицій в інформаційні технології, оптимізація витрат на них та їх перспективне планування. Залучення до процесу впровадження інформаційних офісних систем кваліфікованих спеціалістів допомагає уникнути багатьох питань та проблем, зробити процес впровадження інформаційних систем в організаціях ефективним, підвищити віддачу від інформаційних технологій, організувати спільну роботу всіх причетних до створення і впровадження інформаційної системи [33].

Обговорення змісту діяльності в галузі IT-менеджменту у фаховій літературі свідчить про визнання виокремлення цього нового напрямку, зокрема робляться спроби визначення змісту діяльності IT-менеджера, там йдеться про те, що IT-менеджери – це не тільки (і навіть не стільки) «технарі та програмісти», а й управлінці, які відповідають за підтримку бізнес-процесів підприємства за допомогою інформаційних технологій та довготермінове планування інфраструктури корпоративної інформаційної системи [33].

IT-менеджери займають «...професійне положення на ринку, якому у зарубіжній бізнес-практиці відповідає позиція chief information officer (директор інформаційної служби)» [62]. Співвідносячи визначення інформатизації, сутність якої дослідники визначають як систематичну реорганізацію і вдосконалення, підвищення ефективності соціально значущої діяльності на основі використання сучасної електронно-обчислювальної техніки і інформаційних систем, із специфікою та основним змістом діяльності менеджера (за П. Друкером, А. Чандлером Т. Парсоном) – це активізація і розвиток наявних ресурсів, форм їх раціонального використання, інноваційність діяльності менеджера, орієнтація на постійний пошук нових, більш ефективних способів організації діяльності [36].

Для реалізації переваг, що надаються новітніми комп'ютерними технологіями, необхідно забезпечити зв'язок між комп'ютерними системами, співробітниками та організаційною структурою підприємства, для чого

необхідний контроль з боку спеціаліста за використанням і впровадженням комп'ютерних систем.

Інформація являє собою пов'язуючу основу процесу управління, оскільки саме вона містить відомості, необхідні для оцінки ситуації та прийняття управлінського рішення.

Дослідження у галузі теорії розвитку інформаційних систем були проведені у США у 1970-х роках у зв'язку з нагальними проблемами практики, викликаними розвитком інформаційних технологій, такими як:

- впровадження технології банків даних;
- інтеграція технологій обробки даних, телекомунікацій й автоматизації управлінської праці;
- забезпечення можливості безпосередньої взаємодії з ЕОМ кінцевих користувачів, що ґрунтується на широкому впровадженні персональних комп'ютерів [31].

Модель стадій розвитку інформаційних систем мала кілька послідовних версій (1973, 1974, 1977 і 1979 рр.), перша з яких включала чотири стадії, а остання – шість, в тому числі [55]:

- початкову: обчислювальна техніка застосовується дуже мало, контроль за її застосуванням здійснюється недостатньо, а планування цього застосування є мінімальним;
- розширення: застосування обчислювальної техніки швидко поширюється, посилюється його підтримка з боку керівництва, зростає відповідна зацікавленість з боку споживачів. Витрати на обчислювальну техніку швидко зростають, однак рівень якості проектів, автоматизації залишається невисоким, спостерігаються недоліки у плануванні;
- управління: управління процесами автоматизації і контроль за ними стають більш послідовними, починає застосовуватись нова техніка передачі даних, увага керівництва переноситься з управління обчислювальними ресурсами на управління ресурсами даних;

– інтеграції: поглиблюється підготовка керівництва у галузі комп'ютеризації і управління нею, управління все більше вдосконалюється. Здійснюється впровадження баз даних, в результаті чого посилюється тенденція до управління ресурсами даних;

– управління даними: головна увага зосереджується на управлінні даними, управління обчислювальними ресурсами вдосконалюється. Разом з тим розвиток систем, що приносять підприємству безпосередню користь, здійснюється поволі;

– зрілості: застосування обчислювальної техніки є цілісним комплексом, структура якого відображає організацію інформації на підприємстві та її потоки, використовується нова техніка управління комп'ютеризацією, у здійсненні якої беруть безпосередню участь всі, пов'язані з цим процесом [55].

Інформаційні системи можна класифікувати за функціональною ознакою та рівнем управління. Структура інформаційної системи може бути представлена як сукупність її функціональних підсистем, відповідно, інформаційна система класифікується за функціональною ознакою.

У практиці діяльності виробничих та комерційних об'єктів типовими видами діяльності, які визначають типову ознаку класифікації інформаційних систем, є виробнича, маркетингова, фінансова, кадрова діяльність. Виробнича діяльність пов'язана з безпосереднім випуском продукції і спрямована на створення і впровадження у виробництво науково-технічних новацій.

Маркетингова діяльність включає: аналіз ринку виробників та споживачів продукції, що випускається, аналіз продаж; організацію рекламної компанії з «просування» продукції; раціональну організацію матеріально-технічного постачання [84].

Фінансова діяльність пов'язана із організацією контролю і аналізу фінансових ресурсів організації на основі бухгалтерської, статистичної, оперативної інформації [84].

Кадрова діяльність спрямована на підбір і розстановку необхідних фахівців, а також ведення службової документації з різних аспектів [84].

Зазначені напрями діяльності визначають типовий набір інформаційних систем:

- виробничі системи;
- системи маркетингу;
- фінансові системи і системи обліку;
- кадрові системи;
- інші типи систем, що виконують допоміжні функції залежно від специфіки діяльності підприємства (організації) [45].

У великих організаціях основна інформаційна система функціонального призначення може складатись із кількох підсистем для виконання підфункцій.

Наприклад, виробнича інформаційна система може мати такі підсистеми: управління запасами, управління виробничим процесом тощо.

Фінансова – управління кредитною політикою, розробка фінансового плану, фінансовий аналіз і прогнозування, контроль бюджету [84].

Маркетингова – дослідження ринку і прогнозування продаж, рекомендації з виробництва нової продукції, аналіз і встановлення ціни [84].

Кадрова – аналіз і прогнозування потреби у трудових ресурсах, ведення архівів записів про персонал, аналіз і планування підготовки кадрів, забезпечення процесу кадрового управління [84].

Тип інформаційної системи залежить від рівня управління та рівня класифікації персоналу [57].

Комп'ютерна інформаційна система є поліструктурним об'єктом і включає взаємопов'язану сукупність комплексу апаратно-програмних засобів для збирання, передавання і опрацювання інформації, відповідної інформаційної бази.

Автоматизована інформаційна система є об'єктом управління з боку людини і протягом свого існування проходить декілька аспектів від задуму до розробки, експлуатації та списання. В діяльності будь-якого підприємства одне головних місць займає робота з документами, які необхідно одержувати ззовні,

готувати всередині підприємства, реєструвати, передавати працівникам, контролювати виконання, вести довідкову роботу, зберігати тощо [34].

Необхідне забезпечення автоматизованого виконання підрозділами і працівниками підприємства таких процедур обробки документа на підприємстві:

- реєстрація з використанням електронних реєстраційних карток документів;
- пересилання за допомогою електронної пошти зареєстрованих електронних реєстраційних карток користувачам для подальшої роботи з ними і документами;
- пошук у базі даних, перегляд і редагування електронних реєстраційних карток і текстів документів у відповідності з правами доступу користувачів;
- контроль за проходженням і виконанням документів;
- оформлення документів в архів [38].

Документ – це сукупність трьох складових: фізична реєстрація інформації, форма подання інформації, активізація певної діяльності. Універсальним інструментом створення систем управління документами є системи управління базами даних (СУБД). Для одержання економічного ефекту, перш за все, важлива якість інформації, яка визначається її кількістю, оперативністю, достовірністю, ступенем складності і вартості. Якщо на підприємстві не налагоджена чітка робота з документами то, як результат, погіршується і саме управління, оскільки воно залежить від якості і достовірності, оперативності приймання і передавання інформації, правильної постановки довідково-інформаційної служби, чіткої організації пошуку, зберігання і використання документів [59].

Для будь-якої організації життєво важливо постійно вдосконалювати документаційне забезпечення управління. На жаль, сьогодні воно часто здійснюється стихійно, без урахування існуючої нормативної бази і досвіду вдосконалення документаційного забезпечення управління. Із збільшенням масштабів підприємства і кількості його співробітників питання про його

ефективність стає все більш актуальним. Основні проблеми, які при цьому виникають: керівництво втрачає єдину картину того, що відбувається на підприємстві; структурні підрозділи, не маючи інформації про діяльність один одного не можуть ефективно працювати через незлагодженість, знижується якість обслуговування гостей та здатність організації підтримувати зовнішні контакти; спостерігається падіння продуктивності праці і виникає нестача ресурсів: людських, технічних, комунікаційних тощо. Доводиться розширювати штат, вкладати кошти в обладнання нових робочих місць, приміщень, комунікацій, навчання нових співробітників, але для виробничих підприємств збільшення штату може спричинити зміну технології виробництва, що в свою чергу, буде вимагати додаткових інвестицій та коштів [67].

Усвідомивши важливість вдосконалення документаційного забезпечення управління, підприємства роблять масу помилок, намагаючись його автоматизувати. Тут вирішальною можна назвати проблему вибору методів автоматизації.

Найбільш розповсюджене рішення полягає в автоматизації окремих робочих місць (АРМ): секретаря-референта, менеджера, бухгалтера або керівника. Основний недолік такого підходу – відсутність функціональних зв'язків автоматизації прикладних процедур з автоматизацією діловодства.

Система автоматизації діловодства включає засоби і правила створення документів, ведення електронного архіву, підтримки документообігу і спирається на програмно-технічні платформи підприємства. Всі інші складові управління повинні ґрунтуватись на системі ведення діловодства з метою ефективного використання інформації для досягнення поставлених завдань і вирішення проблем, які стоять перед організацією. З точки зору комплексної автоматизації діяльності підприємств прикладні інформаційні системи повинні спиратись на програмно-технічні платформи та систему автоматизації діловодства [67].

Таким чином, перед підприємством, яке прагне створити ефективне середовище обробки інформації, постають два важливих завдання:

– вдосконалення всієї роботи з підготовки та обробки документальної інформації шляхом створення механізму документаційного забезпечення управління;

– вибір правильної стратегії автоматизації [84].

В сучасній організації основними технологічними інструментами роботи з документами є комп'ютери, встановлені на робочих місцях і поєднані в одну мережу. Якщо комп'ютерна мережа охоплює всі робочі місця персоналу, який працює з документами в структурних підрозділах організації, з'являється можливість використовувати мережу для переміщення документів та централізовано відслідковувати хід процесу роботи з документами.

Існує велика кількість програмних засобів, які дозволяють готувати текстові, табличні, графічні, мультимедійні та інші типи документів; Передбачається, що кожний документ може характеризуватись складною сукупністю структурованих даних.

Принципи створення інформаційних систем документообігу і загальні вимоги до системи електронного документообігу ґрунтуються на таких принципах:

– системності – між структурними елементами системи встановлені такі зв'язки, які забезпечують її цілісність і взаємодію з іншими системами;

– відкритості – система створюється з урахуванням можливості поповнення і оновлення її функцій без порушення порядку функціонування;

– сумісності – при створенні системи використовуються інформаційно-технологічні інтерфейси, завдяки яким вона може взаємодіяти з іншими системами;

– стандартизації (уніфікації) – при створенні системи, по можливості, використовуються типові, уніфіковані і стандартизовані рішення;

– ефективності – в результаті розробки системи забезпечується раціональне співвідношення між витратами на створення системи і цільовими ефектами [61].

Важливо відзначити, що автоматизація – не самоціль, а цілеспрямована перманентна діяльність по раціоналізації й оптимізації організаційно-штатної структури підприємства та його бізнес-процесів. Для ефективного функціонування підприємства необхідно створити інформаційну систему, яка б була здатна протягом тривалого часу задовольняти потреби підприємства [65].

Для середніх та малих підприємств доцільніше створювати інформаційну систему на базі вже існуючих програм, різноманітність яких здатна задовольнити потреби таких підприємств.

Отже, для ефективного функціонування підприємства необхідно створити інформаційну систему, яка б була здатна протягом тривалого часу задовольняти потреби підприємства. Лише великі підприємства можуть дозволити собі включати до штату фахівців, які будуть в змозі розробити та обслуговувати інформаційну систему, яка найповніше відповідатиме потребам підприємства.

2.3. Види документів та схеми інформаційних потоків в ресторанному бізнесі

Документообіг – це рух документів в організації, підприємстві з моменту їх одержання або утворення до виконання і відправлення. Документообіг характеризується кількістю інстанцій, які проходять різні документи в процесі оперативної роботи з ними, а також часом, необхідним для проходження документу [58].

Раціоналізація документообігу в закладах ресторанного господарства сприяє оперативному проходженню документів, рівномірному навантаженню підрозділів і посадових осіб, позитивно впливає на оперативність управлінського процесу [42].

Основними вимогами до раціональної організації документообігу в ресторанному бізнесі є:

- прямоточність руху потоків документів, що передбачає прямий шлях проходження документації до одержувача;

- виконання принципу одноразового перебування документа в одному структурному підрозділі або в одного виконавця;
- додержання принципу паралельності в роботі з документами в різних підрозділах [56].

Правильна організація документообігу передбачає скорочення інформаційних потоків, прискорення строків проходження справ по інстанціях, установлення раціональної послідовності проходження інформації від керівника до виконавців, а також організація надійного зворотного зв'язку для оперативного керівництва. Організаційна раціоналізація передбачає зменшення зовнішніх і внутрішніх документальних інформаційних потоків. Для цього практикується спрощення змісту документів, суміщення функціонального призначення документів – це значно зменшує об'єм документальних інформаційних потоків, що приводить до економії часу і засобів [56].

Удосконаленню документообігу в ресторанному бізнесі сприяє уніфікація текстів службових документів. Уніфікація форм первинної і виробничої документації в ресторанному господарстві дозволяє широко використовувати для обробки організаційну та обчислювальну техніку, скоротити маршрути рух документів, їх номенклатуру, використовувати в загальному документообігу єдині форми [42].

Можна навести приклад видів документів та документообігу у закладі громадського харчування, тож до закладу громадського харчування надходять прибуткові документи (товарно-транспортна накладна, закупівельний акт тощо) від постачальників, підприємств, виробників або фізичних осіб, які розподіляються до комори та на виробництво, тобто кухню. В коморі ведуться такі документи: товарна книга, товарний звіт, відомості про залишки товарів на складі та накладна на відпуск товару з комори за формою №13-ОПит. На кухні складаються такі документи: калькуляційні карти, план-меню, вимога до комори на отримання сировини, акт про реалізацію готових виробів кухні, денний забірний лист, замовлення-рахунок, меню на відпуск продуктів працівникам закладу, звіт про рух продуктів і тари по кухні, контрольний

розрахунок, журнал обліку посуду та приборів тощо. Далі це все йде на реалізацію, і тут оформлюють такі документи: розрахункові документи, акти про передачу товару і тари під час зміни матеріально відповідальної особи, товарні звіти, журнал обліку посуду і приборів та акт на бій, лом та втрату посуду і приладів. Всі ці види документів надходять до бухгалтерії підприємства та оформлюються бухгалтером і зберігаються в архіві (див. додаток А).

Отже, документи та схеми інформаційних потоків в ресторанному бізнесі дають можливість визначити особливості діючої системи менеджменту, методи й стиль роботи управлінського апарату, виявити недоліки в організації управління, визначити загальний обсяг інформації, яку слід зібрати й опрацювати для забезпечення нею керівника та директора.

