

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ

Факультет готельно-ресторанного та туристичного бізнесу імені проф. В.Ф. Доценка
Кафедра готельно-ресторанної справи

«До захисту в ЕК»

Декан факультету


(підпис)

Віта ЦИРУЛЬНІКОВА

(ім'я і прізвище)

«16» 02 2024 р.

«До захисту допущено»

Завідувач кафедри


(підпис)

Лариса ШАРАН

(ім'я і прізвище)

«15» лютого 2024 р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
НА ЗДОБУТТЯ ОСВІТНЬОГО СТУПЕНЯ БАКАЛАВРА

зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»

(код та назва спеціальності)

освітньо-професійної програми «Готельно-ресторанна справа»

на тему: «Удосконалення системи управління концептуального закладу ресторанного господарства»

Виконала: здобувачка 4 курсу, групи ЗГС-4-1ск

Якименко Альона Сергіївна

(прізвище, ім'я, по батькові повністю)


(підпис)

Керівник В'ячеслав ГУБЕНЯ

(ім'я і прізвище)


(підпис)

Рецензент

Олександра НСМІРІЧ

(ім'я і прізвище)


(підпис)

Я, як здобувачка Національного університету харчових технологій розумію і підтримую політику університету з академічної доброчесності. Я не надавала і не одержувала незареєстрованої допомоги під час підготовки цієї роботи. Використання ідей, результатів і текстів інших авторів мають посилання на відповідне джерело.

Здобувачка


(підпис)

Київ – 2024 р.

НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ

Факультет готельно-ресторанного та туристичного бізнесу імені проф. В.Ф. Доценка

Кафедра готельно-ресторанної справи

Освітній ступінь бс калавр

Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»

(номер і назва)

Освітньо-професійна програма «Готельно-ресторанна справа»

(назва)

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри

 **Лариса ШАРАН**

“ 05 ” грудня 2023 року

ЗАВДАННЯ

НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ ЗДОБУВАЧКИ

Якименко Альони Сергіївни

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема роботи Удосконалення системи управління концептуального закладу ресторанного господарства

керівник роботи Губеня В'ячеслав Олександрович, к.т.н., доцент

(прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)

затверджені наказом вищого навчального закладу від «05» грудня 2023 року № 972-КС





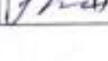
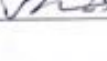
2. Термін подання здобувачем роботи 6 лютого 2024 року

3. Вихідні дані до роботи Система управління концептуального закладу ресторанного господарства, Сімейна ресторація «Villa Chipollina», м.Фастів Київської області.

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити) Вступ; Розділ 1 Характеристика ресторанного бізнесу в м. Фастів Київської області; Розділ 2 Аналіз діяльності закладу ресторанного господарства «Сімейна ресторація «Villa Chipollina»; Розділ 3 Удосконалення системи управління закладу ресторанного господарства «Сімейна ресторація «Villa Chipollina»; Висновки та пропозиції; Список використаної літератури та інтернет-ресурсів; Додатки

5. Перелік графічного матеріалу _____

6. Консультанти розділів роботи

| Розділ | Прізвище, ініціали та посада консультанта | Підпис, дата | |
|----------|---|---|---|
| | | завдання видав | завдання прийняв |
| Розділ 1 | Губеня В. О., доцент |  5.12.23 р. |  18.12.23 р. |
| Розділ 2 | Губеня В. О., доцент |  18.12.23 р. |  08.01.24 р. |
| Розділ 3 | Губеня В. О., доцент |  08.01.24 р. |  29.01.24 р. |

7. Дата видачі завдання 5 грудня 2023 року

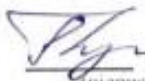
КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

| № з/п | Назва етапів кваліфікаційної роботи | Строк виконання етапів роботи | Примітка |
|-------|--|-------------------------------|----------|
| 1 | ВСТУП РОЗДІЛ 1 ХАРАКТЕРИСТИКА РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ В М. ФАСТІВ КИЇВСЬКОЇ ОБЛАСТІ | 5.12-17.12.2023р. | Виконано |
| 2 | РОЗДІЛ 2 АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ ЗАКЛАДУ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА «СІМЕЙНА РЕСТОРАЦІЯ «VILLA CHIPOLLINA» | 18.12.2023-07.01.2024р. | Виконано |
| 3 | РОЗДІЛ 3 УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЗАКЛАДУ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА «СІМЕЙНА РЕСТОРАЦІЯ «VILLA CHIPOLLINA» | 08.01-28.01.2024р. | Виконано |
| 4 | ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ. СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ ТА ІНТЕРНЕТ-РЕСУРСІВ. ДОДАТКИ | 29.01-05.02.2024р. | Виконано |
| 5 | Подання кваліфікаційної роботи на кафедру | 06.02.2024р. | Виконано |

Здобувачка

 Альона ЯКИМЕНКО
(підпис)

Керівник роботи

 В'ячеслав ГУБЕНЯ
(підпис)

НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ
ІНФОРМАЦІЙНА КАРТКА
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ

Здобувачки: Якименко Альони Сергіївни

факультет готельно-ресторанного та туристичного бізнесу
імені проф. В.Ф. Доценка

заочна зі скороченим терміном здобуття освіти, спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа», освітньо-професійна програма «Готельно-ресторанна справа»

Тема роботи: *Удосконалення системи управління концептуального закладу ресторанного господарства*

Керівник роботи: Губеня В'ячеслав Олександрович, к.т.н., доцент

Дата захисту "....." лютого 2024 р.

