

## ПЕРЕВАГИ ЕЛЕКТРОННИХ СИСТЕМ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ

### ELECTRONIC SYSTEMS ADVENTAGES IN THE HOTEL AND RESTAURANT BUSINESS

УДК 004.891.2

DOI: <https://doi.org/10.32782/infrastruct73-10>**Мельник В.М.**

к.ф.-м.н., доцент,  
викладач-методист,  
Волинський фаховий коледж  
Національного університету  
харчових технологій

**Стешенко Л.І.**

к.е.н., викладач-методист,  
Волинський фаховий коледж  
Національного університету  
харчових технологій

**Савченко І.А.**

к.г.н., викладач-методист,  
Волинський фаховий коледж  
Національного університету  
харчових технологій

**Melnyk Vasyli**

Volyn Professional College,  
National University of Food Technologies

**Steshenko Lesia**

Volyn Professional College,  
National University of Food Technologies

**Savchenko Iryna**

Volyn Professional College,  
National University of Food Technologies

**Постановка проблеми.** В наш час готельно-ресторанне підприємництво відіграє важливу роль в економічному розвитку будь-якої розвиненої країни. Незважаючи на те, що в останні роки дана сфера пережила немалі випробовування, перебіг новітніх подій стимулював появу нових моделей, підходів ведення та реалізацій у ній. Швидкими темпами відбуваються процеси впровадження інформаційних можливостей та застосунків, які інтегрують в собі активне використання різноманітних електронних систем, віддалених баз даних, програмних та хмарних ресурсів і інших програмних розробок, які широко застосовуються в різного виду ресторанних сервісах, резервуванні та бронюванні, сфері харчування, обліку та управлінні.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Однією з головних умов успіху в готельно-ресторанному бізнесі (ГРБ) є чітко налагоджена система ведення різних видів обліку та бухгалтерії [1]. Відомо також, що у кожній галузі є свої особливості та специфіки. ГРБ є різновидом сфери

Сучасне інформаційне забезпечення підприємства, яке працює в сфері готельно-ресторанного бізнесу є обов'язковою умовою його успішного функціонування. Інформаційні системи є потужним інструментом для створення конкурентоспроможних і прибуткових підприємств гостинності. ГРБ є різновидом сфери обслуговування, який об'єднує в собі готельний заклад та його структурні підрозділи, такі як ресторан, роздрібну торгівлю, послуги харчування, оздоровчі, косметичні послуги, служби ремонту, паркування, зони відпочинку та інші. З дослідження слідує, що основними електронними системами в готельно-ресторанному бізнесі є: інформаційні, інтелектуальні, облікові системи та системи управління, а засобами підтримки – веб-сервіси, мобільні додатки, електронні мережі тощо. В наш час уже функціонують декілька потужних електронних систем, розроблених для комплексного управління готелем, зокрема: SERVIO HMS, 1С-Парус: Керування готелем, Fidelio та системи jSolutions, Poster POS для ресторанного бізнесу і успіхів у їх веденні.

**Ключові слова:** електронні системи, готельно-ресторанний бізнес, послуга, сервіси гостинності, застосунок.

*Modern information support of the enterprises working in the field of hotel and restaurant business makes a mandatory condition on its successful functioning. High rates of information technologies development, large volumes of monetary transactions and globalization processes expansion actively affect the hospitality industry growth. This industry includes a set of various transport, service, trade and other territorially distributed organizations and enterprises, the actions coordination of which takes today an indispensable condition to satisfy the demand of the hotel and restaurant services. It is clear from the research data that information systems are so powerful tool for creating competitive and profitable hospitality businesses. Hospitality business is a type of service sector that combines an accommodation facility and its structural subdivisions, such as a restaurant, retail trade, public catering, wellness, cosmetic services, repair services, parking, recreation areas, and others. The main kinds of IT-systems in the hotel and restaurant business are informational, intellectual, accounting and management systems, and support means contain web services, mobile applications, electronic networks, etc. Nowadays, several powerful electronic systems designed for complex hotel management are operating yet. Among them are such as SERVIO HMS, 1С-Parus: Hotel Management, Fidelio and jSolutions systems, Poster POS for the restaurant business. The research reveals that in order to increase the efficiency of hotel and restaurant business management, today's information systems must be implemented in all services and units of the complex that should include the guest accounting with their accounts, material resources management, personnel, warehouse management, the marketing service work to take some operational and strategic decisions by information collecting, processing and structuring, accounting, relevant reports formation and information transferring. Therefore, the leading enterprises success in the hotel and restaurant business, their desire to raise service quality standards, to diversify and update the service list, and to reduce the services cost is due to the fact that such enterprises should use modern highly efficient business controlling systems based on the latest information system and technology introduction.*

**Key words:** electronic systems, hotel and restaurant business, service, hospitality services, application.

обслуговування, який об'єднує в собі готель та його структурні підрозділи, такі як ресторан, роздрібну торгівлю, послуги харчування, санітарно-гігієнічні послуги, служби ремонту, паркування, зони відпочинку і інші.