2.4. Бізнес-процеси: виявлення, опис, оптимізація та автоматизоване управління бізнес-процесами підприємства

Застосування новітніх інформаційних технологій в бізнесі, економіці, державному управлінні та інших галузях є надзвичайно необхідною умовою для ефективного розвитку. У випадку, коли ця умова буде недотримана на належному рівні, відбуватиметься сповільнення розвитку та виникне можливість потрапити у рейтинг відстаючих і неефективних [85].

Велику увагу розвитку цифрової економіки приділяє ЄС, вважаючи, що рівень економіки континенту залежатиме від того, наскільки ефективно підприємства застосовуватимуть цифрові технології. Зрозуміло, що здійснення управління неможливо без застосування інтелектуальних інформаційних технологій для ефективної організації бізнесу.

Необхідно створити відповідну інформаційну систему організації, яка б була уніфікована в усіх структурних підрозділах і допомагала ефективно приймати стратегічні й тактичні управлінські рішення. Враховуючи, що домінуючою концепцією розвитку сучасного підприємства залишається

концепція стратегічного управління, при формуванні інформаційного середовища компанії необхідно використовувати інтелектуальні інформаційні технології в усіх фазах та етапах прийняття стратегічних рішень. Якщо раніше конкурентну позицію в бізнесі можна було забезпечити за допомогою підвищення якості продукту, підвищення кваліфікації персоналу, оновлення виробничого обладнання та продукції, то зараз, коли виробництво чого-небудь досягло у світі комодитизації (перехід товарів/послуг із розряду унікальних до розряду широкого вжитку) [69].

Продукти, товари і послуги один від одного не сильно відрізняються по суті й починається конкуренція за міні-переваги або ефективні канали продажів конкретному споживачеві. В епоху 4.0 індустріальної революції саме технології надають будь-якій компанії можливість змінити власну бізнес-модель так, аби диференціюватися від усього світового ринку. Саме в сучасних умовах конкурентоспроможність бізнес-структур формується завдяки використанню у своїй діяльності цифрових технологій [74].

Поняття цифрової трансформації з'явилося відразу, як стало зрозуміло, що кожній людині й будь-якому бізнесу доступні технології та комп'ютерні потужності, які раніше не були можливими [69].

Найбільш простішими та найпоширенішими є системи електронного документообігу (СЕД), що дозволяють вирішувати всі типові завдання для роботи з документами – реєстрація і введення документів, пошук документів, обмін документами, створення звітів, ведення архіву, встановлення прав доступу до окремих документів та системи в цілому. Але інформаційні потреби сучасних організацій і компаній не вичерпуються тільки обміном даними [51].

Фінансові установи аналізують внутрішню звітність банку, бюджет, активи, пасиви й клієнтську базу, контролюють роботу філій. Торговельні організації досліджують продаж у розрізі номенклатури товарів і торговельних марок, аналізують тенденції динаміки продажу товарів за певний період часу [84].

Виробничі підприємства контролюють відвантаження товарів по сотнях показників номенклатури, проводять звірення податкової звітності. В умовах клієнтоорієнтованої економіки важливого значення набуває аналітика відносин із клієнтами й конкурентами, аналітика в сфері персоналу[84].

Маркетингові й консалтингові фірми надають звіти про дослідження ринку своїм клієнтам, їх вподобання, канали комунікації. Різні інформаційні агентства, інвестиційні компанії, електронні біржі, Інтернет-магазини, фонди надають своїм клієнтам усілякі звіти та аналітичні огляди [73].

Державні організації, накопичуючи в сховищах даних величезні масиви, використовують ці дані для аналізу, наприклад, структури населення країни або регіону в різних розрізах, кадастру земель, паспортів підприємств тощо.

Митні органи накопичують дані про проведені митні операції та інше. Економіка та управління національним господарством являють собою комп'ютерне опрацювання інформації за задалегідь відпрацьованим алгоритмам, зберігання великих обсягів інформації на різних носіях, аналіз та візуалізація даних та передавання інформації на будь-які відстані в гранично мінімальний час [47].

Настала нова ера – ера «Big data» («Ера великих даних») та Data mining (інтелектуальний аналіз даних). Саме тому в економіці та бізнесі інформаційні технології застосовуються для опрацювання, сортування та агрегування даних, для організації взаємодії учасників процесу та обчислювальної техніки, для задоволення інформаційних потреб, для оперативного зв'язку на усіх фазах і етапах життєвого циклу організації [73].

Загалом, сучасний бізнес для забезпечення конкурентних позицій вирішує стратегічні завдання: по-перше, необхідно встановлювати тісніші відносини з постачальниками й замовниками; по-друге, підвищувати рівень власної операційної ефективності; по-третє, підвищувати конкурентоспроможність продукції, яка випускається.

Виконання усіх цих завдань неможливе без інтеграції інформаційних систем і технологій у сферу бізнесу. Тож, можна описати досягнення цих трьох

завдань через призму бізнес-процесів організації із використанням певних інформаційних технологій.

Перше завдання – це встановлення більш тісних відносин з постачальниками та замовниками і це можна зробити через цифрову інформацію, а саме: системи SCM (Supply Chain Management) та системи CRM (Customer Relationships Management). Друге завдання підвищення рівня власної ефективності через управління ресурсами, управління бізнес-процесами, управління аналітичною складовою (аналіз даних) та забезпечення сучасними технологіями співробітників компанії, щоб ефективно виконувати щоденну роботу, для цього знадобляться такі технології та системи: ERP (Enterprise Resources Planning), BPM-системи (Business process management), технології Big Data, Data mining, OLAP-cube, хмарні обчислення, Google Analytics, Office 365, Google doc, використання CRM системи, дашборди для оцінювання ключових показників [73].

Далі потрібно підвищувати конкурентоспроможність продукції, яка випускається і це можна зробити через управління продукцією (контроль, зберігання та надання необхідної інформації), маркетингову діяльність, маркетингову аналітику, рекламу та пошукову оптимізація, також потрібні нові способи залучення клієнтів, пошук ефективних каналів продажів конкретному споживачу та зміна товару або послуги з використанням технологій. Виконується це через системи PLM (Product Lifecycle Management) і PDM (Product Data Management), цифрові датчики, GIS-технології також використання інструментів Google Analytics, Google Adwords; SEO та SMM і використання чат-ботів для спілкування з покупцями, формування воронки продажів, підключення віртуальної або доповненої реальності для походу по магазину, збір даних про потреби клієнтів.

Виконуючи дані дії можна досягти раціональної співпраці між бізнес-структурами та виконавчими органами, банками тощо, а також наведені інформаційні технології, які уже сьогодні впровадженні у життя і відображають

цифрову трансформацію відповідних взаємозв'язків між відповідними суб'єктами.

З огляду на це можна зробити висновок, що усі суб'єкти, які використовують відповідні інформаційні системи, при певній взаємодії мали змогу відчутти значний позитивний ефект. Щодо забезпечення трьох наведених вище завдань для бізнесу потрібно зазначити те, що загальний рівень автоматизації та цифровізації українського бізнесу залишається досить таки низькою.

Вище наведені інформаційні системи, які досі не широко застосовувалися для управління бізнесом. Для прикладу, 86% українських підприємств ніколи не зустрічалися з CRM у роботі й навіть не знали про її існування. Ще 4% компаній планують встановити CRM протягом року, а 2% знаходяться в процесі впровадження й інсталяції (за даними дослідження GfK Україна та Бітрікс24) [32, 25].

На даному етапі розвитку цифрової трансформації у нас в країні більшість власників бізнесу знаходяться в пошуку відповідних технологій, знайомляться із кращою європейською та світовою практикою цифрової трансформації. Адже, з одного боку на ринку інформаційних послуг уже сьогодні існує безліч програмних продуктів (світових та вітчизняних), які значною мірою здатні заповнити прогалини в інформаційних технологіях компаній. Але впровадження програмного забезпечення не дасть позитивних результатів без попередньої підготовки й налаштування організаційної системи, її узгодження з конфігурацією бізнес-процесів і формальною структурою компанії. Постає проблема інтегрування програмних продуктів у систему управління ресторанним бізнесом. Один з можливих варіантів ефективною та дієвою організаційної системи інформаційного забезпечення підприємства є система, яка інтегрована з технологією оперативного управління бізнес-процесами [69].

Підприємство повинно чітко налагодити функціонування та протікання усіх бізнес – процесів. Необхідно використовувати інформаційні продукти, які

дають змогу змодельовати бізнес-процеси бізнесу, так звана модель «AS IS» (модель бізнес-процесів «ЯК Є»), дозволить побачити «вузькі місця» в бізнесі, побудувати нову модель протікання бізнес-процесів, тобто модель «TO BE» [73].

Дані інформаційні продукти дозволяють структурувати і автоматизувати бізнес-процеси (здійснити реінжиніринг бізнес-процесів) підприємства. На ринку ІТ-технологій існує великий вибір BPM-систем. Система BPM ELMA поширюється в трьох версіях, призначених для організацій з різними потребами і чисельністю співробітників. Крім цього, існує безкоштовна версія на п'ять робочих місць [73].

Щодо системи Bonita Open Solution, то потрібно зазначити, що в наявності є opensource-версія, але вона не є повноцінною BPM-системою, оскільки в ній відсутні засоби моніторингу процесів, доступні в комерційному варіанті BOS. Opensource-версія надає лише саму базову функціональність, необхідну для управління бізнес-процесами, дозволяючи розробляти процеси й виконувати їх [73].

Наступна система – це Bonita BPM – потужна відкрита система управління бізнес-процесами для підприємств середнього і малого бізнесу. Продукт легко інтегрується в існуючі інформаційні системи незалежно від рівня складності й критичності проєкту. Bonita BPM дозволяє автоматично генерувати повністю незалежні BPM-додатки, які можна перенести в робоче оточення користувача, а також розширити можливості програмного забезпечення [73].

Oracle BPM – повнофункціональний інструмент для створення, виконання та оптимізації бізнес-процесів. Oracle BPM стоїть між потребами функціональних фахівців і реалізацією цих вимог у вигляді комплексних інформаційних систем, дозволяючи автоматизувати й оптимізувати бізнес-процеси організації з точки зору ІТ реалізації [73].

IBM Blueworks Live – інтуїтивно зрозумілий хмарний інструмент для моделювання бізнес-процесів, дає можливість створювати макети,

документувати й виводити висновки згідно зі стандартом BPMN 2.0 [Струтинська І. В. Інформаційні технології].

Для створення бізнес-процесу в більшості цих середовищ необхідно:

- створити організацію (для того, щоб знати, хто виконуватиме бізнес-процес, кому посилати повідомлення);
- визначити виконавців процесу;
- створити діаграму бізнес-процесу;
- визначити змінні процесу;
- створити форми для виконання бізнес-процесу налаштувати виконання процесу на Інтернет-порталі;
- запустити процес на виконання [81].

Можливість закріплення певних бізнес-процесів за конкретними виконавцями, які повинні їх виконувати, унеможливорює дублювання цих бізнес-процесів і виконання їх кількома працівниками. Розроблення інформаційних технологій (систем) для конкретного бізнесу – це проєкт розробки дорожньої карти цифрової трансформації бізнесу. Це дуже важливий проєкт який потребує значного фінансового забезпечення, високої підготовки фахівців і наукомісткої техніки, знань із багатьох областей, а саме: проєктного управління, управління цифровим розвитком тощо [72].

У будь-якій організації є свої бізнес-процеси: у когось детально описані на папері, у когось озвучені усно; хтось ефективно ними керує, а хтось і не підозрює, що цим всім можна і потрібно керувати; є процеси, від яких потрібно відмовитися, є процеси, які потрібно поліпшити. Як вчить Е. Демінг, необхідно постійно покращувати кожен процес організації. Однак в реальності поки керівництво отримує необхідний йому результат (часто завдяки свержзусиллям персоналу), воно не буде замислюватися про аналіз і оптимізації процесів [37].

Складний економічний час – якраз відповідний момент для перегляду бізнес-процесів: вони повинні бути ефективними, тобто виключати небов'язкові зайві активності і створювати максимальну цінність для

споживачів результатів цих процесів. Уміння грамотно управляти бізнес-процесами повинно бути однією з ключових компетенцій керівника, щоб забезпечити виживання і конкурентоспроможність підприємства.

Рішення оптимізувати бізнес-процеси для ефективного управління ними – правильне і потрібне, однак часто зводиться до простого опису процедур – СОПів (Standard Operating Procedures) [74]: керівництву здається, що пророблена корисна робота і тепер всім зрозуміло, хто чим займається, а персоналу здається, що вони виконали непотрібну роботу, яка жодним чином на їх діяльності не відобразиться. І виходять такі анекдоти: «Ви керуєте бізнес-процесами у вашій компанії?» - «Аякже! Всі бізнес-процеси описані і зберігаються ось в цій папці». Іноді трапляються і такі курйозні випадки: у двох різних підрозділів організації – спільна ділянка роботи і повинен бути один алгоритм дій, але СОПів виявляється два – один у одного підрозділу, інший – в іншого, і вони відрізняються. Тут і починається «А у мене в СОПв написано ...» – «У нас свій СОП, і там сказано ...» [74]. Тобто, виходить, що процеси описані, але мова про їх оптимізацію та застосування в реальності не йде.

Бізнес-процеси підприємства діляться на:

- керуючі, тобто ті, які забезпечують функціонування системи, наприклад, стратегічний менеджмент, корпоративне управління;
- операційні – ті, які і складають основну діяльність компанії і генерують потік доходів, наприклад, продаж, виробництво, маркетинг;
- підтримуючі – ті, що обслуговують основний бізнес, сюди відносяться бухгалтерський облік, технічна підтримка, підбір персоналу.

Робота з бізнес-процесами складається з декількох етапів і спрямована на їх виявлення, опис, оптимізацію і подальше управління ними:

- інтерв'ю: проведення інтерв'ю зі співробітниками компанії. В ході бесід з'ясовуються поточні складнощі і незручності, що виникають при виконанні процесів, особливо, за участю інших співробітників компанії; дані інтерв'ю використовуються для формування карти бізнес-процесів і процедур, що використовуються на підприємстві;

– виявлення та опис бізнес-процесів, побудова моделі «як є» («as is»). Для бізнесу важливо отримання результату, від нього і необхідно відштовхуватися для того, щоб виявити процес: результат з'являється внаслідок виконання певних завдань, які і складають цей процес [83].

Для побудови моделі «як є» далі йдуть такі етапи:

– опис діяльності кожного співробітника, яка призводить до отримання значимого для компанії результату;

– інформація повинна відповідати реальній ситуації, як вона є, з усіма недоліками і труднощами;

– визначення, коли починається процес – після якої події, входи-виходи цього процесу; де закінчується один процес і починається інший (межі процесу);

– з'ясування, хто виконавці / учасники процесу, хто споживачі результату цього процесу і як вони його використовуює;

– що може впливати на виконання процесу в цілому [78]

Для опису бізнес-процесів «як є» важливо розуміти свого внутрішнього і зовнішнього споживача і ту цінність, яку йому дає одержуваний їм результат процесу; розуміти місце, яке займає певний процес в системі всіх процесів організації; виявляти обмеження для подальшого їх усунення; визначити ризики, які виникають при виконанні процесу; розуміти, які ресурси потрібні [74].

У роботі з описом процесів фахівці з впровадження процесного підходу до управління рекомендують заповнювати «Картку бізнес-процесу», вона складається з 10 розділів: власник процесу; виходи і споживачі; входи і виконавці; події; цілі і параметри; можливі обмеження; алгоритм виконання процесу; необхідні ресурси; можливі ризики; графічне зображення процесу.