Робота захищена з оцінкою _____

АНОТАЦІЯ

В кваліфікаційній роботі проведено дослідження удосконалення системи управління концептуального закладу ресторанного господарства. В першому розділі охарактеризовано ринок ресторанних послуг в м. Фастів Київської області; проведено аналіз попиту на ресторанні послуги в м. Фастів Київської області; описано управління закладами ресторанного господарства в умовах сьогодення: проблеми та напрями вирішення.

В другому розділі проведено дослідження присвячене аналізу діяльності ресторану «Сімейна ресторація «Villa Chipollina»: проаналізовано основні фінансові показники «Сімейна ресторація «Villa Chipollina» та проведено аналіз організаційної структури підприємства та характеристика системи управління.

В третьому розділі кваліфікаційної роботи наведено шляхи удосконалення системи управління рестораном «Сімейна ресторація «Villa Chipollina». В рамках даних пропозицій було проведено аналіз сучасних систем управління в закладах ресторанного господарства; наведено пропозиції щодо удосконалення системи управління концептуального закладу ресторанного господарства «Сімейна ресторація «Villa Chipollina», зокрема запропоновано використання штучного

інтелекту в системі управління ресторанним господарством, визначено що дана пропозиція може покращити якість обслуговування, знизити витрати та оптимізувати бізнес-процеси, що сприяє підвищенню конкурентоспроможності закладу.

Ключові слова: ресторанний бізнес, система управління, концептуальний ЗРГ, штучний інтелект, ефективність.

ABSTRACT

In the qualifying work, a study of improving the management system of a conceptual establishment of the restaurant industry was conducted. In the first section, the market of restaurant services in the city of Fastiv, Kyiv region is characterized; an analysis of the demand for restaurant services in the city of Fastiv, Kyiv region; management of restaurant establishments in today's conditions is described: problems and solutions.

In the second chapter, a study devoted to the analysis of the activities of the restaurant «Family Restaurant «Villa Chipollina» was carried out: the main financial indicators of «Family Restaurant «Villa Chipollina» were analyzed and the organizational structure of the enterprise and characteristics of the management system were analyzed.

In the third section of the qualification work, ways of improving the management system of the restaurant «Family restaurant «Villa Chipollina» are given. Within the framework of these proposals, an analysis of modern management systems in restaurant establishments was carried out; proposals are given for improving the management system of the conceptual restaurant establishment «Family restaurant «Villa Chipollina», in particular, the use of artificial intelligence in the restaurant management system is proposed, it is determined that this proposal can improve the quality of service, reduce costs and optimize business processes, which contributes to increasing competitiveness institution

Keywords: restaurant business, management system, conceptual design, artificial intelligence, efficiency.

ЗМІСТ

| | |
|---|----|
| ВСТУП | 6 |
| РОЗДІЛ 1 ХАРАКТЕРИСТИКА РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ В М. ФАСТІВ КИЇВСЬКОЇ ОБЛАСТІ | 8 |
| 1.1. Ринок ресторанних послуг в м. Фастів Київської області..... | 8 |
| 1.2. Аналіз попиту на ресторанный послуги в м. Фастів Київської області | 11 |
| 1.3. Управління закладами ресторанного господарства в умовах сьогодення: проблеми та напрями вирішення..... | 18 |
| РОЗДІЛ 2 АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ ЗАКЛАДУ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА «СІМЕЙНА РЕСТОРАЦІЯ «VILLA CHIPOLLINA» | 22 |
| 2.1. Основні фінансові показники «Сімейна ресторація «Villa Chipollina»..... | 22 |
| 2.2. Організаційна структура підприємства та характеристика системи управління..... | 27 |
| РОЗДІЛ 3 УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЗАКЛАДУ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА «СІМЕЙНА РЕСТОРАЦІЯ «VILLA CHIPOLLINA» | 32 |
| 3.1. Аналіз сучасних систем управління в закладах ресторанного господарства .. | 32 |
| 3.2. Пропозиції щодо удосконалення системи управління концептуального закладу ресторанного господарства «Сімейна ресторація «Villa Chipollina»..... | 36 |
| 3.3. Прогноз ефективності заходів з удосконалення системи управління..... | 39 |
| ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ | 43 |
| СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ ТА ІНТЕРНЕТ-РЕСУРСІВ | 46 |
| ДОДАТКИ | 49 |

ВСТУП

Актуальність теми. У сучасному глобалізованому світі ресторанне господарство стає не тільки місцем для прийому їжі, але й важливим елементом культурного та соціального життя. Успішне функціонування ресторанного закладу потребує не лише високої якості продуктів та гастрономічних вмінь, але і ефективної системи управління.

Концептуальні заклади ресторанного господарства, які ставлять своєю метою не лише задоволення кулінарних потреб клієнтів, але й створення неповторного досвіду, повинні постійно пристосовуватися до змінних умов ринку та вимог споживачів. У цьому контексті важливе значення набуває управління, яке необхідно поєднувати з інноваціями та стратегічним мисленням.