Тематика даного дослідження є досить актуальною. Ряд авторів зробили значний внесок у його вивчення, зокрема: Шаров С.В. детально аналізує застосування електронних систем в туризмі та готельно-ресторанному бізнесі [16]; Доценко В.Ф. аналізує рівень впровадження електронних систем в готельно-ресторанний бізнес України; Ющенко О. розглядає питання впровадження додатків для смартфонів у сферу готельно-ресторанного бізнесу; Гоблик-Маркович Н.М. оцінює світові досягнення та інноваційні технології в туристичному та готельно-ресторанному бізнесі.

Слід зазначити, що впровадження і використання електронних систем в ГРБ дозволяє отримати вагомі переваги, величина яких залежить від функціональності конкретного впровадженого

програмного комплексу чи системи. Значні переваги проявляються в можливості здійснювати контроль за надходженнями, витратами сировини на приготування страв в автоматичному режимі, забезпечувати синхронний обмін інформацією між задіяними підсистемами для оперативного управління підприємством [2], стимулювати підвищення якості та швидкості обслуговування клієнтів, будувати рекламні стратегії, зменшити кількість зайвих списань видів продукції та інших зайвих затрат. Водночас особлива увага має приділятися підготовці програмістів-розробників програмних комплексів для ГРБ з урахуванням сучасного попиту та технологій, творчому їх розвитку та креативності [3], і тільки в таких умовах будуть розроблені програмні засоби, електронні системи та веб-сервіси, які будуть задовольняти вимоги управлінсько-обслуговуючого персоналу та клієнтів.

**Постановка завдання.** Метою даної роботи послужило дослідження особливостей впливу електронних систем, програмних застосунків та інтернет-засобів на організацію і розвиток ГРБ і його основних складових на основі інтеграції даних та комунікації.

Для досягнення поставленої в даній роботі мети необхідно реалізувати наступні завдання:

1. З'ясувати важливі моменти, перспективи та переваги використання інформаційних систем та застосунків в обліково-бухгалтерській справі, контролюючій складовій та веденні ГРБ в цілому.

2. Виявити можливості впливу інформаційних технологій (IT) на зростання конкурентної спроможності, зниження затрат, покращення економічної стійкості, управління та перспективного планування в ГРБ.

3. Визначити вплив використання новітніх інформаційно-комунікаційних технологій (IKT) на управління, виробничі процеси ГРБ для просування та реалізації якісних послуг в межах реального часу та комунікацію з клієнтами.

Методологічною та інформаційною основою роботи є деякі реальні факти, наукові здобутки, матеріали видань періодики та Internet-ресурси.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** На початку обговорення результатів дослідження слід наголосити, що в наш час, як і було колись, основним аспектом ведення ГРБ та в наданні різноманітних послуг, які об'єднує даний вид діяльності, є матеріальна база, закладена для його функціонування. Хоча нам досить зрозуміло, що географічне положення, наявність туристичних дестинацій, історико-культурних об'єктів та інших цінностей, – все це є стимулом успіху в ГРБ. Сьогодні також ставиться наголос на якості управлінського та обслуговуючого персоналу кожного об'єкта з даної галузі.

Облікові ведення в ГРБ не повинні переживати прогалин незавершеності. Здійснені затрати та

отримані доходи завжди повинні бути визначеними кожного місяця. Зрозуміло, що економічні фактори та успіхи також залежать і від соціально-економічних чинників, сезонності та попиту [4]. Цілком відомо, що в основному доходами даного виду бізнесу є платні послуги споживачів, такі як оплата за проживання, харчування (основні послуги) та додаткові послуги, серед яких надходження за проживання становлять фундаментальний вид діяльності. Хоча в наш час, притримуючись вигідних бізнес-умов, яскраві доходи можуть приносити і інші послуги, наприклад, такі як гнучке та вигідне ведення ресторанного бізнесу з урахуванням середніх можливостей відвідувача, послуги короткострокової оренди чи інші види, в яких підприємство даного напрямку має можливість визначити дещо інший, ніж загальноприйнятий обліковий порядок.