Аналіз оптимальності існуючих бізнес-процесів, побудова моделі «як повинно бути» («to be»). В ході аналізу бізнес-процесів оцінюються:

– якість результату процесу (для оцінки виявляються і аналізуються рекламації до результату);

- дії виконавців при виконанні завдань: вони повинні бути змістовні і в мінімальній кількості;
- час, що витрачається на виконання завдань;
- узгодженість схеми бізнес-процесу (кількість входів-виходів, кількість задіяних співробітників, підрозділів, можливі винятки);
- ефективність управління процесом [78].

Після детального аналізу і виявлення недоліків оцінюється оптимальність бізнес-процесів, і складаються рекомендації щодо їх оптимізації.

Реалізація змін щодо оптимізації процесу. На цьому етапі впроваджуються зміни в процес, відбувається порівняння нових отриманих результатів з тим «як повинно бути», починається наступний цикл поліпшення процесу.

Використання програмного забезпечення для управління підприємством і обліку його фінансово-господарської діяльності не є чимось новим, навпаки успішний досвід автоматизації багатьох компаній, здавалося б, повинен був розвіяти всі сумніви щодо впровадження інформаційних систем. Однак, для величезної кількості підприємств дилема «автоматизувати або не автоматизовано» залишається актуальною, рішення на користь автоматизації відкладається – вигоди не здаються очевидним [74].

Вкладення грошей – це інвестиція, і, само собою зрозуміло, вона повинна принести прибуток. Впровадження інформаційної системи на підприємстві – інвестиційний проєкт. Саме якісні бізнес-процеси за допомогою автоматизованого управління покликані підвищити ефективність діяльності підприємства, а «якщо автоматизувати хаос, то в підсумку виходить всього лише автоматизований хаос» [71]. Бізнес-процеси повинні бути чітко визначені і описані, розроблені процедури виконання процесів, адже це ті алгоритми, які і роблять процес керованим [74].

Перегляд процесів, їх оптимізація або повна модифікація часто виявляються бар'єрами на шляху до автоматизації: небажання керівника міняти структуру підприємства і усталений звичний спосіб управління діяльністю веде

до відкладання прийняття рішення про впровадження інформаційної системи.

До інших причин відмови від автоматизації бізнес процесів можна віднести:

- високу вартість програмного забезпечення для автоматизації процесів;
- тривалість проекту впровадження системи;
- ризик недостатньої ефективності впровадженої системи;
- складність вибору програмного рішення для автоматизації;
- залежність використання системи від кваліфікації і здатності користувачів;
- залучення додаткового персоналу для реалізації проекту впровадження[78].

У разі якщо перераховані вище причини не вплинули на прийняте рішення автоматизувати управління бізнес-процесами, керівництво компанії отримує інформаційну систему, яка забезпечує:

- завжди достовірну і оперативну інформацію;
- можливість аналізувати інформацію в потрібний момент і приймати коректні управлінські рішення на її підставі;
- прозорість операцій;
- мінімізацію зловживань і крадіжок персоналом;
- економію коштів завдяки оптимізації бізнес-процесів і запобігання витрати ресурсів;
- мінімізацію людських помилок;
- запобігання втрати доходу завдяки ефективному управлінню діяльністю;
- запобігання втрати доходу завдяки виключенню нерентабельних продуктів і / або збиткових підрозділів;
- можливість ефективного управління групою підприємств і віддалених підрозділів;
- захист інформації;
- впорядковані відносини з клієнтами;
- можливість віддаленого управління бізнесом [71].

Отже, в результаті впровадження інформаційної системи оптимізується структура організації, скорочуються витрати, ліквідуються продукти і підрозділи, які споживають ресурси, але вони не приносять доходу тоді потрібно налаштувати бізнес-процеси і тоді компанія стане більш конкурентоспроможною на ринку. Перед тим, як приймати рішення про застосування будь-якої інформаційної технології в бізнесі, необхідно проаналізувати діючі бізнес-процеси організації, зрозуміти проблеми з якими зустрічаються відповідні стейкхолдери, і тільки тоді перейти до цифрової трансформації. Процес цифрової трансформації бізнесу є досить складним і вимагає знань із багатьох областей, таких як: інформатика, інженерія, когнітивні науки, інформаційні системи, менеджмент, управління бізнес-процесами тощо.

Таким чином, нормативно-правова база кваліфікаційної роботи розкрита досить широко і сприяє розробці власних положень для документно-інформаційного забезпечення управління будь-якого підприємства.

Організація роботи з документами є важливою складовою частиною процесів управління і прийняття управлінських рішень, яка впливає на оперативність, економічність і надійність функціонування апарату управління підприємства, культуру праці управлінського персоналу та якість управління. Для ефективного функціонування підприємства необхідне створення інформаційної системи, яка буде здатна протягом тривалого часу задовольняти потреби підприємства.

Також правильна організація документообігу на підприємстві передбачає скорочення інформаційних потоків, прискорення строків проходження справ по підрозділам, встановлення раціональної послідовності проходження інформації від керівника чи директора до виконавців, а також організація надійного зворотного зв'язку для оперативного керівництва.

Управління бізнес-процесами включає організацію їх виконання співробітниками, постійне поліпшення умов праці, застосування інформаційних

технологій для моделювання бізнес-процесів і програмне забезпечення для їх автоматизації.

РОЗДІЛ 3

ОСОБЛИВОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ ДОКУМЕНТООБІГУ В МАЛОМУ ПРИВАТНОМУ ПІДПРИЄМСТВІ «МАРІАННА»

3.1. Різновиди документно-інформаційних потоків у Малому приватному підприємстві «Маріанна»

Мале приватне підприємство «Маріанна» існує вже двадцять років. Документаційне забезпечення управління в приватному підприємстві здійснюється директором, керуючою, бухгалтерами та касирами.

Насамперед слід знати, що діяльність підприємства громадського харчування регулюють «Правила роботи закладів ресторанного господарства» [16]. На захисті прав відвідувача стоїть Закон України «Про захист прав споживачів» [2].

Ресторан – це підприємство громадського харчування з широким асортиментом страв складного виготовлення, включаючи замовлені і фірмові страви та вироби, алкогольні, прохолодні, гарячі й інші види напоїв, борошняні кондитерські і булочні вироби, покупні товари, з високим рівнем обслуговування і, як правило, у поєднанні з організацією відпочинку та розваг.

Всі ресторани повинні відповідати загальним вимогам до підприємства громадського харчування, а саме:

- повинні забезпечувати безпеку для життя і здоров'я споживачів;
- повинні виконуватися обов'язкові вимоги нормативних документів;
- повинні мати зручні під'їзні та пішохідні шляхи та при необхідності інформаційні покажчики;
- архітектурно-планувальні рішення підприємства повинні відповідати будівельним нормам і правилам;
- повинні бути передбачені аварійні виходи та засоби захисту від пожежі;
- повинні бути оснащені інженерними системами;

– повинні мати вивіску із зазначенням його типу, годин роботи, форми організації та назви, а також інформаційний стенд всередині підприємства [16].

Характеристика нормативно-правової бази Малого приватного підприємства «Маріанна». На кожному підприємстві для регламенту діяльності створюється нормативно-правова база – це сукупність документів придбаних або створених самим підприємством.

Документи, на підставі яких Мале приватне підприємство «Маріанна» функціонує:

– Установчий договір – укладається сторонами про створення ФОП і визначає відношення між засновниками [41];

– Статут – звіт правил, визначає організаційно правову форму, діяльність, права і обов'язки юридичної особи, а також порядок утворення фондів, розподілу прибутку умови реєстрації та ліквідації ФОП;

– Ліцензія на реалізацію акцизних товарів [27];

– Документи про реєстрацію у поза бюджетних фондах [22].

Документи, яким ресторан керується в процесі діяльності: Закони та законодавчі акти (Закон України «Про затвердження Правил роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства» [16], Закон України «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів [7], Закон України «Про забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя населення» [5]; Медико-біологічні вимоги і санітарні норми якості продовольчої сировини і продуктів харчування [1]; Нормативно-технічні документи (техніко-технологічна карта, технологічна карта, збірник рецептур).

Документи, створені на підприємстві для збільшення ефективності діяльності:

– правила – це встановлені норми контролю за обмеженнями і заходи, які приймаються при порушенні норм. Наприклад: правила внутрішнього трудового розпорядку; правила для споживачів, в умовах пандемії діють окремі правила для відвідувачів закладу, забороняється вхід до закладу без маски чи респіратору, без сертифіката про вакцинацію, ПЛР-тесту чи довідки про

одужання, без супроводу працівника закладу, проведення свят, в яких беруть участь більше 10 осіб, більше 4-х осіб за столиком тощо [18].

– інструкції – це сукупність правил здійснення визначених видів робіт і службової поведінки: посадові інструкції; інструкції безпеки [18].

Організація роботи з документами на підприємстві включає в себе раціональний документообіг, створення інформаційно-пошукових систем у документах, підготовку документів і передачу у відомчий архів, який знаходиться у головного бухгалтера підприємства [80].

Необхідно відзначити, що основу правильної організації роботи з документами становить чіткий розподіл обов'язків та функцій між співробітниками, що впливають з їхніх обов'язків на підприємстві. Точне знання обов'язків підвищує відповідальність кожного працівника і в той же час виключає дублювання операцій при роботі з документами [80].

Під обсягом документообігу на підприємстві розуміється кількість документів, отриманих та створених підприємством за певний період часу. Показники обсягу документообігу використовуються для визначення технологічної оснащеності процесів роботи з документами, а також для аналізу різних аспектів управлінської діяльності.

Аналізуючи документообіг Малого приватного підприємства «Маріанна» за останній рік, була виявлена тенденція до його зростання. У документальному забезпеченні закладу виділяють три групи документів:

– вхідні (прибуткові касові ордери, ліцензія на право роздрібною торгівлі алкогольними напоями, акти на прийом-передачу обладнання та майна, видаткові накладні, Договір на постачання природного газу для потреб промислових споживачів, Договір на сервісне обслуговування та ремонт реєстраторів розрахункових операцій, Договір купівлі-продажу, запити від правоохоронних органів, заява про прийняття на роботу);

– вихідні (акти здачі-прийняття робіт, акт про надання послуг, Договір про надання послуг з ведення Державного реєстру земель, Договір купівлі-продажу,

Договір підряду на виконання проєктних робіт, довідки про працевлаштування);

– внутрішні (видаткові касові ордери, сертифікати якості, Договір на охорону об'єкта, журналу реєстрації вихідної та вхідної кореспонденції).

Діяльність ресторанного комплексу супроводжується створенням різних типів документів: організаційні документи (структурна й штатна чисельність, штатний розклад, посадові інструкції); розпорядницькі документи (рішення, розпорядження, накази з основної діяльності); документи з особового складу (колективний договір, накази з особового складу, трудові книжки, особові справи, особові рахунки): фінансово-бухгалтерські документи (річні звіти, книги обліку розрахункових операцій, головна книга, рахунки прибутку й збитків, акти, ревізії, фіскальні чеки, х-звіти, з-звіти); інформаційно-довідкові документи (листи, довідки, доповідні записки); нормативні документи вищих органів: комерційні документи (контракти договори) (див. додаток Б, В).

У Малому приватному підприємстві «Маріанна», системний адміністратор розробив ряд QR-кодів. QR-код – матричний код (двовимірний штрих-код), розроблений і представлений японською компанією «Denso-Wave» в 1994 році. Основна перевага QR-коду – це легке розпізнавання сканувальним обладнанням (в тому числі й фотокамерою мобільного телефону), що дає можливість використання в торгівлі, на виробництві, в логістиці. На відміну від старого штрих-код, який сканують тонким променем, QR-код визначається сенсором як двовимірне зображення. Три квадрати в кутах зображення та менші синхронізувальні квадратики по всьому коду дозволяють нормалізувати розмір зображення і його орієнтацію, а також кут, під яким сенсор розташований до поверхні зображення. Хоча термін «QR code» є зареєстрованим товарним знаком «DENSO Corporation», використання кодів не обкладається ніякими ліцензійними відрахуваннями, а самі вони описані й опубліковані як стандарти ISO. Специфікація QR-коду не описує формат даних. Найпопулярніші програми перегляду QR-кодів підтримують такі формати

даних: URL, вебсторінки, E-mail (з темою листа), SMS на номер (з темою), MeCard, vCard, географічні координати [86].

В закладі «Маріанна» та на сайті, переходячи за QR-кодом за допомогою сучасних гаджетів гості можуть переглядати меню, бронювати зали, замовляти їжу, залишати відгуки керуючій тощо (див. додаток Г).

З урахуванням конкретних умов для ресторану необхідно розробляти і впроваджувати комплексні автоматизовані системи, що концентрують у собі сукупність організаційних, режимних, технічних та інших можливостей, спрямованих на досягнення достатнього рівня економічної ефективності і безпеки ведення бізнесу. Ефективна документно-інформаційна система передбачає одноразовість реєстрації первинної інформації, чіткість форм і стислість записів, взаємну погодженість системи показників, уніфікацію документів тощо.

Стабільне збільшення обсягу документообігу пов'язано, перш за все, з розширенням організаційної структури підприємства за рахунок розширення сфери діяльності, збільшення масштабу підприємства, сезонним зростанням кількості працівників.

Найбільш поширеною вхідною кореспонденцією є листи з питань ділового співробітництва. Надходить велика кількість листів з питань співпраці, постачання доставок, а також надходять запрошення дистриб'юторів на поставки різноманітної продукції. З філій, крім службових листів, регулярно надходять документи, що містять інформацію щодо кон'юнктури ринку, звіти про виконану роботу [44].

Вихідні документи, що створюються в процесі діяльності підприємства «Маріанна», оформлюються на бланках і мають встановлений склад і порядок розташування реквізитів. Бланки віддруковані друкарським способом на папері формату А4. Застосовуються такі види бланків:

- бланк для листів;
- бланк для листів управління розвитку бізнесу;

– загальний бланк для всіх інших видів документів (службова записка, доповідна записка, видатковий касовий ордер).

Внутрішні документи за формами і призначенням можна розділити на 3 групи:

- організаційні документи, які регламентують діяльність підприємства (Статут, Положення про відділи, інструкції тощо) [20];
- розпорядчі документи, що видаються директором та керівником [54];
- інформаційно-довідкові документи, створені для вирішення оперативних питань (довідні і службові записки, акти, довідки тощо) [54].

Враховуючи постійне зростання кількості персоналу, відділів, філій, можна сказати, що кількість внутрішніх документів зростає.

Внутрішні документи Малого приватного підприємства «Маріанна» оформляються на папері формату А4 з відтворенням таких реквізитів: назва підприємства, назва виду документа, місця складання, дати і номери. Всі документи, як внутрішні, так і вихідні складаються на підприємстві за допомогою комп'ютера і текстового редактора Microsoft Word, Microsoft Excel (див. додаток Д).

Необхідно відзначити, що при внутрішньому листуванні співробітники підприємства використовують два види документів: доповідні та службові записки.

Виконані документи складаються в справи у відповідності з номенклатурою справ Малого приватного підприємства «Маріанна». У справу, як правило, підшиваються документи одного року, за винятком особистих і переходять на наступний рік справ. Якщо у справу включені документи за різні роки, вони розділяються між собою індикаторами із зазначенням року та передаються в архів головному бухгалтеру підприємства.