Удосконалення системи управління концептуальним закладом ресторанного господарства передбачає комплексний підхід до організації бізнес-процесів. Врахування тенденцій гастрономічної індустрії, використання сучасних технологій, оптимізація роботи персоналу та вдосконалення обліково-аналітичних систем стають важливими аспектами в досягненні успіху.

У даному контексті важливо розглядати не лише аспекти ефективності та оптимізації, але і збереження унікальності та ідентичності ресторанного закладу. Концептуальне управління повинно відображати філософію та цінності бренду, створюючи сприятливий простір для розвитку та привертання нових клієнтів.

Об'єктом дослідження є система управління концептуального закладу ресторанного господарства.

Предметом дослідження є шляхи удосконалення системи управління концептуального закладу ресторанного господарства «Сімейна ресторація «Villa Chipollina» м. Фастів, Київської області.

Метою дослідження є шляхи удосконалення системи управління концептуального закладу ресторанного господарства. Для досягнення мети поставлено наступні дослідницькі завдання:

- охарактеризувати ринок ресторанних послуг в м. Фастів Київської області;
- провести аналіз попиту на ресторанный услуги в м. Фастів Київської області;
- описати управління закладами ресторанного господарства в умовах сьогодення: проблеми та напрями вирішення;
- проаналізувати основні фінансові показники «Сімейна ресторація «Villa Chipollina»;
- провести аналіз організаційної структури підприємства та характеристика системи управління;
- провести аналіз сучасних систем управління в закладах ресторанного господарства;
- навести пропозиції щодо удосконалення системи управління концептуального закладу ресторанного господарства «Сімейна ресторація «Villa Chipollina»;
- навести прогноз ефективності заходів з удосконалення системи управління.

Методи дослідження: метод і прийоми економічного аналізу (використання абсолютних, відносних і середніх величин, групування, порівняння), прийоми порівняння, графічний метод, комп'ютерний метод обробки даних.

РОЗДІЛ 1

ХАРАКТЕРИСТИКА РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ В М. ФАСТІВ КИЇВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

1.1. Ринок ресторанних послуг в м. Фастів Київської області

Фастівська міська громада знаходиться у складі Фастівського району та має адміністративний центр у місті Фастів. Населення громади становить 76513 осіб і включає в себе такі населені пункти, як Фастів, Борова, Оленівка, Бортники, Велика Снітинка, Веприк, Млинок, Мала Снітинка, Велика Офірна, Мала Офірна, Мотовилівська Слобідка, Фастівець, Гвардійське, К्लехівка, село Велика Мотовилівка, Мотовилівка, Вишняки, Тарасенки.