В умовах бухгалтерії та обліку надходження від послуг отримуються при виконанні таких умов, як право та встановлений на доходи договір, дотримання умов маркетингу, спрямування отриманих від споживача коштів та їх розмірів на зростання економічної стабільності і вигоди підприємства, вартісному вираженні попиту та фактично наданих платних послугах з урахуванням затрат в ході їх надання [5]. За відсутності виконання будь-якої з перелічених умов надходження підприємства враховується як його кредиторська заборгованість. Уже сьогодні власники ГРБ впроваджують різноманітні програмні продукти з метою полегшення праці працівників обліку та бухгалтерії підприємства. З цієї метою впроваджуються і використовуються хмарні технології та інтегровані бази даних [6; 7], які надають швидкий доступ до необхідних даних та до обчислювальних процесів. Сучасні удосконалені інтегровані програмні продукти обліку дозволяють з легкістю створювати та поширювати звітну документацію, використовуючи мережеві послуги та інтернет.

В процесі ведення ГРБ існує факт необхідності обліку виробництва та реалізації продукції споживання. Тому найважливішими є розрахунки з собівартості видів продукції споживання та готельно-ресторанних комплексів. Розрахункова відомість витрат бізнес-підприємства на одиницю виробленої продукції громадського харчування здатна відобразити фахівцям ведення діяльності перспективні його сторони. Для калькуляції конкретного виду власно виробленої продукції, наприклад, довільної страви необхідно: скласти меню – конкретно визначений список страв, чи концепцію ресторану; технологічні карти на кожен його позицію – документ з описом повної інформації для кожної страви, її рецептуру, термін і специфіку зберігання, харчову цінність, вагу одиниці споживання, зовнішній вигляд, прикраси та подачу [8; 9]; підписати з постачальниками договори з

узгодженням цін закупівлі сировини, включаючи транспортно-вантажні і інші витрати та проміжні послуги. Отже, меню, в нашому випадку, – це ключовий пункт ведення наступного обліку, так як від концепції і типу об'єкта харчування буде залежати «величина» меню та обсяг технологічних і калькуляційних карт. Слід уточнити, що дану документацію треба постійно оновлювати і підтримувати в актуальності її інформацію в обсягах реального часу. На допомогу працівникам даної сфери можуть бути надані електронні програмні продукти зі створення документів-договорів, технологічних карт, обігу сировинної продукції, рецептури, звітів та інших видів інформації, формування та використання яких значно спростить роботу персоналу. Впровадження подібних інформаційних систем з залученням навіть простих локальних баз даних чи електронних таблиць дозволить легко й миттєво візуалізувати важливу інформацію, актуалізувати її, мати бачення в зниженні різнорідних затрат та помилковості працівників, які вносять і негативні наслідки в ГРБ.

Сьогодні облік товарів і сировини для виробництва власної продукції відіграють особливу роль, так як такий облік дозволяє виявляти і відходи, – тобто зайві затрати, такі як зворотні відходи з можливістю повторного використання, наприклад, залишків шоколаду для смачних прикрас для нової партії продукції, та незворотні відходи, які не можливо надалі використовувати у даному виробництві. Однак вони можуть бути придатними для інших господарських потреб чи послуг. Тож даний вид обліку може мати свою реалізацію відповідними програмними продуктами та/чи електронними таблицями, що дозволить чітко виконувати відбір і закупівлю сировинних товарів, відслідковувати зменшення відходів та втрат підприємства. Вміння використовувати інформацію зведених таблиць та консолідацію даних з їх графічною візуалізацією [10; 11], імпортувати та експортувати їх між відповідними додатками обробки та калькуляції, в значній мірі спростить ведення даного виду бізнесу та створить основу бачення й усунення зайвих затрат.

Важливим моментом в веденні ГРБ є інвентаризація, або зведення за даними бухгалтерського обліку фактичних залишків товарів або сировини на складах та залишків тих же товарів та визначення товарних втрат. Як видно, для цього виду обліку досить вигідно мати сформовані хронологічно зведені електронні таблиці [10], де уже не потрібно аналізувати значну кількість різної документації, а для чіткого аналізу «мати усе перед собою» з елементами порівняльної графічної візуалізації. Відомо, що товарні втрати поділяються на дві категорії: нормовані або продукти з природнім зменшенням у вазі або об'ємі; та ненормовані продукти, обумовлені псуванням або розкраданням.

Такий вид електронного обліку змусить відповідальні особи вести ретельніший контроль за показниками наявності продуктів.

Серед різновидів обліку ГРБ найбільш важливу роль займає касовий контроль та облік руху коштів. Працівники бухгалтерії закладу харчування завжди орієнтуються і працюють з чеками реалізації, відстежуючи рух коштів надходження на рахунки від клієнтів. Важливе місце при цьому займає оперативна перевірка та зведення інформації зі списаних продуктів для реально приготовлених страв, а також доведення реальності грошових надходжень в касу. Б. Віллісом, засновником Bistro Accounting в Британії для бухгалтерського обліку і аутсорсингу та програмного забезпечення QuickBooksSetup для ресторанів визначено три важливі рекомендації щодо обліку в ГРБ [4]:

1. Огляд основних тижневих витрат. «Початкові витрати – це цифри, необхідні для отримання прибутку від прибутку після накладних витрат» [9]. Продукти та напої і робоча сила – становлять найбільші витрати ресторанів і їх треба відстежувати щодня. Для цього можна застосувати розроблену систему POS (Point of Sale), яка являє собою програмно-апаратний комплекс на базі фіскального реєстратора, за якою закріплений набір типових касових функцій, таких як облік і продаж товару, прийом та видача грошей, відміна покупки та інші цінні функції. До складу POS-системи входить спеціально налаштований комп'ютер, монітор, фіскальний реєстратор, чековий принтер, клавіатура, грошова скринька, магнітний зчитувач карт та інші пристрої.