У справу підшиваються тільки виконані документи з відміткою про виконання та підписом виконавця, що свідчить про завершення роботи над документом.

Включення у справу документів, що не відносяться до нього, а також чернеток і копій не допускається. Розташування документів всередині справ проводиться в зворотному хронологічному порядку (документи, що надійшли останніми, у справі будуть першими).

Формування справ та їх зберігання організовується так, щоб забезпечувалася можливість їх швидкого пошуку і використання, а також повна схоронність. У місцях поточного зберігання справ повинна бути вивішена виписка з зведеної номенклатури справ відповідного відділу.

Обкладинка справи оформляється наступним чином:

- назва організації – Мале приватне підприємство «Маріанна»;
- номер справи за номенклатурою, що складається з індексу відділу і порядкового номера справи;
- заголовок справи;
- рік закладу або квартал року;
- термін зберігання.

Схема руху вхідної документації в Малому приватному підприємстві «Маріанна». Прийом всієї вхідної кореспонденції і вся подальша обробка здійснюється бухгалтером, менеджером та касиром підприємства. При первинній обробці кореспонденції перевіряється адреса респондента та цілісність конвертів. Конверти з документами, в тому числі і замовні, розкриваються, при цьому перевіряється правильність доставки, цілісність упаковки документів. Конверти розкриваються і знищуються вручну, що вимагає значного часу.

Попередній розгляд документів проводиться з метою розподілу документів, що надійшли та потребують обов'язкового розгляду керівництвом і направляються відповідальними виконавцями. Попередній розгляд здійснюється, виходячи з оцінки їх змісту, на підставі встановленого в організації розподілу обов'язків.

Кореспонденція, що надійшла на ім'я директора Малого приватного підприємства «Маріанна» передається директору. Після розгляду документів директор дає доручення керуючому закладу.

Схема проходження вихідних документів у приватному підприємстві «Маріанна». Обробка вихідних документів складається з таких операцій:

- складання проєкту документа виконавцем;
- перевірка правильності оформлення проєкту документа бухгалтером та керівником;
- узгодження проєкту документа;
- підписання документа директором;
- відправка документа;

Проєкт вихідного документа складається виконавцем, правильність його оформлення перевіряється, відповідальним за це, співробітником підприємства.

Для реєстрації вихідних документів потрібні такі дані: порядковий номер документа, що включає номер справи; адресат (кореспондент); короткий зміст чи заголовок; відмітка про виконання (запис про вирішення питання, номери документів-відповідей); виконавець; примітка. Після реєстрації і присвоєння вихідному документу номера, фіксують його номер і дату рукописним або машинописним способом на обох екземплярах [20].

Спочатку обробка документів в підприємстві «Маріанна» здійснювалася традиційним способом, але розширення організаційної структури, збільшення масштабу підприємства і поява нових функцій призвело до пошуку нових форм організації діловодної служби та документообігу.

Отже, можна зробити висновок, що документообіг в Малому приватному підприємстві «Маріанна» на даному етапі сформований відповідно до загальних вимог. За організацію структури потоку відповідає певна кількість осіб. Водночас зазначимо, що документне забезпечення потребує доопрацювання.

Проведений аналіз дозволив зробити ряд висновків щодо вдосконалення організації діловодного обслуговування Малого приватного підприємства

«Маріанна»: слід розробити всі необхідні нормативні документи: інструкцію з діловодства, положення про спільний відділі, положення про комісію з проведення експертизи цінності документів, посадову інструкцію керуючого та директора підприємства; також варто робити первинну обробку документів, що надходять (розробити і використовувати список нереєструючої документації); рекомендується проводити реєстрацію лише в комп'ютерній формі); необхідно всі документи сформувати у справи і оформити їх з урахуванням вимог сучасного законодавства; при формуванні справ додатка підшивати до справи разом з документами, вміщувати разом всі документи, що відносяться до вирішення одного питання; необхідно скласти номенклатуру справ підприємства з урахуванням строків зберігання документів відповідно до їх перелік; необхідно перейти до повністю автоматизованої системи діловодства.

3.2. Посадові інструкції підприємства

На сьогодні існує значна кількість різних професій і посад, а тому постає питання про їх розмежування шляхом чіткого визначення функціональних обов'язків, які повинні виконувати відповідні працівники. З огляду на це, вкрай необхідною є наявність на підприємствах такого правового документа, який би регламентував конкретні обов'язки, завдання, права, відповідальність, організаційно-правовий статус працівника та забезпечував би йому належні умови для ефективної праці, а саме – посадової інструкції. Вона дозволить виключити вільне трактування співробітниками їх функцій і повноважень, допоможе безпосереднім керівникам уникнути необхідності постійного роз'яснення підлеглим їхніх зобов'язань, а також заощадить час при ознайомленні кожного нового працівника з його завданнями та обов'язками [54].

Кожен працівник повинен знати свої права та обов'язки на робочому місці. Для цього створюється кадровий документ під назвою «Посадова

інструкція». Його необхідність обумовлена положеннями статті 29 Кодексу законів про працю [11].

Посадова інструкція – це документ, що регламентує виробничий процес кожного працівника. Зазвичай включає в себе короткий виклад основних обов'язків, повноважень і необхідних навичок, що відносяться до конкретної посади в організації [54].

Посадова інструкція складається на посаду (професію), передбачену в штатному розписі, а не на конкретну особу, яка буде обіймати цю посаду. Саме тому достатньо буде однієї посадової інструкції конкретної професії для двох і більше працівників.

Усі посадові інструкції, які розробляються на підприємстві, мають бути взаємопов'язаними, щоб не допускати дублювання функцій працівників.

Досліджуючи документообіг Малого приватного підприємства «Маріанна» і зробивши висновок, що посадова інструкція касира даного підприємства не є досить актуальною на даний період, автором кваліфікаційної роботи була розроблена «Посадова інструкцію касира». При її складанні були враховані рекомендації наступних документів:

- Класифікатор професій ДК 003:2010 [15];
- Закон України «Про затвердження Випуску 1 «Професії працівників, що є загальними для всіх видів економічної діяльності». Довідника кваліфікаційних характеристик професій працівників»[17];
- організаційні документи підприємства;
- статут підприємства;
- правила внутрішнього трудового розпорядку.

Найменування роботи (професії або посади), яке зазначено в посадовій інструкції працівника, має відповідати штатному розписові, наказу про прийняття на роботу та розроблятися на основі Класифікатора професій, з урахуванням Довідника [14, 16].

Посадові інструкції були складені у двох примірниках, один з яких зберігається у головного бухгалтера, а другий – у директора Малого приватного

підприємства «Маріанна». Працівникові видається під підпис копія посадової інструкції. Посадова інструкція затверджується наказом (розпорядженням), печаткою та підписом директора підприємства.

Посадові інструкції розробляються для працівників, які належать до професійних категорій керівників, професіоналів, фахівців і технічних службовців (професії, коди яких починаються з 1-4 Класифікатору професій), а робочі інструкції – для працівників, які належать до категорії робітників (професії, коди яких починаються з 5-9 Класифікатору професій) [14].

Як правило, посадова інструкція касира складається з таких розділів:

- у розділі «Загальні положення» наводяться дані про сутність, особливості і мету робіт, порядок укладення та припинення трудового договору, класифікаційні критерії, визначальні ознаки спеціальності й спеціалізації, додаткові відомості про посаду, професію або роботи працівника тощо;

- у розділі «Завдання та обов'язки» наведено типові професійні завдання, обов'язки та повноваження для певної посади, посилення на галузь необхідних знань;

- у розділі «Права» визначаються і наводяться делеговані працівникові правові засоби, за допомогою яких забезпечується виконання покладених на нього завдань та обов'язків;

- розділ «Відповідальність» містить показники особистої відповідальності за виконання робіт, а також переліки результатів, яких необхідно досягти працівникові в процесі професійної діяльності за вказаною посадою, професією або роботою;

- у розділі «Умови роботи» зазначається режим та умови роботи відповідно до Правил внутрішнього трудового розпорядку, встановленого на підприємстві та трудовим договором (див. додаток Е).

Отже, посадова інструкція касира затверджена та рекомендована до роботи в Малому приватному підприємстві «Маріанна», адже вона була складена на основі Закону України «Про затвердження Випуску 1 «Професії працівників, що є загальними для всіх видів економічної діяльності» Довідника

кваліфікаційних характеристик професій працівників» [16], Класифікатора професій ДК 003:2010 [14], внутрішньої нормативної бази підприємства та трудового розпорядку.

3.3. Основні напрями інформаційно-комунікаційної діяльності Малою приватного підприємства «Маріанна»

Ресторанний бізнес відрізняється від всіх інших видів бізнесу. Це підприємство, яке поєднує в собі мистецтво і традиції, механізми діяльності та досвід маркетологів, філософію обслуговування та концепцію формування потенційної аудиторії. З року в рік ресторанний бізнес стрімко розвивається. Йде серйозна конкурентна боротьба за відвідувачів. Саме цей фактор змушує топ-менеджерів продумувати не тільки основну стратегію і стиль діяльності ресторану, але і деталі, що додають закладу унікальність і неповторність [79].

Тільки при формуванні грамотно розробленої концепції і послідовного комплексного впровадження всіх складових ресторанного бізнесу, гарантований успіх в розвитку діяльності ресторану. Ресторани грають досить важливу роль в житті людини, крім задоволення фізіологічних потреб у харчуванні – «вихід» в ресторан несе важливу соціальну функцію [79].

Ефективна робота ресторану залежить від кількох факторів, як і будь-яка складна система, ресторан починається з задуму його засновників і закінчується контролем функціонування установи. Головну роль у цьому виконує практична філософія його власника та/або директора. Її розкриває підхід до ведення бізнесу, який визначає етичні та моральні цінності, що реалізуються в процесі функціонування підприємства. Головна ідея засновників ресторану визначають його кредо, і покликана максимально задовольняти відвідувачів.

Ресторанний бізнес – підприємницька діяльність за рахунок власних або позикових коштів на свій ризик і під свою відповідальність, в області ресторанного справи. Як і будь-який інший бізнес, ресторанний вимагає

складання бізнес-плану, менеджменту, маркетингових дослідження та розробки власної стратегії [52].

Враховуючи потенційних відвідувачів, розробляється профіль ресторану. Профіль ресторану визначається його концепцією, яка характеризує його імідж, пов'язаний з певним ринковим сегментом: повсякденний, сімейний, дитячий, етнічний. Концепція повинна відповідати особливостям певної місцевості, яка визначає оформлення установи, меню тощо.

Мале приватне підприємство «Маріанна» знаходиться у місті Бориспіль, за адресою: вулиця Київський Шлях, 69б – це парк-кафе сімейного типу. Сімейні ресторани – це сучасний варіант стилізації «Прованс». Більшість установ такого типу знаходиться в приватному володінні. Розташовуються вони, як правило, у престижних передмістях, зонах проведення вільного часу сімей, в зонах прогулянок по місту або в мальовничій місцевості. Оформлення інтер'єру, як і меню – прості. При вході у заклад відвідувачів зустрічає господиня (вона ж, як правило, хостес), проводить їх до столика, потім офіціанти приймають замовлення.

Парк-кафе «Маріанна» несе свою назву 20 років, ресторан любить своїх гостей, кожна людина, що переступає поріг закладу – стає частиною його життя. Ранні ділові зустрічі або пізні недільні, довгі гучні посиденьки або замовлення «take away», урочисті заходи або романтичні побачення. Слоган закладу: «Коли ми бачимо щасливі обличчя навколо, розуміємо – життя вдалося!»

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 готельно-ресторанної галузі й, саме тому, вільний доступ до інформаційних ресурсів професійного середовища, їх популяризація, набуває державного значення [52].

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».

Девіс Кеннет зазначає, що слова «комунікація» та «суспільство» мають одні й ті самі індоєвропейські корені «ко» та «теі», що дослівно означають «разом» та «зміна». Суспільство – це група людей, які «разом змінюються». Спілкування дає можливість суспільству змінюватися, й одночасно тримає його разом під час змін» [48]. Саме зміни у суспільстві є результатом комунікації, під час якої передаються знання, суспільно значима інформація.

Професійна комунікація – це передача професійних знань у процесі комунікації, інформаційної взаємодії фахівців. Разом із тим, аналіз трактування терміну «професійна комунікація» показав, що, у більшості визначень у навчальних посібниках і підручниках галузевого спрямування домінує розуміння професійної комунікації, як процесу передачі управлінської і виробничої інформації. В. Сошинська зазначає, що професійна комунікація є специфічною формою групових соціальних відносин, за яких і відбувається обмін інформацією та професійна взаємодія фахівців тієї чи іншої сфери діяльності для виконання поставлених науково-виробничих завдань і досягнення необхідних науково-практичних результатів» [70].

Професійна комунікація у галузі готельно-ресторанної справи відбувається в професійному інформаційному середовищі, яке формують виробничі, наукові і навчальні видання, статті збірників наукових праць, фахових періодичних видань, публікації матеріалів науково-практичних конференцій, автореферати дисертаційних досліджень тощо. Ефективна професійна комунікація допомагає підтримувати необхідний рівень якості організації і проведення усіх видів діяльності у даній галузі. Відповідно

ефективність і якість комунікації обумовлена рівнем якості професійних інформаційних ресурсів, які використовують фахівці [48].

Фахові періодичні видання виконують суспільну функцію поширення професійних знань, презентації успішного досвіду ведення готельно-ресторанного бізнесу, максимально повно інформують спеціалістів про нові технології, розмішують на сторінках поради експертів з підвищення конкурентоспроможності підприємств даної сфери обслуговування [70].

Комунікація підкреслює наступне – «оптимізація процесів розвитку професійних інформаційних ресурсів дозволяє інтенсифікувати інформаційну взаємодію між спеціалістами галузі з метою обміну професійними знаннями і досвідом практичної діяльності, сприяє формуванню необхідних комунікаційних компетенцій фахівців» [48].

Також можна зазначити, що рекламна діяльність є гарною комунікацією, яка розширює потік гостей та позитивно впливає на ресторанну індустрію та діяльність. Відгуки гостей, як позитивно, так і негативно можуть впливати на заклад, тому можна умовно поділити це на піар та чорний піар. Програма рекламної діяльності – це основа маркетингу та менеджменту малого бізнесу. Реклама є функцією маркетингу. Вона проводиться на підставі загального маркетингового плану. Носіями рекламної інформації можуть бути: телебачення, радіо, інтернет, соціальні мережі та різні носії на вулицях міста або дорогах; реклама, надіслана поштою різних видів, розміщена в газетах і журналах, тощо. Розповсюджувачами реклами можуть бути співробітники підприємства і гості [39].

Мале приватне підприємство «Маріанна» має три цілі задля розповсюдження реклами, перша – це забезпечення припливу гостей, що гарантує фінансовий прибуток підприємству, друга ціль полягає в тому, щоб у потенційних гостей склалася позитивна думка про заклад, продукцію та послуги, щоб представити її у вигідному ракурсі, третя - це підтримка за допомогою реклами іміджу ресторану. Люди схильні більше довіряти тому закладу, про який більше знають, адже відвідувати відомий заклад престижно.

Для того щоб залучити свого гостя, потрібно його упізнати. Тут важливим є не лише його соціальне становище – необхідно також знати його захоплення, хобі, сімейні інтереси, що люблять його рідні, чим захоплюються діти і дружина, дізнатися, від чого б'ється серце гостя і що змушує його йти до ресторану. Треба брати до уваги мотиви своїх гостей, поставити себе на їх місце і подивитися на всі послуги їхніми очима. Прикладом реклами та заохоченням гостей до закладу є тиждень чорноморського сіфуду, зустріч масляної в «Маріанні», завдяки спеціального меню та звичайно відомі на все місто новорічні набори (див. додаток Є).