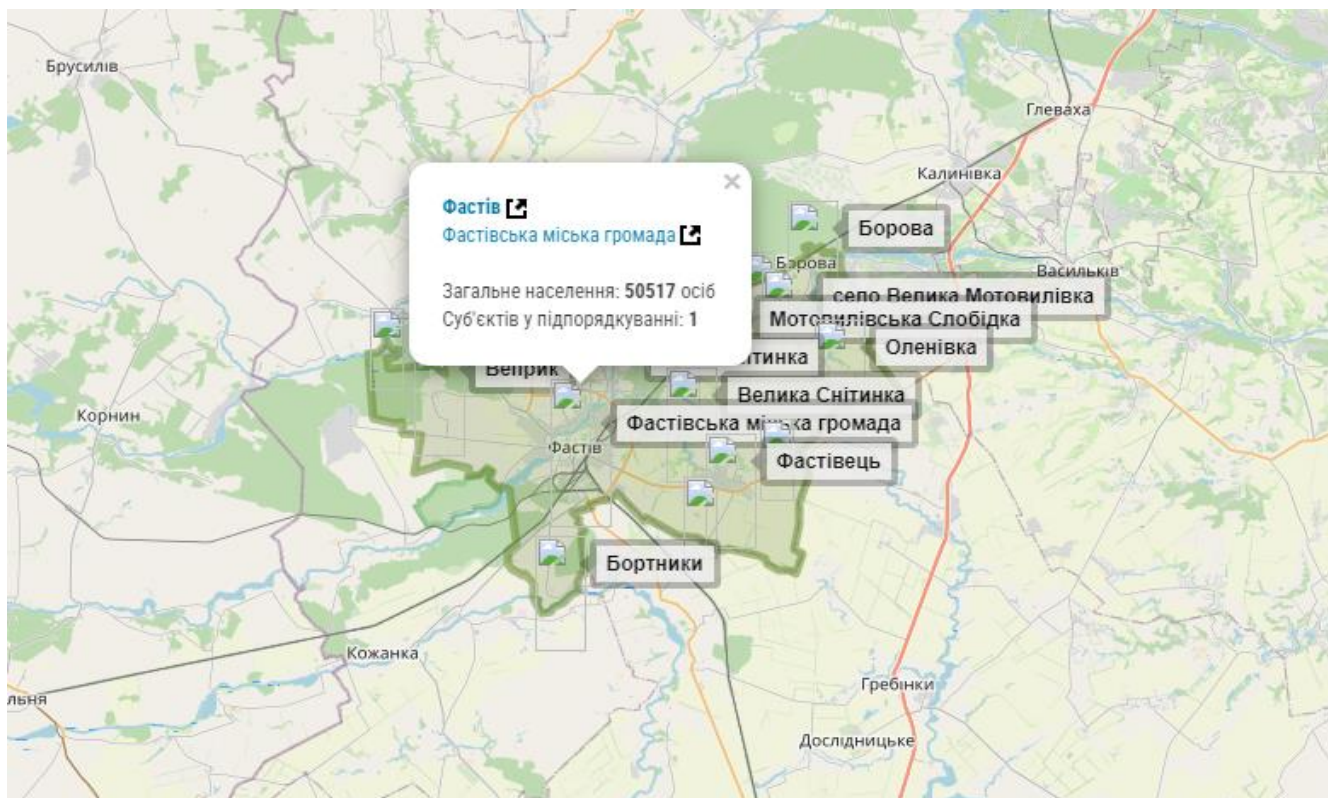


Рис.1.1– Фастівська міська громада

Джерело: <https://gromada.info/gromada/fastivska/>

Отже, «Фастів (Фастівська міська рада, КОАТУУ: 3211200000, ЄДРПОУ: 34446857) Населення Фастів: 50517 осіб, (Загальне населення: Фастівська міська рада: 50517 осіб) Колишня приналежність: Фастів, Київська область» [31] .

Ринок ресторанний послуг м.Фастів Київської області представлений різними закладами, а саме: ресторанами, кафе, барами, кав'ярнями та спеціалізованими ресторанами.

В додатку А представлено заклади ресторанного господарства м.Фастів, Київської області.

На рис.1.2. представлено динаміку зміни закладів ресторанного господарства в м.Фастів, Київської області.

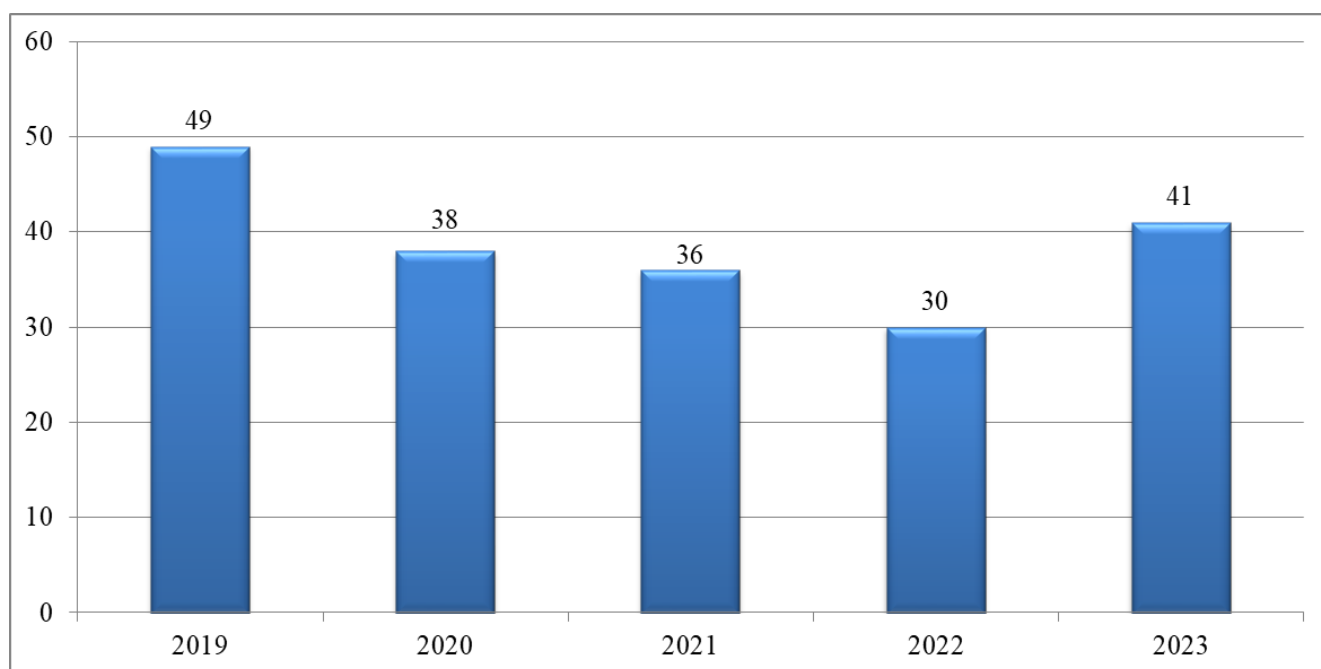


Рис.1.2– Динаміка зміни закладів ресторанного господарства в м.Фастів, Київської області за 2019-2023 роки, од.

Джерело: побудовано автором на основі даних [24]

Аналізуючи дані з рисунку 1.1., можна відзначити, що в 2019 році у місті Фастів, Київській області, кількість закладів ресторанного господарства складала 49. Проте, в наступні роки, 2020 та 2021, спостерігається помітне зменшення цієї кількості. Це зниження можна пояснити впливом пандемії COVID-19, яка вимагала від закладів ресторанного господарства адаптації до карантинних обмежень. Багато з них не вдалося швидко перестроїти свою діяльність під нові умови, що призвело до зменшення їх кількості. У 2022 році ситуація загострилася через початок повномасштабної війни 24 лютого 2022 року. Це призвело до подальшого зменшення кількості закладів ресторанного господарства, оскільки

багато з них змушені були припинити роботу на певний період часу, а деякі з них взагалі не змогли відновити свою діяльність. Проте, в 2023 році ситуація почала покращуватися, і кількість закладів ресторанного господарства збільшилася, досягнувши показника у 41. Це може свідчити про поступове відновлення галузі після труднощів, зумовлених як пандемією, так і війною.