2. Планування рахунків має бути простим та персоналізованим і складатися з облікових записів та позицій так званої «Головної книги». Даний програмний комплекс має власний стиль обліку і уникає наслідування інших працювати за аналогією подібності бізнесу. Персоналізація плану та рахунків для конкретного об'єкту бізнесу і становить одну із сторін успішного ведення ГРБ.

3. Конфігурація бухгалтерських рахунків перед створенням і попереднім переглядом звіту про місячні прибутки та збитки. У балансових звітах беруться до уваги зобов'язання і активи як основні серед фінансових звітів, що дають змогу власникові бізнес-організації отримати порівняльні дані про прибутковість чи збитковість його бізнесу на кінець місяця.

Впровадження програмних засобів для ведення облікової роботи в ГРБ веде до значного спрощення роботи бухгалтерії і, заодно, допомагає уникати гострих проблем. В роботах [5; 12] описано використання найбільш популярних додатків для ведення обліку і аудиту в міжнародному масштабі. Компанія Sage Intacct є постачальником програмних додатків для подібних завдань з використанням хмарних обчислень, додатки якої можуть

допомогти малому та середньому бізнесу і здатні забезпечити необхідною інформацією фахівців обліку в реальному часі, підтримуючи автоматизацію критичних процесів. Компанія покликана забезпечити робочі місця програмними додатками з ведення обліку, такими як загальна книга, кредиторська чи дебіторська заборгованість, управління коштами і замовленнями, які включають створення вбудованих звітів, панелі моніторингу, управління витратами, доходами, проектний облік, консолідації даних з кількох об'єктів. SageIntacct є системою з відкритим API, яка надає можливість інтегруватися з іншими подібними додатками, наприклад, CRM, payroll чи POS-системами, дозволяючи користувачам можливість вибору програмного забезпечення для власної діяльності.

Програмне забезпечення Multiview пропонує формування фінансових рішень, володіючи якими компанії мають контроль над корпоративними даними. Рішення інтегрує в собі 14 модулів, розгорнутих в різних конфігураціях, пристосованих для ведення обліку в будь-якій бізнес-галузі. Ціноутворення засноване на кількості користувачів. Засіб ViewPoint як програмна система також пропонує створення звітів і ведення аналітики, надання доступу компанії до корпоративних даних та можливість перенаправлення даних в різні підсистеми з метою розрахунків та показників.

Для бухгалтерського обліку в малому та середньому бізнесі функціонує програмна система Quick Books Enterprise, яка спрямована на допомогу будівельним компаніям, дистрибуції, виробничим та торговим фірмам [13]. Вона пропонує функціональність для управління кількома користувачами, місцями розташування, процесами інвентаризації чи об'ємними обсягами даних транзакцій, включаючи інструменти звітності з розширеними можливостями, налаштування для можливості проведення аналізу даних і прийняття обґрунтованих рішень, поєднуючи для цього електронні таблиці MS Excel. Quick Books Enterprise дозволяє оформляти документи за відповідними категоріями, відстежувати облікові файли, підтримувати журнал змін в кожному документі з міткою дати і часу. Додатково до описаних вище функцій додаються можливості сканування і прикріплення кількох документів, квитанцій і лапок.

Впровадження ІТ в ГРБ є одним з напрямків отримання конкурентних переваг серед підприємств-аналогів. Технологічні інновації та ІТ передбачають активне використання ІКТ у реалізації процесів просування та реалізації пропонованих послуг для клієнтів [14]. Для реалізації завдань ГРБ в наш час компанії використовують різноманітні програмні системи, продукти та сервіси (рис. 1), систематизація яких подана нижче.

Використовуючи веб-розробки, мобільні застосунки, соціальні мережі, різні електронні та інтелектуальні системи, програмні продукти та інші системи, пов'язані з отриманням релевантної інформації, її трансформацією та обробкою, компанії ГРБ здобувають велику перевагу і значно покращують показники обслуговування відповідно до потреб споживача. Наприклад, для ГРБ це може бути інформація про об'єкти, вартість їх послуг, наявність інфраструктури [8; 15] тощо.