Основним розповсюдженням реклами в Малому приватному підприємстві «Маріанна» є соціальні мережі, адже кожного дня ведеться сторінка в інстаграмі [29], фейсбуці [28] та на офіційному сайті парк-кафе «Маріанна» [30]. Там викладаються пости та фото страв, гостей, персоналу, а головною фішкою закладу є – кіт Василь, який приваблює багатьох людей міста Бориспіль і просто туристів. Парк-кафе «Маріанна» раді бачити гостей з домашніми улюбленцями, проводити сімейні вечори, банкети, романтичні вечери та просто ділові зустрічі. На головному сайті можна замовити їжу, забронювати столик чи залу, замовити доставку, переглянути меню тощо.

Також в місті діє зовнішня реклама – це білборди на дорогах, магазинах; рекламні вивіски, що знаходяться на автомагістралях і на зупинках громадського транспорту; рекламні плакати та вивіски в парках, скверах, на лавках і реклама на самому транспорті.

PR у ресторанному бізнесі – це насамперед створення унікального образу закладу, позитивної громадської думки з метою найбільш успішного функціонування підприємства та підвищення його репутації, яке здійснюється різними способами. PR у ресторанній справі – це функція управління, що сприяє встановленню і підтримці спілкування, взаєморозуміння і співпраці між організацією та громадськістю. PR визначає і наголошує на головному завданні керівництва – служити інтересам громадськості і бути готовим до будь-яких змін, використовувати їх найбільш ефективно [39].

Основна мета PR в парк-кафе «Маріанна» – це сприяння підвищенню інтересу гостя до закладу, установленню позитивного ставлення і довіри гостя, формування в очах громадськості позитивного іміджу, гарної репутації й поваги до ресторану.

За допомогою PR ресторан звертається до сегмента громадськості, або цільової аудиторії. Просування послуг – це зазвичай внутрішні заходи або спонсорювання зовнішніх заходів, спрямованих на залучення додаткових гостей. Цей механізм може бути використаний для генерування позитивних новин і формування в суспільстві стійкого іміджу ресторану.

Отже, можна визначити, що від просування закладу у сфері ресторанного бізнесу, будь-які повідомлення, що використовуються закладами ресторанного бізнесу з метою інформування, переконання чи нагадування споживачам про заклад є дуже важливими, адже реклама та PR-діяльність використовується задля покращення фінансових результатів діяльності закладу та заохочення гостей повертатися у заклад знову і знову.

3.4. Програмне забезпечення діяльності малого підприємства «Маріанна»

Найбільшими в світі споживачами телекомунікаційних та інформаційних комп'ютерних технологій є підприємства гостинності. Таке явище обумовлене природою інформації, що використовують готельно-ресторанні комплекси в своїй діяльності. Така інформація повинна бути доступна будь-кому у будь-який час, у будь-якому місці, оскільки вона мінлива у часі просторі, швидко реагує на зміни в середовищі завдяки змінам подій, умов та інших обставин. Сучасні інновації коштують недешево, проте власники готелів все одно витрачаються на них, тому що тільки так можна забезпечити власне виживання на ринку [53].

Успішність та ефективність роботи провідних світових готельно-ресторанних комплексів, їх прагнення підвищити стандарти якості

обслуговування, урізноманітнювати і оновлювати перелік послуг, знизити вартість та собівартість послуг, інтегрувати зусилля персоналу обумовлена передусім тим, що такі комплекси у своїй повсякденній діяльності користуються сучасними високоефективними системами управління бізнесом на основі впровадження новітніх комп'ютерних інформаційних систем і технологій [53].

Технології, з якими пов'язане інформаційне управління, забезпечують швидкі й ефективні методи передачі, обробки, збереження й одержання інформації. Особливо для підприємств готельно-ресторанного господарства, діяльність яких тісно пов'язана з оформленням великої кількості документів.

За допомогою відповідної документації відбувається реалізація організаційних, розпорядчих, контрольних, облікових довідкових функцій різних служб, забезпечується операційний зв'язок між ними і власне технологія виконання робочих процесів. Безпосередньо на підприємстві за організацію діловодства, тобто за реалізацію прийнятих правил обробки документів [53].

Зазвичай, відповідає спеціальний підрозділ, так звана служба документаційного забезпечення управління, саме тому необхідно покращувати якість управління бізнесом за допомогою впровадження і застосування новітніх інформаційно-комп'ютерних систем і технологій з метою підвищення ефективності надання готельно-ресторанних послуг [42].

В інформаційній системі для збору інформації використовуються три процеси введення, обробка і виведення інформації, яку потребують суб'єкти готельного бізнесу для аналізу проблем, прийняття рішень, управління, виробництва нових послуг та сервісів.

Щоб краще представити роботу інформаційних систем підприємства гостинності, необхідно розуміти процеси, які відбуваються у його внутрішньому та зовнішньому середовищі, проблеми, для вирішення яких створені інформаційні системи, та визначити їх структуру, тому об'єднання інформаційної системи готельно-ресторанного комплексу з комп'ютерними технологіями є основним завданням сучасного менеджменту [35].

За допомогою інформаційних технологій та систем менеджери можуть вирішувати те, що до їх появи виконати було неможливо, при цьому якість і швидкість роботи значно покращується.

Вирішувати завдання організаційно-технологічного процесу готельно-ресторанного комплексу допомагає внутрішня інформаційна система, яка має виробничий характер та в першу чергу, відповідає за процеси забезпечення підприємства матеріально-технічними ресурсами. Така інформація надає цінні відомості для прийняття управлінських рішень, а також забезпечує підвищення якості та ефективності послуг, водночас знижуючи витрати. Крім того, інформація є найважливішим чинником у прогнозуванні ринку[35].

У Малому приватному підприємстві впроваджена робота з системою «R-Keerer» – це програмний комплекс, спрямований на автоматизацію роботи ресторанів [66], StoreHouse – програмний продукт, що дозволяє вести облік роботи ресторану, починаючи з закупівлі сировини, закінчуючи здачею звітів [75], набір програм Microsoft Office та програма Finmap [82].

Перші версії R-Keerer були створені на початку 1990-х років компанією UCS і тоді ж і впроваджені для практичного застосування в ресторанах та кафе. Пізніше при вдосконаленні програми було враховано всі побажання та рекомендації безпосередніх користувачів. В результаті, програма R-Keerer стала незамінною за своїми функціональними якостями. Система максимально оптимізувалась і отримала додаткові функції, як того бажали безпосередні користувачі. Важливу роль у розвитку та популяризації R-Keerer відіграла компанія «Росінтер», яка автоматизувала ресторанний бізнес за допомогою цієї системи близько 10 років тому [66].

З часу появи в ресторанній справі комплекс R-Keerer змінився і став максимально зручним для використання на всіх видах підприємств громадського харчування. Цінність R-Keerer якраз у тому і полягає, що цю систему активно використовують найрізноманітніші підприємства та організації: і у великому ресторанному комплексі, і у маленькому кафе.

Навіть при тому, що R-Keerer є ідеальним для використання програмним комплексом, він продовжує вдосконалюватись. Якщо виникне потреба у будь-якій додатковій функції, достатньо поставити розробникам чітко сформульоване завдання, і через деякий час ця функція з'явиться. Але проблемою є не створення додаткових можливостей, а те, що знайти цю функцію, що бракує, досить важко, адже система максимально охоплює всі сфери ресторанного обліку. Її функціональність вражає [66].

В програмі «R-Keerer» можна виконувати такі задачі: фінансові розрахунки, реєстрація персоналу, створення замовлення, виконувати контроль замовлень, підкріплювати гроші до системи, проводити інкасацію грошей, а також працювати з різноманітними касовими звітами. За допомогою цієї системи можна відстежити товарно-матеріальні потоки, проконтролювати розрахунки з постачальниками, отримати відомості про роботу персоналу, проаналізувати відвідуваність закладу, отримати фінансові результати діяльності.

Програмний комплекс R-Keerer поділено на окремі програми, які призначені для користувачів, які мають систему громадського харчування. Комплекс включає такі модулі як: «Офіціант», «Бармен», «Менеджер», «Касир» і «Бухгалтер». Кожен модуль відповідає своїй спрямованості та призначений для чіткого виконання певних функцій. Усі дії вимагатимуться від користувача авторизації. Впізнання співробітника, що працює із системою, відбувається за допомогою персональної магнітної картки або персонального коду [66].

Система R-Keerer багатofункціональна, вона призначена не тільки для того, щоб покращити обслуговування та впорядкувати облікові записи, але й для запобігання викрадення та різноманітних зловживань. R-Keerer допомагає запобігти можливим розкраданням та зловживанням. Система розроблена в такий спосіб, що для кожного співробітника задані певні схеми роботи. При цьому будь-який підозрілий фактор можна відстежити за звітами, що надходять [66].

R-Keerer має велику систему звітності, завдяки якій власник закладу може повніше аналізувати ситуацію. Звіти дають достатню та найповнішу інформацію для бухгалтерів, менеджерів та безпосереднього керівництва. Завданням R-Keerer є збирання та систематизація інформації, яка згодом надається у вигляді звітів [66].

Так, за допомогою R-Keerer можна переглянути дані про виручку загалом, а також за стравами, столами, днями або годинами. Також можна переглянути дані про використання бонусів та знижок, перевірити всі підозрілі моменти, відмови та інше. За допомогою таких звітів можна впевнено та плідно керувати рестораном.

Програма StoreHouse здатна сформувати велику кількість звітів, серед яких журнал проведення, товарний звіт, аналіз контрагентів і взаєморозрахунків з ними, відомість товарів, аналіз руху товарів, список страв і рецептів, дані про продажі за певний період і по днях, аналіз реалізації за місяць, різні калькуляції та інше [75]. Звітну інформацію легко експортувати в Excel, Word.

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[75].

Store-House розроблялася з урахуванням російської специфіки ведення ресторанного бізнесу, допрацьовувалась та доповнювалася різними можливостями протягом 10 років. У програмі вже створено схеми роботи підприємства, тому бухгалтеру, комірнику чи іншому співробітнику залишається виконати низку простих операцій у певній послідовності.

Якщо йдеться про звітну інформацію, програма складського обліку Store-House є інструментом практично з безмежними можливостями. Наприклад, керуючий завжди може отримати звіт про товарні залишки, щоб відразу провести перевірку фактичної наявності. Також програма дозволяє створювати різні звіти, у тому числі отримувати підсумкові відомості, що базуються на

OLAP-технологіях [77]. На той випадок, коли запропонованих варіантів виявиться недостатньо, передбачено можливість створення власних звітів.

Гнучка система налаштувань умов сортування даних дозволяє складати звіти відповідно до обраних параметрів, наприклад:

- за певним контрагентом;
- за період або на конкретну дату;
- по ресторану в цілому або по одному складу;
- за окремим найменуванням або по всій товарній групі;
- відображати тільки позиції з залишками, що не відповідають встановленим параметрам;

Перевага програми полягає в тому, що механізм складання карт ресторанних страв, як технологічних, так і калькуляційних, є прозорою та зрозумілою. Це не просто складський облік матеріалів, а свого роду джерело довідкової інформації, що описує, які продукти та в якій кількості знадобляться для приготування тієї чи іншої страви.

Програма Store-House має зручну опцію, яка дозволяє представити страву, як набір напівфабрикатів (кількість вкладок не обмежена). Розглянемо цю функцію з прикладу яблучного фрешу. Для виробництва порції напою бармену потрібно три яблука. До складу ресторану надходять яблука у певній кількості, заводиться калькуляція. Далі програма списуватиме по три яблука зі складу щоразу, як через касу бару буде проведено продаж порції яблучного фрешу. Це дозволяє бухгалтеру-товарознавцю відстежувати зміни ціни на фрукти і, отже, собівартості яблучного фрешу. Зробивши прив'язку яблук до інших страв, які вони додаються, легко стежити за тим, скільки їх слід закупити для забезпечення безперебійної роботи кухні.

Крім цього, за допомогою даного програмного продукту можна відстежувати продуктові запаси, надлишки сировини на складі, динаміку руху готових страв: наприклад, що гірше йде за середами, а що користується попитом у п'ятницю.

Облік у ресторані є єдиним і в ньому слід дотримуватися порядку. Для забезпечення цих умов програма Store-House складається з кількох блоків, призначених для відображення різної інформації, яку вносять певні працівники. Так, бухгалтер-товарознавець працює з калькуляціями і враховує рух запасів на складі.

Використання програми Store-House позбавляє зайвого клопоту працівників бухгалтерії та складу під час проведення інвентаризації, оскільки дозволяє автоматично копіювати дані, враховувати залишки, вести автоматичний облік тари тощо. Важливо, що у програмі передбачена надійна система, що захищає від випадкових чи необдуманих дій співробітників, які можуть призвести до викривлення або втрати даних [75].

Ефективним також є застосування нормативно-методичних документів з документаційного забезпечення управління у вигляді електронних текстів в корпоративній мережі. Електронні повідомлення є найбільш оперативним, зручним і надійним засобом документаційного забезпечення управління.

Комп'ютерна система, що передбачає автоматизацію не тільки традиційних функцій діловодства, а й реалізацію принципово нових можливостей управління документообігом в цілому на підприємстві, виконання довідково-аналітичної роботи, а також використання елементів електронного документообігу, дозволить підняти роботу управління справами на якісно інший рівень і буде сприяти підвищенню її оперативності. Також система автоматизації діловодства дозволить знизити трудовитрати на створення документів, їх передачу, контроль виконання, зберігання та швидкий пошук інформації [10].

Отже, аналізуючи результати впровадження обчислювальної техніки в організацію діловодного обслуговування, можна зробити висновок про те, що відповідний рівень щодо вимог обробки великих масивів інформації, а також оперативності робіт по обслуговуванню документообігу, можливі тільки при впровадженні в діловодну службу сучасних засобів обчислювальної техніки.

Таким чином, єдиним путівником до наявності та якості продукту є його документно-інформаційне забезпечення. Забезпечення достовірною інформацією і швидкість її поширення, грамотно оформленні документи є настільки ж важливими для виживання у галузі готельного-ресторанного бізнесу, як і надання послуг гостям. Необхідність застосування і впровадження на вітчизняних готельно-ресторанних комплексах новітніх моделей управління з допомогою комп'ютерних систем і технологій, які відповідають світовим стандартам, обумовлена прагненням надати гостям найякісніші послуги, забезпечивши їх комфорт та безпеку оцінка традиційних технологій призводить до усвідомлення необхідності використання для роботи з документами нових методів.

Основним напрямом вдосконалення технології обробки документів є впровадження комп'ютерних систем обробки інформації. Впровадження сучасної корпоративної системи електронного документообігу в технологію обробки документів підприємства дозволить докорінно змінити всю систему діловодного обслуговування в Малому приватному підприємстві «Маріанна», значно підвищити оперативність обробки документів, що особливо важливо для великої компанії. Використання можливостей технічного обміну документно-інформаційними потоками в умовах сьогодення дозволяє легше і швидше створювати та продавати пакети послуг споживачам, вирішувати завдання фінансово-операційного управління, маркетингового планування, підвищувати конкурентоздатність і кількість продажів.