Враховуючи дані додатку А можна в табл.1.1. представити структуру закладів ресторанного господарства м.Фастів.

Таблиця 1.1 – Структура закладів ресторанного господарства м.Фастів

| № | ЗРГ | Кількість | Середні чек грн/особу |
|----|----------|-----------|-----------------------|
| 1. | Ресторан | 4 | від 550 |
| 2. | Кафе | 21 | від 370 |
| 3. | Бар | 5 | від 290 |
| 4. | Кав'ярня | 7 | від 45 |
| 5. | Піцерія | 4 | від 190 |

Джерело: складено автором на основі дод.А та даних [22]

Для репрезентативності даних табл 1.1. на рис.1.3. представлено структуру закладів ресторанного господарства м.Фастів.

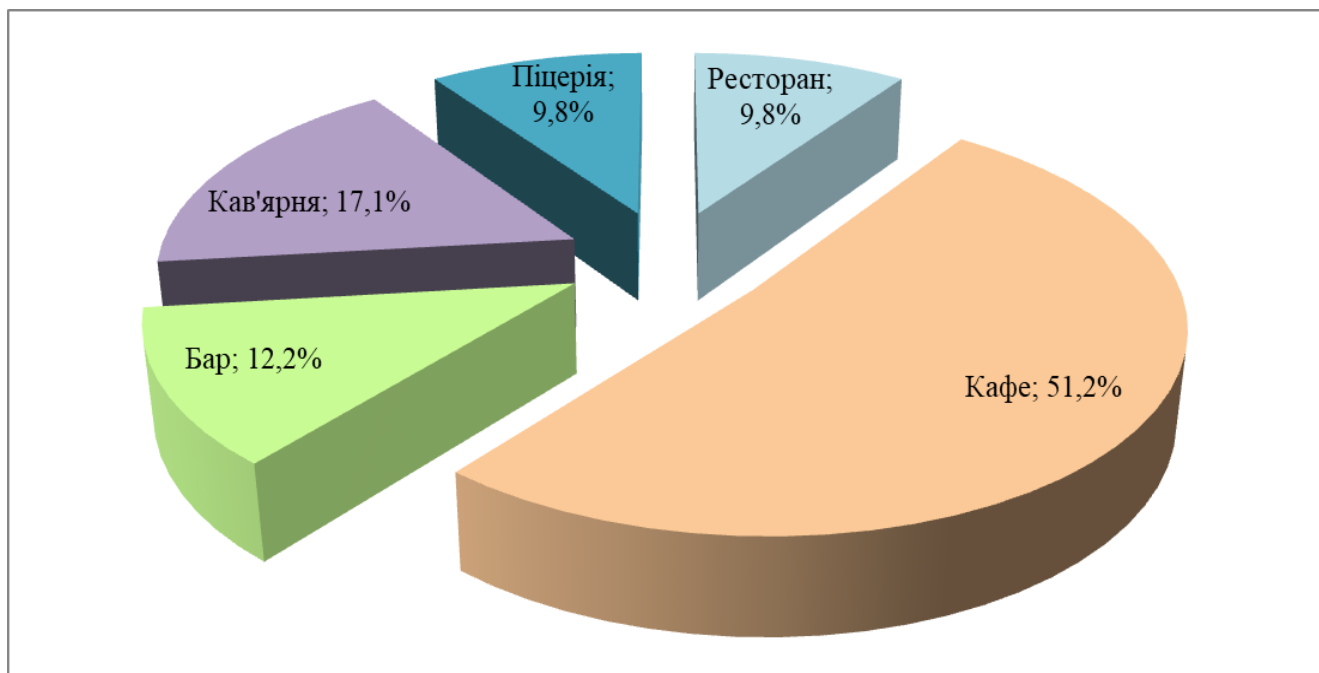


Рис.1.3 – Структура закладів ресторанного господарства м.Фастів

У місті Фастів найбільшою часткою серед закладів ресторанного господарства є кафе, які складають 51,2% від загальної кількості. Це свідчить про

широку популярність кафе серед місцевого населення та, можливо, про їхню доступність та різноманіття асортименту. Загалом у місті працює 21 кафе, що є вражаючим показником.

Ресторани посідають друге місце за часткою серед закладів ресторанного господарства, складаючи 9,8% від загальної кількості. Це може свідчити про бажання мешканців та гостей міста насолоджуватися вишуканою кухнею та елегантною атмосферою, які часто притаманні ресторанам.

Бари займають третє місце серед закладів ресторанного господарства, представлені 5 закладами, що становить 12,2% від загальної кількості. Бари можуть бути популярними серед молодіжного населення та тих, хто шукає розважальні місця для відпочинку.

Кав'ярні займають частку 17,1% з 7 закладами. Це свідчить про велике зацікавлення місцевих жителів та відвідувачів у вишуканих кавових напоях та десертах, а також у вільній та затишній атмосфері кав'ярень.