Досить актуальним засобом ІКТ є використання веб-сайтів та соціальних мереж для просування послуг ГРБ, на базі яких тисячі користувачів мережі Інтернет можуть дізнатися про можливості розміщення та прайс-листи, умови та послуги обслуговування, бронювання, меню, можливості дозвілля та відпочинку, трансферу та інших послуг. Досить зручно, що більшість готелів, ресторанів та інших об'єктів ГРБ мають власні веб-сторінки, які слугують клієнтам та реалізації стратегій маркетингу. Перспективним для них є також використання в даній сфері діяльності систем з інтелектуальним інтерфейсом, які є складними програмними розробками, що засновані на використанні штучного інтелекту для надання швидкого та корисного обслуговування інформацією клієнту у відповідності до його запитів. В таких системах реалізовані потужні алгоритми обробки різних видів інформації, в тому числі через інтегровану мережу з застосуванням різних форм її представлення, враховуючи вирішення складних слабоформалізованих завдань, що висуваються кінцевим користувачем [16].

ГРБ як важлива складова сфери обслуговування вимагає впровадження інноваційних технологій для подальшого розвитку індустрії гостинності. ІКТ, які застосовуються у ГРБ, викладені в [8], де основна увага приділяється електронному меню, системам безпеки, екологічним технологіям, системам електронного управління, інформаційним та іншим системам. Відмічається [17], що сучасні інформаційні системи надають можливість в короткі терміни отримати найактуальнішу інформацію про транспортні зв'язки, дані бронювання, наявність в готельних комплексах можливостей відпочинку та дозвілля, тощо. В зворотному напрямку інформація обізнаності клієнтів буде стимулювати клієнтську довіру та ефективно використовуватися робочим персоналом для комунікації з ними.

В наш час уже функціонують декілька потужних електронних систем, розроблені для комплексного управління готелем, зокрема: SERVIO HMS, 1С-Парус: Керування готелем, Fidelio та інші. Електронна система 1С-Парус: Керування готелем автоматизує роботу кількох служб на базі моно-платформи. Її поєднаними модулями є служби бронювання житла, розміщення клієнтів,

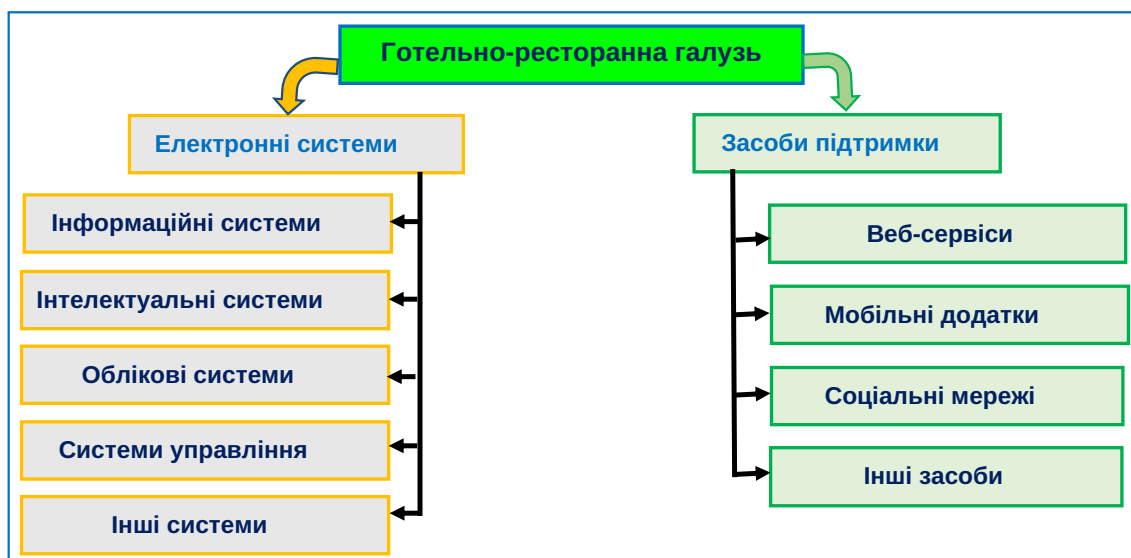


Рис. 1. Схема систематизації та підтримки засобів інформаційно-комунікаційних технологій в готельно-ресторанному бізнесі

Джерело: [16]

взаєморозрахунків та харчування. Службові операції в даній системі виконує блок адміністрування, який наділений функціями відстеження роботи персоналу, ведення обліку в підрозділах, здійснення аудиту, формування звітної документації та ін. Особливостями таких систем є інтеграція з іншими системами такого ж типу. Для цієї системи доступна і демо-версія, призначена для ознайомлення з програмним продуктом та його функціональними можливостями.