ВИСНОВКИ

У роботі розглянуто нормативно-правові засади інформаційно-документаційного забезпечення діяльності малих підприємств. Вказано, що найпоширенішою формою представлення інформації у діловодстві є службовий документ. Встановлено три групи правових актів нормативної бази. Першу становлять закони, які регламентують загальні засади політики держави в галузі інформації і діловодства. Друга група – це правові акти з діловодства, що мають міжвідомчий характер. Третя група – це різноманітні типові та примірні положення, правила та інструкції з діловодства конкретних органів законодавчої та виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, які розроблені на основі інструкцій, затверджених Кабінетом Міністрів України. Можна зазначити, що інформаційно-документаційне забезпечення – це важлива складова діяльності будь-якої організації, установи чи підприємства. Тож, методичні та нормативно-правові документи служать основними джерелами для розробки власних інструкцій щодо діловодного забезпечення управління конкретного підприємства чи організації.

У роботі проаналізовано інформаційні технології в управлінні підприємством як засобу оптимізації діяльності підприємства та управління його бізнес-процесами. Управління сучасним підприємством є складним завданням, яке вимагає організації та взаємодії ресурсів різного роду. До них можна віднести: інформаційні системи, що забезпечують автоматизацію бізнес-процесів підприємства, адже діяльність підприємств і організацій у складних умовах динамічної ринкової економіки та жорсткої конкуренції потребує зниження вартості бізнес-процесів, удосконалення внутрішніх виробничих процесів, розвитку діапазону послуг і товарів, скорочення надлишкових робіт всередині організації. На сучасному підприємстві комп'ютер перетворився на інструмент щоденної діяльності, за його допомогою здійснюється збирання, накопичення та обробка даних. В свою чергу, впровадження інформаційних технологій у процес управління підприємством, здатне забезпечити його конкурентоспроможність, а отже і здатність зайняти найбільш вигідну позицію

в маркетинговій сфері, що постійно змінюється та формується під впливом різноманітних фактів.

У роботі розглянуто різновиди документно-інформаційних потоків в Малому приватному підприємстві «Маріанна» і визначено, що організація роботи з документами на підприємстві включає в себе раціональний документообіг, створення інформаційно-пошукових систем у документах, підготовку документів і передачу у відомчий архів, який знаходиться у головного бухгалтера підприємства. Також необхідно відзначити, що основу правильної організації роботи з документами становить розподіл обов'язків та функцій між співробітниками, що впливають з їхніх обов'язків на підприємстві. Точне виконання та знання обов'язків підвищує відповідальність кожного працівника і в цей же час виключає дублювання виконання однакової роботи з документами. Проведений аналіз дозволяє зробити висновки щодо вдосконалення організації діловодного забезпечення Малого приватного підприємства «Маріанна», наприклад, потрібно розробити всі необхідні нормативні документи: інструкцію з діловодства, положення про спільний відділі, положення про комісію з проведення експертизи цінності документів, посадову інструкцію керуючого та директора підприємства тощо.

З'ясовано основні напрями інформаційно-комунікаційної діяльності Малого приватного підприємства «Маріанна». В умовах євроінтеграційного процесу найбільш актуальними 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 готельно-ресторанної галузі й, саме тому, вільний доступ до інформаційних ресурсів професійного середовища, їх популяризація, набуває державного значення. Інформаційні ресурси галузі, показуючи професійні знання, досвід ефективної діяльності у даній сфері, стають необхідним підґрунтям для її розвитку та реформування. Професійна інформаційна взаємодія відбувається за допомогою галузевих інформаційних

ресурсів під час професійної комунікації. Також важливу роль у інформаційно-комунікаційної діяльності є реклама та піар. Програма рекламної діяльності є основою маркетингу та менеджменту малого бізнесу. Для підприємства «Маріанна» визначено три цілі для розповсюдження реклами, перша – це забезпечення припливу гостей, що гарантує фінансовий прибуток підприємству, друга ціль полягає в тому, щоб у потенційних гостей склалася позитивна думка про заклад, продукцію та послуги, щоб представити її у вигідному ракурсі і третя – це підтримка за допомогою реклами іміджу ресторану. І нарешті, основною метою PR в парк-кафе «Маріанна» є сприяння підвищенню інтересу гостя до закладу, установленню позитивного ставлення і довіри гостя, формування в очах громадськості позитивного іміджу, гарної репутації та поваги до ресторану.

У роботі розглянуто стан програмного забезпечення діяльності малого підприємства «Маріанна». Технології, з яким пов'язане інформаційне управління, забезпечують швидкі та ефективні методи передачі, обробки, збереження й одержання інформації, особливо для підприємств ресторанного господарства, діяльність яких тісно пов'язана з роботою та оформленням великої кількості документів. У Малому приватному підприємстві впроваджена робота з системою «R-Keer» – це програмний комплекс, спрямований на автоматизацію роботи ресторанів, StoreHouse – програмний продукт, що дозволяє вести облік роботи ресторану, починаючи з закупівлі сировини, закінчуючи здачею звітів, набір програм Microsoft Office та програма Finmap.

Програма StoreHouse здатна сформувати велику кількість звітів, серед яких журнал проведення, товарний звіт, аналіз контрагентів і взаєморозрахунків з ними, відомість товарів, аналіз руху товарів, список страв і рецептів, дані про продажі за певний період і по днях, аналіз реалізації за місяць, різні калькуляції та інше. Звітну інформацію легко експортувати в Excel, Word. Тож, єдиним путівником до якості продукту є його документно-інформаційне забезпечення. Забезпечення достовірною інформацією і швидкість її поширення, грамотно оформленні документи є настільки ж

важливими для виживання у галузі ресторанного бізнесу, як і надання послуг гостям. Необхідність застосування і впровадження на вітчизняних готельно-ресторанних комплексах новітніх моделей управління з допомогою комп'ютерних систем і технологій, які відповідають світовим стандартам, обумовлена прагненням надати гостям найякісніші послуги, забезпечивши їх комфорт та безпеку.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

Законодавчі та нормативно-правові акти

1. Про медико-біологічні вимоги і санітарні норми якості продовольчої сировини і продуктів харчування: Органи влади СРСР від 01.08.1989. Поточна редакція 06.09.2016. . База даних «Законодавство України». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v5061400-89#Text> (дата звернення: 15.10.2021).

2. Про захист прав споживачів: Закон України від 12.05.1991. Поточна редакція 01.08.2021. База даних «Законодавство України». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12#Text> (дата звернення: 17.10.2021).

3. Про Національний архівний фонд та архівні установи : Закон України від 24.12.1993. Поточна редакція 16.10.2020. База даних «Законодавство України». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3814-12#Text>(дата звернення: 19.10.2021).

4. Про державну таємницю : Закон України від 21.01.1994. Поточна редакція 24.11.2021. База даних «Законодавство України». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3855-12#Text> (дата звернення: 20.10.2021).

5. Про забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя населення: Закон України від 24.02.1994. Поточна редакція 14.01.2021. База даних «Законодавство України». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/4004-12#Text> (дата звернення: 15.10.2021).

6. Про звернення громадян : Закон України від 02.10.1996. Поточна редакція 01.01.2020. База даних «Законодавство України». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80#Text> (дата звернення: 25.10.2021).

7. Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів: Закон України від 23.12.1997. Поточна редакція 21.03.2021. База даних «Законодавство України». URL:

<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/771/97-%D0%B2%D1%80#Text> (дата звернення: 13.10.2021).

8. Про бухгалтерський облік та фінансову звітність в Україні : Закон України від 16.07.1999. Поточна редакція 01.07.2021. База даних «Законодавство України». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/996-14#Text> (дата звернення: 10.10.2021).

9. Про електронні документи та електронний документообіг : Закон України від 22.05.2003. Поточна редакція 01.08.2021. База даних «Законодавство України». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/851-15#Text> (дата звернення: 26.10.2021).

10. Про електронні довірчі послуги: Закон України від 05.10.2017. Поточна редакція 01.08.2021. База даних «Законодавство України». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19#Text> (дата звернення: 27.10.2021).

11. Кодекс законів про працю України : Кодекс України від 10.12.1971. Поточна редакція 24.11.2021. База даних «Законодавство України». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/322-08#Text> (дата звернення: 15.10.2021).

12. Кримінальний кодекс України : Кодекс України від 05.04.2001. Поточна редакція 25.11.2021. База даних «Законодавство України». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2341-14#Text> (дата звернення: 16.10.2021)

13. Господарський кодекс України : Кодекс України від 16.01.2003. Поточна редакція 06.10.2021. База даних «Законодавство України». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/436-15#Text> (дата звернення: 15.10.2021).

14. Цивільний кодекс України : Кодекс України від 16.01.2003. Поточна редакція 28.10.2021. База даних «Законодавство України». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/435-15#Text> (дата звернення: 16.10.2021).

15. Класифікатор професій ДК 003:2010: Наказ Держспоживстандарту України від 28.07.2010 № 327. Поточна редакція 25.10.2021. База даних «Законодавство України». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/va327609-10#Text> (дата звернення: 15.11.2021).

16. Про затвердження Правил роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства: Наказ Мінекономіки від 24.07.2002 № 219. Поточна редакція 29.01.2021. База даних «Законодавство України». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0680-02#Text> (дата звернення: 23.10.2021).

17. Про затвердження Випуску 1 «Професії працівників, що є загальними для всіх видів економічної діяльності» Довідника кваліфікаційних характеристик професій працівників: Наказ Мінпраці України від 29.12.2004 № 336. Поточна редакція 22.09.2015. База даних «Законодавство України». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0336203-04#Text> (дата звернення: 05.10.2021).

18. Про затвердження нової редакції Порядку підготовки організаційних документів в Головному управлінні державної служби України та його територіальних органах: Наказ Голодержслужби України від 27.10.2006 № 356. База даних «Законодавство України». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0356351-06> (дата звернення: 18.10.2021).

19. Про затвердження Переліку типових документів, що створюються під час діяльності державних органів та органів місцевого самоврядування, інших установ, підприємств та організацій, із зазначенням строків зберігання документів: Наказ Міністерства юстиції України від 12.04.2012. № 578/5. Поточна редакція 02.04.2013. База даних «Законодавство України». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0571-12#Text> (дата звернення: 29.10.2021).

20. Про затвердження Правил організації діловодства та архівного зберігання документів у державних органах, органах місцевого самоврядування, на підприємствах, в установах і організаціях: Наказ Міністерства юстиції України від 18.06.2015 № 1000/5. Поточна редакція 07.11.2018. База даних «Законодавство України». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0736-15#Text> (дата звернення: 16.10.2021).

21. ДСТУ 2732:20. Діловодство й архівна справа. Терміни та визначення понять. Прийнято та надано чинності від.... URL:

https://undiasd.archives.gov.ua/doc/proekt_dstu_2732.pdf (дата звернення: 20.11.2021).

22. Про затвердження Інструкції про порядок надходження, обліку та витрачання коштів Фонду соціального страхування України: Постанова Фонд соцстраху від 26.08.1999 № 11. Поточна редакція від 26.06.2001. База даних «Законодавство України». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0634-99#Text> (дата звернення: 13.10.2021).

23. Деякі питання документування управлінської діяльності: Постанова Кабінету Міністрів України від 17 січня 2018 р. № 55. База даних «Законодавство України». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/55-2018-%D0%BF#Text> (дата звернення: 25.10.2021).

24. НК 010:2021 Класифікатор управлінської документації. Прийнято та надано чинності від 12.03.2021 за № 526-21 з 2021-04-19. Київ, Український науково-дослідний інститут архівної справи та документознавства. 26 с. URL: <https://undiasd.archives.gov.ua/doc/klasifikator.pdf> (дата звернення: 28.10.2021)

Офіційні сайти/портали підприємств, установ, організацій та їхні офіційні сторінки/блоги у соціальних мережах

25. Бітрікс24 допомагає бізнесу працювати // Офіційний сайт Бітрікс24. URL: <https://www.bitrix24.ua/> (дата звернення: 15.11.2021).

26. Державна служба статистики України // Офіційний сайт. URL: <http://www.ukrstat.gov.ua/> (дата звернення: 23.10.2021).

27. Ліцензування та адміністрування акцизного податку // Офіційний сайт Державної фіскальної служби України. URL: <http://sfs.gov.ua/> (дата звернення: 24.11.2021).

28. Парк-кафе «Маріанна» // Офіційний сайт Facebook. URL: <https://www.facebook.com/cafeMarianna/> (дата звернення: 10.11.2021).

29. Парк-кафе «Маріанна» // Офіційний сайт Instagram. URL: https://instagram.com/marianna_parkcafe?utm_medium=copy_link (дата звернення: 10.11.2021).

30. Парк-кафе «Маріанна» // Офіційний сайт Marianna park-cafe. URL: <https://cafemarianna.com/> (дата звернення: 10.11.2021).

31. Центр досліджень соціальних комунікацій НБУВ // Офіційний сайт. URL: http://nbuviap.gov.ua/index.php?option=com_content&view=article&id=2988:informatsijna-bezpeka-ssha-zakonodavche-regulyuvannya-ta-perspektivi-spivpratsi-dlya-ukrajini&catid=8&Itemid=350 (дата звернення: 22.11.2021).

32. GFK Україна // Офіційний сайт Ліга.net. URL: <https://www.liga.net/> (дата звернення: 13.11.2021)

Наукові, довідкові, навчальні видання

33. Байкарова О. О., Тарасюк Л. М. Інформаційні технології – засіб оптимізації діяльності підприємств // Комп'ютерно-інтегровані технології: освіта, наука, виробництво. 2013. №11. С. 177-182. URL: file:///D:/Kitov_2013_11_32.pdf (дата звернення: 13.11.2021).

34. Бенько М.М. Інформаційні системи і технології в бухгалтерському обліку: монографія. Київ: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2010. 336 с.

35. Білогурова Г. В. Конспект лекцій з курсу «Інформаційні системи і технології в туризмі»: навч. посіб. Харків: ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2016. 49 с.

36. Бутко М. П. Стратегічний менеджмент: навч. посіб. Київ: «Центр учбової літератури», 2016. 376 с.

37. Вільям Едвардс Демінг: навчальні матеріали. URL: https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%92%D1%96%D0%BB%D1%8C%D1%8F%D0%BC_%D0%95%D0%B4%D0%B2%D0%B0%D1%80%D0%B4%D1%81_%D0%94%D0%B5%D0%BC%D1%96%D0%BD%D0%B3 (дата звернення: 23.11.2021).

38. Вороная Н. Організація документообігу на підприємстві // Податки&Бухоблік. 2016. №102. С. 53-60 URL: <https://i.factor.ua/ukr/journals/nibu/2016/december/issue-102/article-24077.html> (дата звернення: 28.11.2021).
39. Воронько-Невіднича Т. В., Калюжна Ю. П., Хурдей В. Д. Реклами і рекламна діяльність: навч. посіб. Полтава: РВВ ПДАА, 2018. 230 с.
40. Гончарова Н. Документаційне забезпечення менеджменту: характерні ознаки і перспективи: навчальні матеріали. URL: file:///D:/sasd_2004_12_24.pdf (дата звернення: 20.11.2021).
41. Грудницька С. М. Сутність і поняття установчого договору // Вісник академії адвокатури. 2019. №3. С. 50-57. URL: https://dspace.nlu.edu.ua/bitstream/123456789/13183/1/Grudnytska_50-57.pdf (дата звернення: 20.11.2021).
42. Дзюба Н. Громадське харчування: від документообігу до обліку // Податки&Бухоблік. 2019. № 5. С. 15-23. URL: <https://i.factor.ua/ukr/journals/nibu/golden/g-03/article-3585>. (дата звернення: 20.11.2021).
43. Документ: характеристика, структура, складові, властивості, функції: навчальні матеріали. URL: <https://osvita.ua/vnz/reports/dilovodstvo/24108/> (дата звернення: 17.11.2021).
44. Загорецька О. Загальне діловодство на підприємствах різних форм власності // Секретарь-референт. 2016. № 2. С. 5-20. URL: https://undiasd.archives.gov.ua/doc/zmi/SR_04_2013_kurs.pdf (дата звернення: 20.11.2021).
45. Інформаційні системи управління підприємством. Менеджмент: навчальні матеріали. URL: <https://osvita.ua/vnz/reports/management/13930/> (дата звернення: 21.11.2021).
46. Кадемія М. Ю., Шахіна І. Ю. Інформаційно-комунікаційні технології в навчальному процесі: навч. посіб. Вінниця: ТОВ «Планер», 2011. 220 с.