Піцерії також представлені у місті Фастів, займаючи 9,8% від загальної кількості закладів ресторанного господарства. Це може вказувати на популярність піци серед мешканців, а також на наявність попиту на швидке та смачне харчування.

Загально, різноманітність закладів ресторанного господарства у місті Фастів свідчить про живий та розвинений гастрономічний сегмент, який задовольняє різноманітні смакові уподобання та потреби місцевого населення та гостей міста.

1.2. Аналіз попиту на ресторани послуги в м. Фастів Київської області

Аналізуючи соціальні мережі різних закладів ресторанного господарства м.Фастів, а також відгуки та рейтинги можна провести дослідження попиту на ресторани послуги в аналізованому місті.

На рис.1.4. представлено структуру споживачів ресторанних послуг за віком в м.Фастів, Київської області.

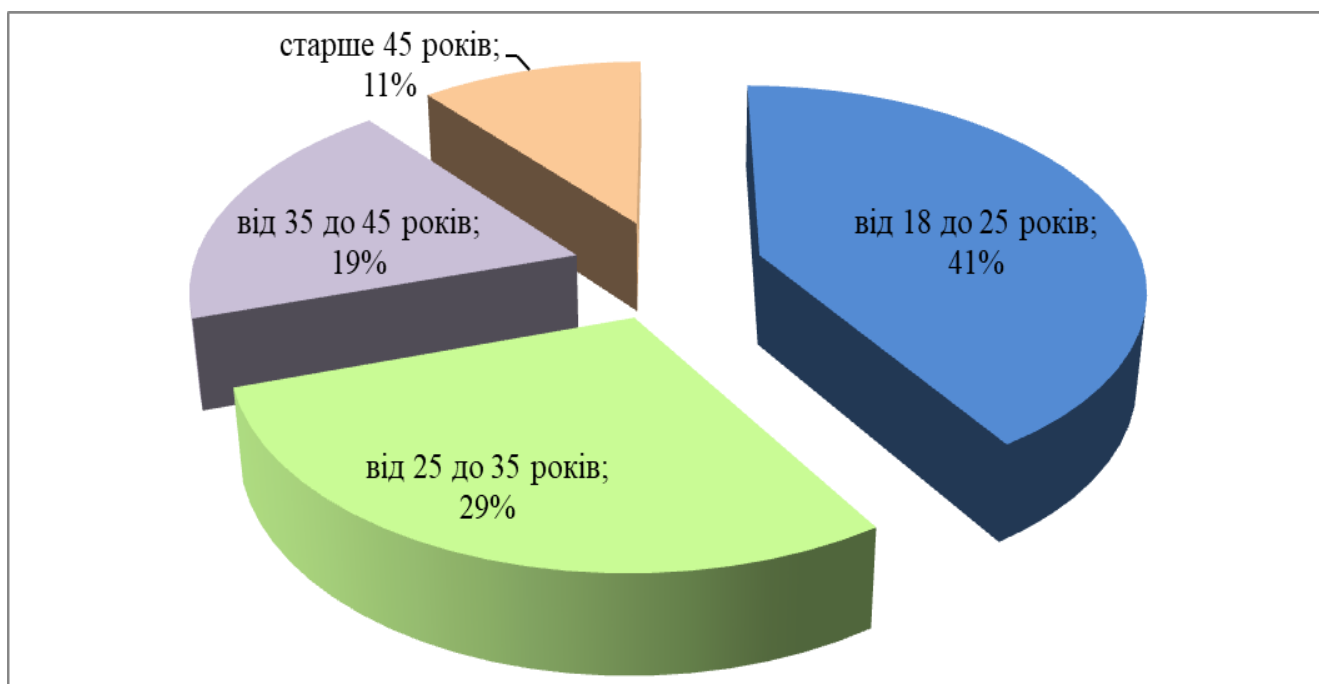


Рис.1.4 – Структура споживачів ресторанних послуг за віком в м.Фастів, Київської області

Джерело: складено автором на основі відгуків клієнтів в соціальних мережах різних закладів

Отже, аналіз вікової структури споживачів ресторанних послуг в м. Фастів, Київської області, надає важливу інформацію для розробки стратегій та маркетингових кампаній для ресторанів у цьому регіоні. Розподіл віку клієнтів дозволяє зрозуміти, які групи населення є найбільш активними у використанні ресторанних послуг, та визначити тенденції споживчого попиту. Давайте деталізуємо ці дані:

1. Клієнти віком від 18 до 25 років (41%): звернення до цієї групи може бути успішним за допомогою молодіжних маркетингових стратегій та спеціальних пропозицій. Ресторани можуть пропонувати акції, знижки або спеціальні події, які привернуть молодь.

2. Клієнти віком від 25 до 35 років (29%): це професійна або родинна категорія, тому ресторани можуть надавати більше уваги комфорту, якості обслуговування та родинному атмосфері. Маркетингові стратегії можуть бути

спрямовані на рекламу дегустаційних вечірок, бізнес-ланчів та функцій для родин.

3. Клієнти віком від 35 до 45 років (19%): це може бути категорія клієнтів, яка цінує комбінацію вишуканої кухні та приємної атмосфери. Ресторани можуть висвітлювати свою кухню, винний список та можливості для проведення корпоративних заходів.

4. Клієнти старше 45 років (11%): ця група може бути зацікавлена в традиційних та класичних стравах. Ресторани можуть надавати меню з великим вибором класичних страв та вишуканих десертів.