Для управління рестораном розроблений також модуль jSolutions та система Poster POS, яка дозволяє автоматизувати значну частину ресторанного бізнесу, володіючи багатьма функціональними можливостями для роботи офіціанта, кухаря, адміністратора, бухгалтера, фахівця закупівель та інших працівників. В роботі офіціанта система Poster включає управління розміщенням столів, електронним меню, роздруком замовлення, рахунку тощо. Для кухаря вона виконує відстеження черги для приготування страв, їх статус, доповнює візуалізацією його процесу та виводить на друк документацію. Адміністратору вона допомагає в заміні офіціанта, управління замовленнями, управлінні розміщенням клієнтів, бронюванні столиків тощо. Для бухгалтера вона здійснює керування націнками, вартістю страв, для фахівця із закупівель – розрахунок енергетичної цінності, супроводжує роботу зі складом, рецептурою, меню та іншими видами робіт. Система jSolutions має вбудований аналітичний блок, працює з дисконтними картами, підтримує програму лояльності та зовнішні пристрої, такі як планшети, сканери, принтери та інше обладнання. З іншої сторони електронна система Poster POS більш проста у використанні її функціональності,

адаптована до різних апаратних платформ, встановлених на ноутбуках, смартфонах, планшетах, і дозволяє візуалізувати меню та страви, друкувати замовлення, опрацьовувати готівковий та безготівковий платежі, слідкувати за розміщенням столиків в залі ресторану, автоматизувати доставку замовлень, а розробники даної системи готові співпрацювати на доволі привабливих умовах для її впровадження та супроводу.

Окремим видом робіт з управління готелем або рестораном є ведення внутрішнього контролю за транзакційними витратами. Оскільки на підприємстві ГРБ в різних субсферах обслуговування можуть використовуватися різні системи для бронювання, ведення розрахунків, бази клієнтів і інших видів робіт, то реалізація такого внутрішнього контролю є досить проблематичною. Аналітики з розробки програмних комплексів бачать вирішення такої проблеми через створення єдиного програмного комплексу, який акумулюватиме різноманітну інформацію та надавати її для внутрішнього аудиту. Таким комплексом може бути прийнята електронна система «jПарус-Готель», заснована на хмарній платформі «jПарус», функціональні особливості якої описані в роботі [18].

**Висновки з проведеного дослідження.** Застосування ІТ, електронних систем, програмних додатків та інновацій у ГРБ є вимогою сьогодення та розвиненого інформаційного суспільства. З цією метою розробляються, впроваджуються та функціонують різноманітні електронні системи, веб-сервіси, мобільні та хмарні додатки і інші програмні засоби, використання яких дозволяє автоматизувати роботу об'єктів ГРБ, підвищити кількість та якість обслуговування клієнтів.

На основі проведеного дослідження з'ясовано важливі основні моменти, окреслено окремі перспективи та переваги використання ІТ-розробок та систем в обліково-бухгалтерській справі та контролюючій складовій вході ведення ГРБ. В процесі обговорення результатів досліджень описано можливості впливу ІТ на зростання конкурентоспроможності, зниження зайвих затрат, поліпшення економічної стійкості та планування в ГРБ на перспективу. Також визначено особливості впливу в процесі використання новітніх ІКТ на управління і виробничі процеси комплексів ГРБ з метою просування та реалізації ними якісних послуг в межах реального часу, включаючи ведення продуктивної комунікації з клієнтами.

Наведені в даній роботі особливості ведення ГРБ з впровадженням і функціонуванням ІТ та програмних систем виявили переваги у веденні обліку та дозволили зробити висновки про перспективне використання простого чи персоналізованого планування, зниження основних і додаткових зайвих витрат, необхідність в переконфігурації бухгалтерських рахунків на практиці, перегляду звіту про щомісячні збитки і прибутки та інше. Все це значно спрощує роботу управлінського та обслуговуючого персоналу і допоможе уникнути багатьох проблем у веденні різних видів контролю, обліку та звітної документації в ГРБ.

#### БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Шапошников К.С., Незвещук-Когут Т.С. Готельно-ресторанний бізнес в Україні: сучасний стан та проблеми розвитку. *Туризм*. 2022. Вип. 74. С. 261–266.
2. Бурій С.А. Інноваційний потенціал у сфері готельно-ресторанного бізнесу та туризму. *Вісник Хмельницького національного університету. Серія: Економічні науки*. 2014. № 5(2). С. 201–205.
3. Vakaliuk T.A., Medvedieva M.O. Conducting classes on programming at higher educational institutions applying information communication technologies. *Science and Education a New Dimension. Pedagogy and Psychology*. 2017. Т. 58. № 5. Р. 47–50.
4. Новак Н.Г., Башинська І.О. Особливості обліку у готельно-ресторанному бізнесі. *Економіка. Фінанси. Право*. 2018. № 6. С. 17–19.
5. Filyrova S., Malin O., Sherstnyova O. Marketing and information technologies as tools to ensure financial and economic security of hotel and restaurant business. *Економіка. Фінанси. Право*. 2018. № 2. С. 9–11.
6. Яркіна К.О., Зміївська І.В. Застосування хмарних технологій у ресторанному бізнесі. *Відновлення та модернізація економіки України: виклики, пріоритети, практики*: матеріали Міжнародної науково-практичної конференції, м. Харків, 2 березня 2023 р. Харків, 2023. С. 141–143.
7. Підготовка системи «парус-готель» до роботи. Під'єднання до бази даних. Інформаційні системи та технології в готельно-ресторанному бізнесі. URL: [https://moodle.gi.edu.ua/pluginfile.php/91835/mod\\_resource/content/1/%d0%9b%d0%b0%d0%b1](https://moodle.gi.edu.ua/pluginfile.php/91835/mod_resource/content/1/%d0%9b%d0%b0%d0%b1).

%d1%80.%20%e2%84%96%201%20%d0%93%d0%be%d1%82%d0%b5%d0%bb%d1%8c.pdf (дата звернення: 21.05.2023).

8. Башинська І.О. Використання автоматизованих систем управління на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу. *Економіка. Фінанси. Право*. 2018. № 2/3. С. 18–20.

9. Toast Restaurant Blog. URL: <https://pos.toasttab.com/blog/restaurant-accounting> (дата звернення: 15.05.2023).

10. Використання зведених таблиць та інших інструментів бізнес-аналітики для аналізу даних. Підтримка від Microsoft. Microsoft 365. URL: <https://support.microsoft.com/uk-ua/office> (дата звернення: 23.05.2023).

11. Консолідація кількох аркушів у звіті зведеної таблиці. Підтримка Microsoft 365. URL: <https://support.microsoft.com/uk-ua/office> (дата звернення: 16.05.2023).

12. Hotel Accounting Software. URL: <https://www.softwareadvice.com/accounting/hospitality-travel-software-comparison> (дата звернення: 21.05.2023).

13. Башинська І.О., Новак Н.Г. Ефективне управління проектами підприємства. *Інфраструктура ринку*. 2017. № 6. С. 75–78.

14. Боднарук О.В. Використання інноваційних маркетингових технологій в туристичній індустрії. *Вісник Приазовського державного технічного університету. Серія: Економічні науки*. 2019. № 37. С. 97–104.

15. Гаврилюк О. Пандемічна криза як каталізатор діджиталізації туристичної індустрії. *Збірник наукових праць Черкаського державного технологічного університету. Серія: Економічні науки*. 2021. № 60. С. 22–29.

16. Шаров С.В., Лубко Д.В., Осадчий В.В. Інтелектуальні інформаційні системи: навчальний посібник. Мелітополь: Вид-во МДПУ ім. Б. Хмельницького, 2015. 144 с.

17. Шарова Т.М., Акімов В.Ю. Переваги використання ІКТ у роботі туристичних фірм. *Інформаційне суспільство: технологічні, економічні та технічні аспекти становлення*: збірник тез доповідей міжнар. наук. інтернет конф., м. Тернопіль, 20 вересня 2017 р. Тернопіль, 2017. С. 64–67.

18. Левіна М.В. Організація контролю трансакційних витрат в інформаційній системі підприємств готельного господарства. *Проблеми теорії та методології бухгалтерського обліку, контролю і аналізу*. 2015. № 3(33). С. 133–138.

#### REFERENCES:

1. Shaposhnykov K., Nezveshchuk-Kohut T. (2022) Hotelno-restoranniy biznes v Ukraini: suchasnyi stan ta problemy rozvytku [Hotel and restaurant business in Ukraine: current state and problems of development]. *Turyzm*, vol. 74, pp. 261–266.
2. Buryi S. (2014) Innovatsiyniy potentsial u sferi hotelno-restorannoho biznesu ta turyzmu. [Innovative potential in the field of hotel and restaurant business and tourism]. *Visnyk Khmelnytskoho natsionalnoho*

universytetu. *Seriia: Ekonomichni nauky*, vol. 5(2), pp. 201–205.

3. Vakaliuk T.A., Medvedieva M.O. (2017) Conducting classes on programming at higher educational institutions applying information communication technologies. *Science and Education a New Dimension. Pedagogy and Psychology*, vol. 58, no. 5, pp. 47–50.

4. Novak N., Bashynska I. (2018) Osoblyvosti obliku u hotelno-restorannomu biznesi. [Peculiarities of accounting in the hotel and restaurant business]. *Ekonomika. Finansy. Pravo*, vol. 6, pp. 17–19.