47. Квеляшвілі І. М. Реформування державного управління митною справою України в умовах Європейської інтеграції: дис. док. наук з держ. управл.: 25.00.01; Нац. академ. держ. управл. при Президентові України. Дніпро, 2019. 496 с.
48. Кеннет С. Девіс: навчальні матеріали. URL: https://hmong.ru/wiki/Kenneth_C._Davis (дата звернення: 25.11.2021).
49. Ковальчук Н. В. Суспільно-історичні аспекти виникнення сучасної системи управлінського документування // Наукова періодика України. 2015. №3. С. 42-48. URL: http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?I21DBN=LINK&P21DBN=UJRN&Z21ID=&S21REF=10&S21CNR=20&S21STN=1&S21FMT=ASP_meta&C21COM=S&2_S21P03=FILA=&2_S21STR=bdi_2015_3_9 (дата звернення: 20.11.2021).
50. Ковальчук Н. В. Тенденції та перспективи розвитку документаційного забезпечення управління бібліотекою: дис. канд. соц. комунікацій: 27.00.02. Київ, 2020. 255 с.
51. Крисоватий А. І., Сохацька О. М. Четверта промислова революція: зміна напрямів міжнародних інвестиційних потоків: монографія. Тернопіль: Осадца Ю.В., 2018. 478 с.
52. Кукліна Т. С., Корнієнко О. М. Дослідження якості послуг у закладах ресторанного господарства // Глобальні та національні проблеми економіки. 2016. №11. С. 416–419. URL: <https://economics.net.ua/ejopu/2020/No4/76.pdf> (дата звернення: 15.11.2021).
53. Левицька І. В., Онищук Н. В. Готельна справа: навч. посіб. Вінниця: ПП «ТД«Едельвейс і К», 2015. 580 с.
54. Лихач Ю. Посібник для керівників державної служби: навч. посіб. Київ: ТОВ «Вістка», 2020. 422 с.
55. Матліна М. М. Інформаційно-документаційне забезпечення діяльності канцелярії виробничого підприємства // Гуманітарний часопис. 2012. № 3. С. 108-113. URL: file:///D:/gumc_2012_3_16.pdf (дата звернення: 22.11.2021).

56. Мелень О.В. Організація бухгалтерського обліку готельно-ресторанного бізнесу: теоретичні аспекти // Східна Європа: економіка, бізнес та управління. 2017. №6. С. 353-357. URL: http://www.easterneurope-ebm.in.ua/journal/11_2017/63.pdf (дата звернення: 22.11.2021).

57. Ознаки класифікації інформаційних систем у менеджменті організації : навчальні матеріали. URL: https://pidru4niki.com/74229/informatika/oznaki_klasifikatsiyi_informatsiynih_sistem_menedzhmenti_organizatsiyi (дата звернення: 20.11.2021).

58. Організація документообігу в організаціях та установах: навчальні матеріали. URL: <https://www.govforc.com/index.php?id=271> (дата звернення: 05.10.2021).

59. Основні поняття електронного документообігу: навчальні матеріали. URL: http://ni.biz.ua/2/2_9/2_944_dokument.html (дата звернення: 01.12.2021).

60. Основні поняття та терміни діловодства: навчальні матеріали. URL: <https://studfile.net/preview/7091718/page:2/> (дата звернення: 20.10.2021).

61. Основні принципи та переваги впровадження електронного документообігу. Сучасні тенденції електронного документообігу: навчальні матеріали. URL: <https://sites.google.com/site/elektrdokumentoobig/osnovni-principi-ta-perevagi-vprovadzenna-elektronnogo-dokumentoobigu> (дата звернення: 29.10.2021).

62. Писаренко Т.В., Кваша Т.К., Березняк Н. В., Прудка О. В. Інформаційне забезпечення інноваційного розвитку: світовий та вітчизняний досвід: монографія. Київ: УкрІНТЕІ, 2015. 239 с.

63. Попчук О. В. Документне забезпечення управлінської діяльності організацій: навч. посіб. Рівне: Рівнен. держ. гуманітар. ун-т. 2012. 116 с.

64. Правила життя Вінстона Черчилля. «Цей день в історії»: навчальні матеріали. URL: <https://www.jnsm.com.ua/h/PZ15/> (дата звернення: 20.11.2021)

65. Редько М. В., Геселева Н. В., Лугиня Р. О. Оптимізація виробничих процесів з використанням інформаційних технологій // Технології та дизайн.

Економіка. Київ. 2016. № 2 (19). С. 1-7. URL: https://er.knutd.edu.ua/bitstream/123456789/1990/1/td_2016_N2_16.pdf (дата звернення: 05.11.2021).

66. R-Кeeper: и это все о нем: навчальні матеріали. URL: <https://www.posland.ru/articles/r-keeper/> (дата звернення: 05.11.2021).

67. Сабурова Г. Б. Керування управлінською документацією в установах виконавчої влади як одна з функцій механізму державного управління // Публічне управління та митне адміністрування. 2018. №1. С. 113-120. URL: <http://customs-admin.umsf.in.ua/archive/2018/1/18.pdf> (дата звернення: 06.11.2021).

68. Сезонов В.С. Історико-правові засади формування системи правового регулювання документообігу в Україні // Часопис Київського університету права. 2020. № 4. С. 178-183. URL: <file:///D:/563-Article%20Text-1080-1-10-20211105.pdf> (дата звернення: 08.11.2021).

69. Січкаренко К. Поняття цифрових компетенції та їх комунікаційна роль у сучасному суспільстві // Ефективна економіка. 2018. № 9. URL: http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/9_2018/54.pdf (дата звернення: 10.11.2021).

70. Сошинська В. Є. Формування комунікаційних компетенцій майбутніх фахівців інформаційної, бібліотечної та архівної справи // Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія. 2017. №4. С. 92-96. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/bdi_2017_4_14 (дата звернення: 12.11.2021).

71. Сошніков І. Компанії, які піклуються про власну операційну ефективність. У чому їхня відмінність від конкурентів в очах власників та клієнтів // Економічна правда. 2021. №5. С. 48-57. URL: <https://www.epravda.com.ua/publications/2021/06/21/674978/> (дата звернення: 05.11.2021).

72. Стадник Д. Аутсорсинг та аутстафінг: як це працює // Юридична газета online. 2019. URL: <https://yur->

gazeta.com/publications/practice/inshe/autsorsing-ta-autstafing-yak-ce-pracyue-.html

(дата звернення: 05.11.2021).

73. Струтинська І. В. Інформаційні технології організації бізнесу – імператив інноваційного розвитку бізнес-структур // Економіка та управління національним господарством. 2018. С. 40-49. URL: http://elartu.tntu.edu.ua/bitstream/lib/27894/2/GEB_2018v55n2_Strutynska_I-Information_technologies_40-49.pdf (дата звернення: 15.11.2021).

74. Струтинська І. В. Трансформація бізнес-процесів та бізнес-моделі організації організації – імператив інноваційного розвитку // Вісник КрНУ імені Михайла Остроградського. 2019. №6. С. 35-40. URL: http://visnikkrnu.kdu.edu.ua/statti/2019_6_2019-6-35.pdf (дата звернення: 11.11.2021).

75. «Store-House» – ефективний інструмент управління рестораном: навчальні матеріали. URL: http://rkdv.ru/avtomatizaciya/store_house/ (дата звернення: 12.11.2021).

76. Тарарака В.Д. Архітектура комп'ютерних систем: навч. посіб. Житомир: ЖДТУ, 2018. 383 с.

77. Технологія аналітичної обробки даних в реальному часі OLAP: навчальні матеріали. URL: https://pidru4niki.com/10830601/informatika/tehnologiya_analitichnoyi_obrobki_danih_realnomu_chasi_olap (дата звернення: 17.11.2021).

78. Тігарєва В. А., Станкевич І. В. Аналіз існуючих підходів та методів оцінювання бізнес-процесів підприємств та організацій // Вісник КрНУ імені Михайла Остроградського. 2016. №3 С. 113-122. URL: http://visnikkrnu.kdu.edu.ua/statti/2016_3_113-3-2016-2.pdf (дата звернення: 18.11.2021).

79. Толок Г.А., Лагута О.М Шляхи підвищення ефективності діяльності ресторанів // Молодий вчений. 2017. №11. С. 1330-1334. URL: <http://molodyvcheny.in.ua/files/journal/2017/11/316.pdf> (дата звернення: 20.11.2021).

80. Федченко Л., Козіна В. Організація діловодства та забезпечення обігу інформації в органах місцевого самоврядування: навч. посіб. Харків: Фактор, 2016. 160 с.

81. Фіщук В. Цифрова економіка – це реально // НВ Бізнес. 2017. URL: <https://biz.nv.ua/ukr/experts/tsifrova-ekonomika-tserealno-1001102.html> (дата звернення: 05.11.2021).

82. Finmap. Облік грошей для сучасного бізнесу: навчальні матеріали. URL: <https://finmap.online/> (дата звернення: 05.11.2021).

83. Халімон Т.М., Інформаційні технології як платформа ефективного управління конкурентоспроможністю підприємств // «Економіка. Менеджмент. Бізнес». 2016. № 4 С. 67-74 URL: <file:///D:/1367-%D0%A2%D0%B5%D0%BA%D1%81%D1%82%20%D1%81%D1%82%D0%B0%D1%82%D1%82%D1%96-5230-1-10-20170212.pdf> (дата звернення: 07.12.2021).

84. Храбатин О.І., Яворська Л.В. Маркетинг : навч. посіб. Київ: Видавництво, 2014. 284 с.

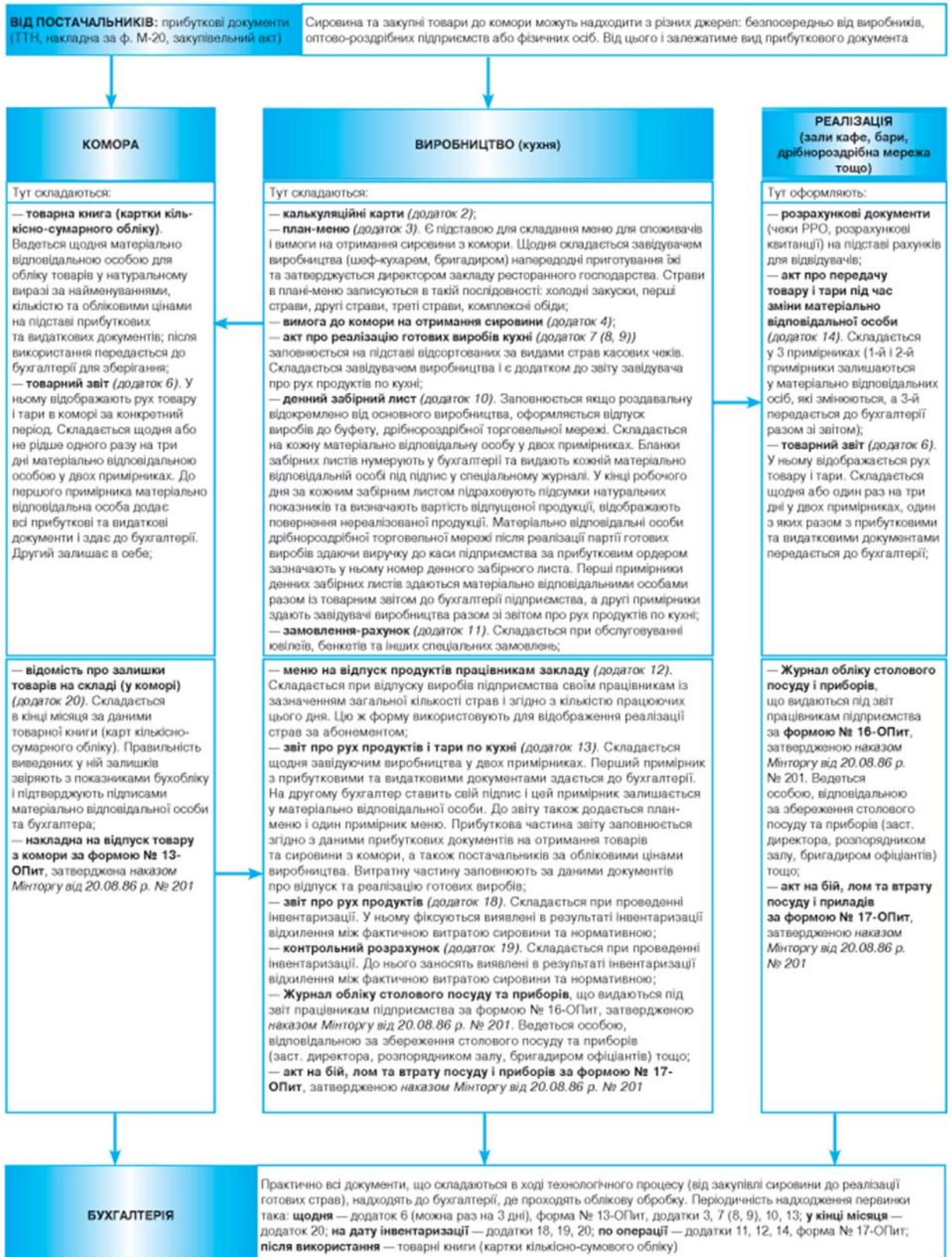
85. Шевчук І.Б. Інформаційні технології в бізнесі : навч. посіб. / частина 1. Львів: Видавництво ННБК «АТБ», 2020. 455 с.

86. QR-код: навчальні матеріали. URL: <https://uk.wikipedia.org/wiki/QR-%D0%BA%D0%BE%D0%B4> (дата звернення: 05.11.2021).

ДОДАТКИ ДОДАТОК А

ВИДИ ДОКУМЕНТІВ ТА ДОКУМЕНТООБИГУ У ЗАКЛАДІ ГРОМАДСЬКОГО ХАРЧУВАННЯ

ДОКУМЕНТООБИГ У ЗАКЛАДІ ГРОМАДСЬКОГО ХАРЧУВАННЯ



ДОДАТОК Б

КНИГА ОБЛІКУ РОЗРАХУНКОВИХ ОПЕРАЦІЙ

Додаток 1
до Порядку реєстрації та
ведення розрахункових книжок,
книг обліку розрахункових
операцій
(пункт 3 глави 1 розділу II)

Титульна сторінка

КНИГА
ОБЛІКУ РОЗРАХУНКОВИХ ОПЕРАЦІЙ на РРО

№ 3 0 0 0 8 2 4 7 2 5 P 1 2

Зареєстрована ДУ ФДС у Київській обл. Бориспільське управління
(найменування контролюючого органу)

Належить суб'єкту господарювання:
найменування / прізвище, ім'я та по батькові

Григоря Катерина Миколаївна

податковий номер / серія та номер паспорта* 2 6 9 8 0 1 5 5 4 8
місцезнаходження / місце проживання

вул. Стурженева, 6, м. Бориспіль, Київська обл.