Стратегії для всіх вікових груп:

- розробка онлайн-програм лояльності та систем бонусів для всіх клієнтів;
- активна присутність в соціальних мережах для залучення різних вікових груп;
- запуск спеціальних пропозицій та кулінарних подій, які привернуть увагу різних категорій клієнтів.

Загальний підхід до управління ресторанним бізнесом повинен бути гнучким, здатним адаптуватися до різних потреб та очікувань різних вікових груп клієнтів. Аналіз даних про вікову структуру споживачів допоможе рестораторам ефективно адаптувати свою стратегію для максимізації задоволення клієнтів і підвищення прибутковості бізнесу.

Через соціальні мережі та місцевий телеграм канал, було проведено опитування споживачів ресторанних послуг м.Фастів, Київської області. В опитуванні взяло участь 140 осіб. Метою опитування було виявлення уподобань споживачів ресторанних послуг м.Фастів, Київської області, визначення яким закладам вони надають більшу перевагу, виявлення загальних недоліків ресторанного бізнесу м.Фастів.

В табл.1.2. представлено результати проведеного опитування.

Таблиця 1.2 – Результати проведеного опитування щодо думки споживачів про ресторани послуги в м.Фастів Київської області

| | Назва | % від опитаних |
|-----------|--|----------------|
| <i>1.</i> | <i>Які заклади найбільше часто Ви відвідуєте?</i> | |
| 1.1. | Ресторан | 10% |
| 1.2. | Кафе | 18% |
| 1.3. | Бар | 15% |
| 1.4. | Кав'ярня | 36% |
| 1.5. | Піцерія | 21% |
| <i>2.</i> | <i>Які недоліки Ви вважаєте головними в закладах ресторанного господарства м.Фастів</i> | |
| 2.1. | Висока вартість послуг | 21% |
| 2.2. | Незадовільний інтер'єр закладів | 6% |
| 2.3. | Нестача додаткових послуг | 41% |
| 2.4. | Низький рівень обслуговування | 19% |
| 2.5. | Інше | 13% |
| <i>3.</i> | <i>Які недоліки є в меню закладах харчування?</i> | |
| 3.1. | Мала кількість закладів яка пропонує здорове харчування | 49% |
| 3.2. | Меню більшості закладів однотипне | 27% |
| 3.3. | Інше | 24% |
| <i>4.</i> | <i>Оцініть в 1 «дуже погано» до 5 -»дуже добре» якість інтернет-присутності закладі харчування м ,Фастів</i> | |
| 4.1. | 1 бал | 1% |
| 4.2. | 2 бали | 5% |
| 4.3. | 3 бали | 54% |
| 4.4. | 4 бали | 39% |
| 4.5. | 5 балів | 1% |

Джерело: складено автором на основі опитування

Отже, з наявних даних можна побудувати графіки, які відображають популярність різних категорій закладів серед опитаних. Згідно з отриманими результатами, можна зробити висновок, що найбільшу популярність серед опитаних мають кав'ярні, що складає 36%. Після кав'ярень, на другому місці за популярністю розташувалися піцерії, з результатом 21%. Кафе займають третє місце з результатом 18%, бари – 15%, а ресторани – 10%. Таким чином, графіки дозволяють візуалізувати ці дані та зробити порівняльний аналіз популярності різних типів закладів.