5. Filyppova S., Malin O., Sherstnyova O. (2018) Marketing and information technologies as tools to ensure financial and economic security of hotel and restaurant business. *Ekonomika. Finansy. Pravo*, vol. 2, pp. 9–11.

6. Yarkina K., Zmiivska I. (2023) Zastosuvannia khmarnykh tekhnolohii u restorannomu biznesi [Use of cloud technologies in the restaurant business]. Proceedings of the *Vidnovlennia ta modernizatsiia ekonomiky Ukrainy: vyklyky, priorityty, praktyky* (Kharkiv, March 23rd, 2023). (in Ukrainian)

7. Pidhotovka systemy «parus-hotel» do roboty. Pidiednannia do bazy danykh. Informatsiini systemy ta tekhnolohii v hotelno-restorannomu biznesi [Preparation of the "sail-hotel" system for operation. Connections to the database. Information systems and technologies in the hotel and restaurant business]. Available at: [https://moodle.gi.edu.ua/pluginfile.php/91835/mod\\_resource/content/1/%d0%9b%d0%b0%d0%b1.%d1%80.%20%e2%84%96%201%20%d0%93%d0%be%d1%82%d0%b5%d0%bb%d1%8c.pdf](https://moodle.gi.edu.ua/pluginfile.php/91835/mod_resource/content/1/%d0%9b%d0%b0%d0%b1.%d1%80.%20%e2%84%96%201%20%d0%93%d0%be%d1%82%d0%b5%d0%bb%d1%8c.pdf) (accessed: May 23, 2023).

8. Bashynska I. (2018) Vykorystannia avtomatyzovanykh system upravlinnia na pidpriemstvakh hotelno-restorannoho biznesu [The use of automated management systems at enterprises of the hotel and restaurant business]. *Ekonomika. Finansy. Pravo*, vol. 2/3, pp. 18–20.

9. Toast Restaurant Blog. Available at: <https://pos.toasttab.com/blog/restaurant-accounting>

10. Vykorystannia zvedenykh tablyts ta inshykh instrumentiv biznes-analytyky dlia analizu danykh. Pidtrymka vid Microsoft. Microsoft 365 [Using pivot tables and other business intelligence tools for

data analysis. Microsoft 365 Support]. Available at: <https://support.microsoft.com/uk-ua/office> (accessed May 23, 2023).

11. Konsolidatsiia kilkokh arkushiv u zviti zvedenoj tablytsi. Pidtrymka Microsoft 365. [Consolidate multiple sheets in a PivotTable report. Microsoft 365 Support]. Available at: <https://support.microsoft.com/uk-ua/office>. (accessed May 16, 2023).

12. Hotel Accounting Software. Available at: <https://www.softwareadvice.com/accounting/hospitality-travel-software-comparison> (accessed May 23, 2023).

13. Bashynska I., Novak N. (2017) Efektyvne upravlinnia proektamy pidpriemstva [Effective project management of the enterprise]. *Infrastruktura rynku*, vol. 6, pp. 75–78.

14. Bondaruk O. (2019) Vykorystannia innovatsiinykh marketynhovykh tekhnolohii v turystychnii industrii [Use of innovative marketing technologies in the tourism industry]. *Visnyk Pryazovskoho derzhavnoho tekhnichnoho universytetu. Serii: Ekonomichni nauky*, vol. 37, pp. 97–104.

15. Havryliuk O. (2021) Pandemichna kryza yak katalizator didzhitalizatsii turystychnoi industrii [The pandemic crisis as a catalyst for digitalization of the tourism industry]. *Zbirnyk naukovykh prats Cherkaskoho derzhavnoho tekhnolohichnoho universytetu. Serii: Ekonomichni nauky*, vol. 60, pp. 22–29.

16. Sharov S., Lubko D., Osadchyi V. (2015) *Intelektualni informatsiini systemy: navchalnyi posibnyk* [Intelligent information systems: education manual]. Melitopol: Vydavnytstvo MDPU imeni B. Khmelnytskogo. (in Ukrainian)

17. Sharov T., Akimov V. (2017) Perevahy vykorystannia IKT u roboti turystychnykh firm [Advantages of using ICT in the work of travel firms]. Proceedings of the *Informatsiine suspilstvo: tekhnolohichni, ekonomichni ta tekhnichni aspekty stanovlennia* (Ternopil, September 20th, 2017). (in Ukrainian)

18. Levina M. (2015) Orhanizatsiia kontroliu transaktsiinykh vytrat v informatsiinii systemi pidpriemstv hotelnoho hospodarstva [Organization of transaction costs control in the information system of hotel enterprises]. *Problemy teorii ta metodolohii bukhhalterskoho obliku, kontroliu i analizu*, vol. 3(33), pp. 133–138.