Дані щодо РРО, з яким використовується Книга обліку розрахункових операцій:

фіскальний номер 3 0 0 0 8 2 4 7 2 5

модель (модифікація) Dates FP-353 04

заводський номер СП 8 0 2 3 0 1 0 0 6

версія програмного забезпечення 5.00

модель зовнішнього модема** -

заводський номер зовнішнього модема** □ □ □ □ □ □ □ □ □ □

Дані щодо господарської одиниці:

Назва господарської одиниці	КОАТУУ господарської одиниці	Адреса господарської одиниці
<u>кафе</u>	<u>2210500000</u>	<u>вул. Київська міськ. обл. 638</u> <u>м. Бориспіль</u>

Серія та номер установленого засобу контролю EE 6 7 7 6 0 7

Кількість аркушів 40

Дата реєстрації книги 16 / 06 / 2021 року

Розпочато □ □ / 06 / 2021 року

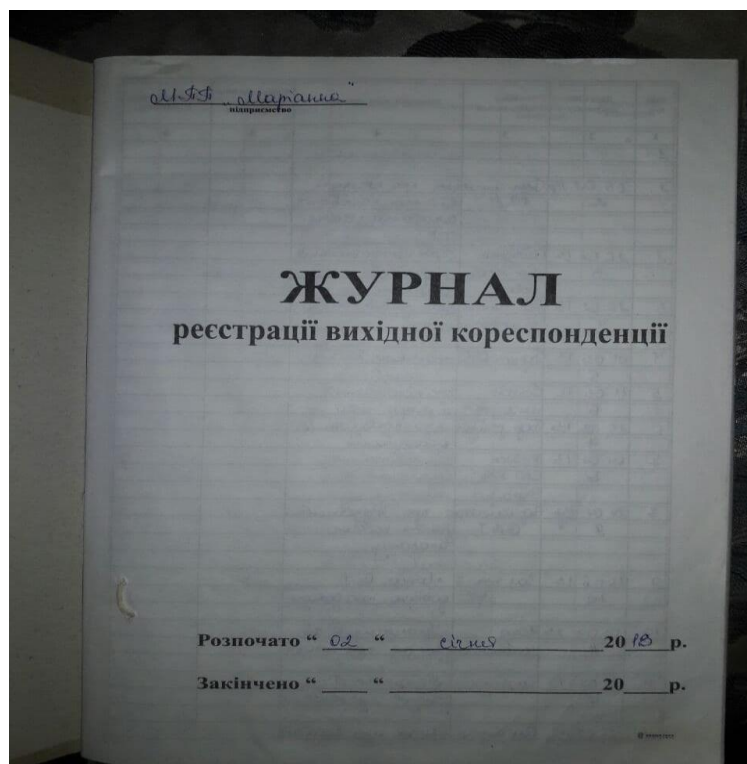
Закінчено □ □ / □ □ / □ □ □ □ року

Дата скасування реєстрації книги □ □ / □ □ / □ □ □ □ року

* Серія та номер паспорта зазначаються фізичними особами - підприємцями, які мають відмітку у паспорті про право здійснювати платежі за серією та номером паспорта.
** Графа заповнюється в разі наявності у РРО зовнішнього модема.

ДОДАТОК В

ЖУРНАЛ РЕЄСТРАЦІЇ ВХІДНОЇ КОРЕСПОНДЕНЦІЇ



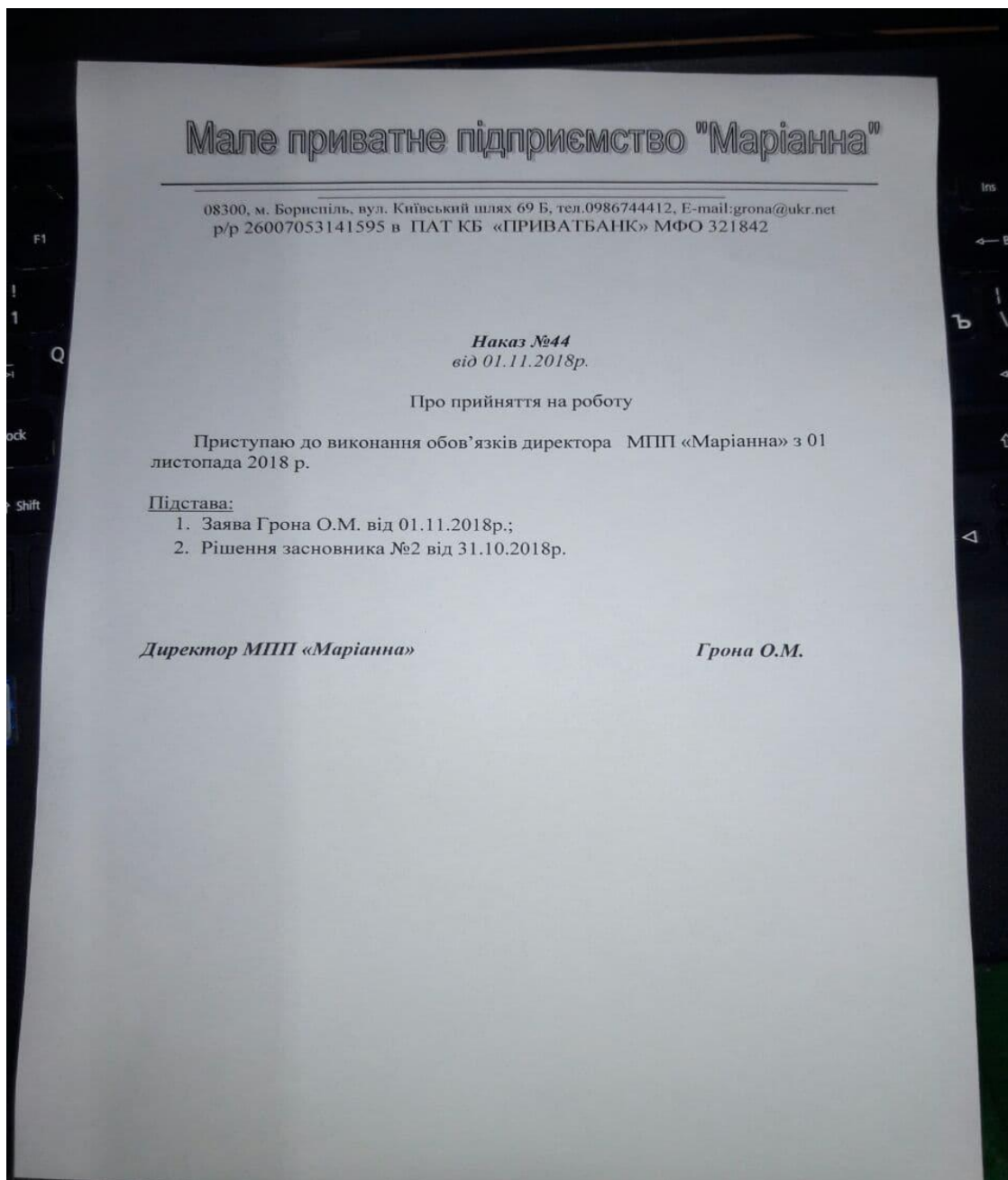
№ п/п	Дата і № документа	Кому надіслано	Короткий зміст документа	Строк повної відповіді, інформації	Відбиття про виконання
1	2	3	4	5	6
4					
1.	05.02.13 2	Формишова про минулу ОШД	33-ий касового аналізу опера- 301		
2.	16.02.13 3	Кейвеса від операції керування нама	Про проробочний місяць		
3.	26.02.13 4	ВІТ Район виробі	Про надіслані документи		
4	01.03.13 5	Кейвеса ОШД	Про минулу КОРРО		
5	11.03.13 6	Кейвеса інформація	Про надіслані документи		
7.	01.04.13 7	М. М. М. ОШД	Про надіслані документи		
8	24.04.13 8	Кейвеса ОШД	Про надіслані документи		
9	13.08.13 10	Ван Саз 10	Про надіслані документи		
10	05.03.13 11	Кейвеса 11	Про надіслані документи		
11	21.04.13 12	Кейвеса 12	Про надіслані документи		
12	26.07.13	Ван Саз	Про надіслані документи		
13.	15				
14.	01.10.2013	Верніш	Про надіслані документи		
14.	01.10.2013	Верніш	Про надіслані документи		
15	17	Верніш	Про надіслані документи		
16	16	Верніш	Про надіслані документи		
17.	19	Верніш	Про надіслані документи		
18.	20	Верніш	Про надіслані документи		
19	1	Верніш	Про надіслані документи		
20	1	Верніш	Про надіслані документи		
21	2	Верніш	Про надіслані документи		
22	5	Верніш	Про надіслані документи		
23	4	Верніш	Про надіслані документи		

ДОДАТОК Г

QR-КОДИ МАЛОГО ПРИВАТНОГО ПІДПРИЄМВСТВА «МАРІАННА»



ДОДАТОК Д
ВНУТРІШНІЙ ДОКУМЕНТ МАЛОГО ПРИВАТНОГО ПІДПРИЄМСТВА
«МАРІАННА»



ДОДАТОК Е
ПОСАДОВА ІНСТРУКЦІЯ КАСИРА МАЛОГО ПРИВАТНОГО
ПІДПРИЄМСТВА «МАРІАННА»

Мале приватне підприємство «Маріанна»

ЗАТВЕРДЖУЮ

Директор

О.М. Грона

(підпис)



Посадова інструкція касира

1. Загальні положення

1.1. Ця посадова інструкція визначає статус, функціональні обов'язки, права та відповідальність касира.

1.2. Посадову інструкцію розроблено відповідно до чинного законодавства України, Положення про бухгалтерію від 01.06.2016 № 2.

1.3. Касир належить до професійної групи «Технічні службовці» (код професії – 4211 «Касир» (на підприємстві, в установі, організації).

1.4. Відповідно до п. 3.1 Положення №637 касові операції оформлюються касовими ордерами, видатковими відомостями, розрахунковими документами, документами за операціями із застосуванням електронних платіжних засобів, іншими касовими документами, які згідно із законодавством підтверджували б факт продажу (повернення) товарів, надання послуг, отримання (повернення) готівкових коштів.

1.5. Призначення на посаду касира та звільнення з неї здійснюється наказом директора або керівника підприємства із дотриманням вимог законодавства про працю.

1.6. Касир безпосередньо підпорядковується директору та керівнику підприємства.

1.7. Касир у своїй роботі керується чинним законодавством України, Положенням про ведення касових операцій у національній валюті України, затвердженим постановою Правління НБУ від 15.12.2004 № 637, наказом про касову дисципліну від 01.06.2016 № 10, правилами внутрішнього трудового розпорядку, цією посадовою інструкцією.

1.8. За відсутності касира його обов'язки виконує інший працівник, призначений у встановленому порядку, який набуває відповідних прав та несе відповідальність за належне виконання покладених на нього обов'язків.

1.9. Касир повинен знати:

– правила документообігу і технологію оброблення облікової інформації на підприємстві, нормативно правові акти щодо ведення касових операцій, обліку цінних паперів;

ДОДАТОК Є

ПРИКЛАД БУКЛЕТІВ ТА РЕКЛАМИ НА МАЛОМУ ПРИВАТНОМУ ПІДПРИЄМСТВІ «МАРІАННА»

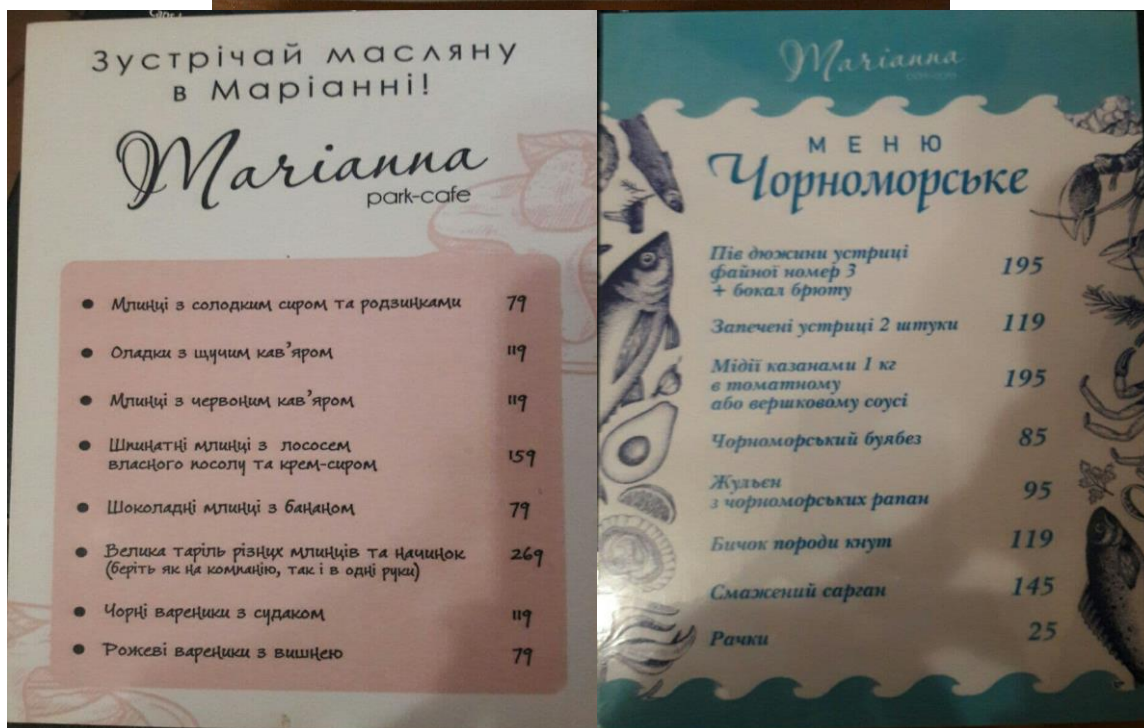


Marianna
park-cafe

Новорічний набір

Від Бабуєї Анни (1599€)

- Бутерброди зі шпротами 10 штук
- Бутерброди з червоним кв'яром 10 штук
- Ріст з качки та свинини 0,300 кг
- Олів'є з раковими шийками та червоним кв'яром 0,5кг
- Овселедеш під шубою 0,5 кг
- Котлети по-київськи 6 шт
- Вафельний торт (шілиць)
- Качка запечена з апельсинами ≈ 2 кг
- Святковий Брюст



Зустрічай масляну в Маріанні!

Marianna
park-cafe

- Млинци з солодким сиром та родзинками 79
- Оладки з щирим кв'яром 119
- Млинци з червоним кв'яром 119
- Шницятні млинци з лососем власного посолю та крем-сиром 159
- Шоколадні млинци з бананом 79
- Велика таріль різних млинцив та начинок (беріть як на компанії, так і в одні руки) 269
- Чорні вареники з судяком 119
- Рожеві вареники з вишнею 79

Marianna
park-cafe

МЕНЮ Чорноморське

- Пів дюжини устриці
файної номер 3
+ бокал брюту 195
- Запечені устриці 2 штуки 119
- Мідії казанами 1 кг
в томатному
або вершковому соусі 195
- Чорноморський булбез 85
- Жульєн
з чорноморських рапан 95
- Бичок породи ютут 119
- Смажений сарган 145
- Рачки 25