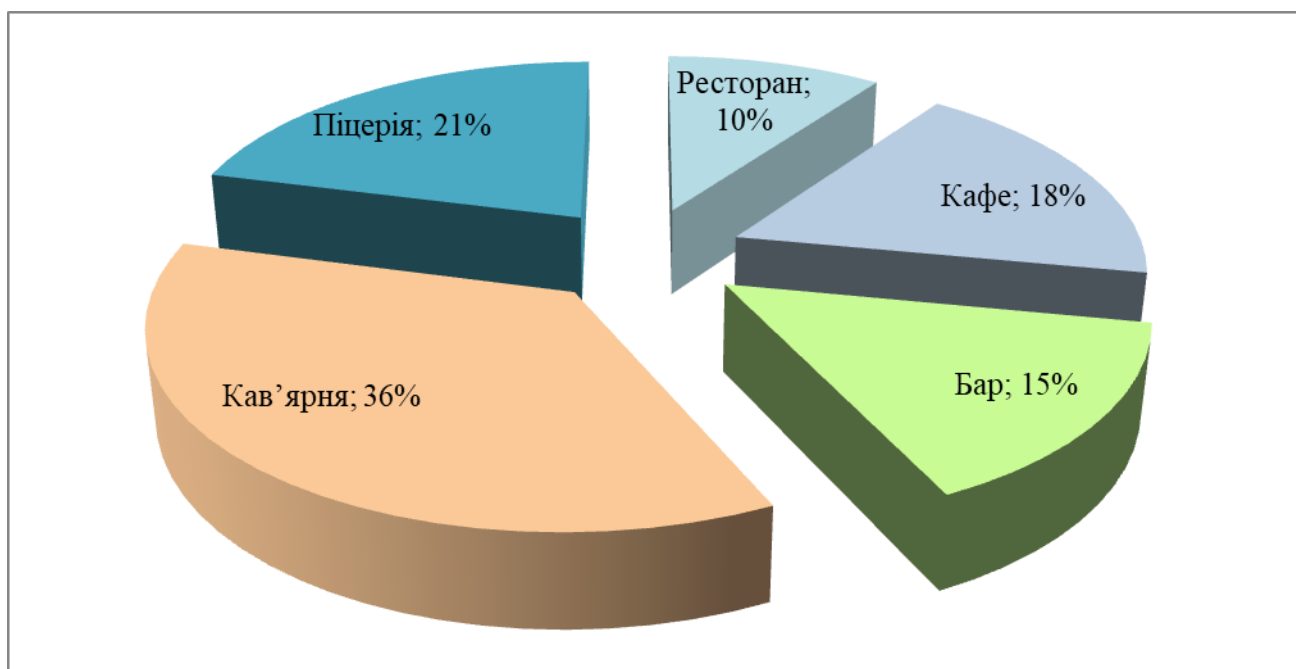


Рис.1.5–Популярність закладів ресторанного господарства в м.Фастів Київської області серед опитаних

Джерело: побудовано автором на основі табл.1.2

На рис.1.6. представлено недоліки в закладах ресторанного господарства м.Фастів за результатами опитування.

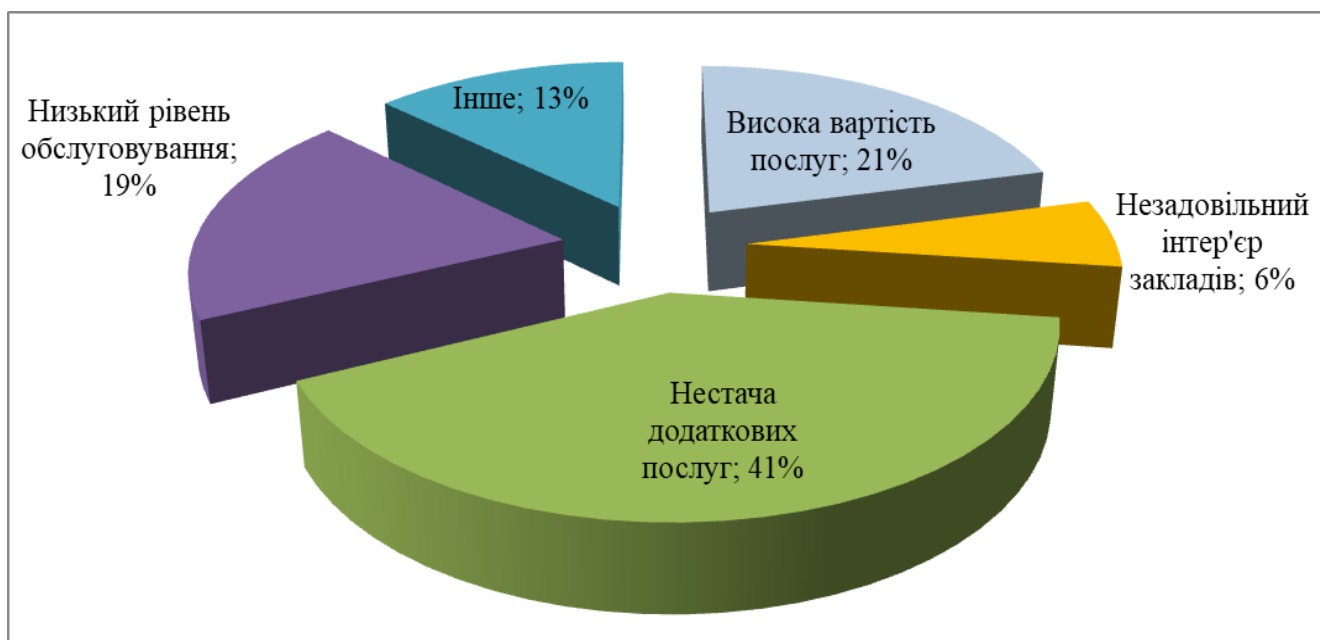


Рис.1.6– Недоліки в закладах ресторанного господарства м.Фастів за результатами опитування

Джерело: побудовано автором на основі табл.1.2

За результатами опитування серед недоліків у закладах ресторанного господарства міста Фастів виділяються декілька ключових аспектів. На перше місце за негативним впливом виходить «нестача додаткових послуг», яка становить 41%. Це свідчить про потребу клієнтів у розширенні спектру сервісів, які надаються у закладах. Другим за значущістю недоліком є «висока вартість послуг», яку відзначають 21% респондентів. Це вказує на необхідність здійснення заходів щодо оптимізації цін, щоб зробити ресторанны послуги більш доступними для широкого кола клієнтів. Третє місце займає «низький рівень обслуговування», що відзначили 19% опитаних. Це вказує на потребу вдосконалення кваліфікації персоналу та підвищення якості обслуговування для задоволення потреб клієнтів. «Незадовільний інтер'єр» відзначає лише 6% респондентів, що може свідчити про те, що більшість клієнтів не вважають цей аспект критичним для свого задоволення від відвідування закладів. Також, 13% респондентів вказали «інше» як недолік. Це може означати різноманітні аспекти, які не вписуються у вказані категорії, такі як атмосфера, розташування, або особисті уподобання.

На рис.1.7. представлено оцінку якості інтернет-присутності закладів ресторанного господарства в м.Фастів, Київської області.

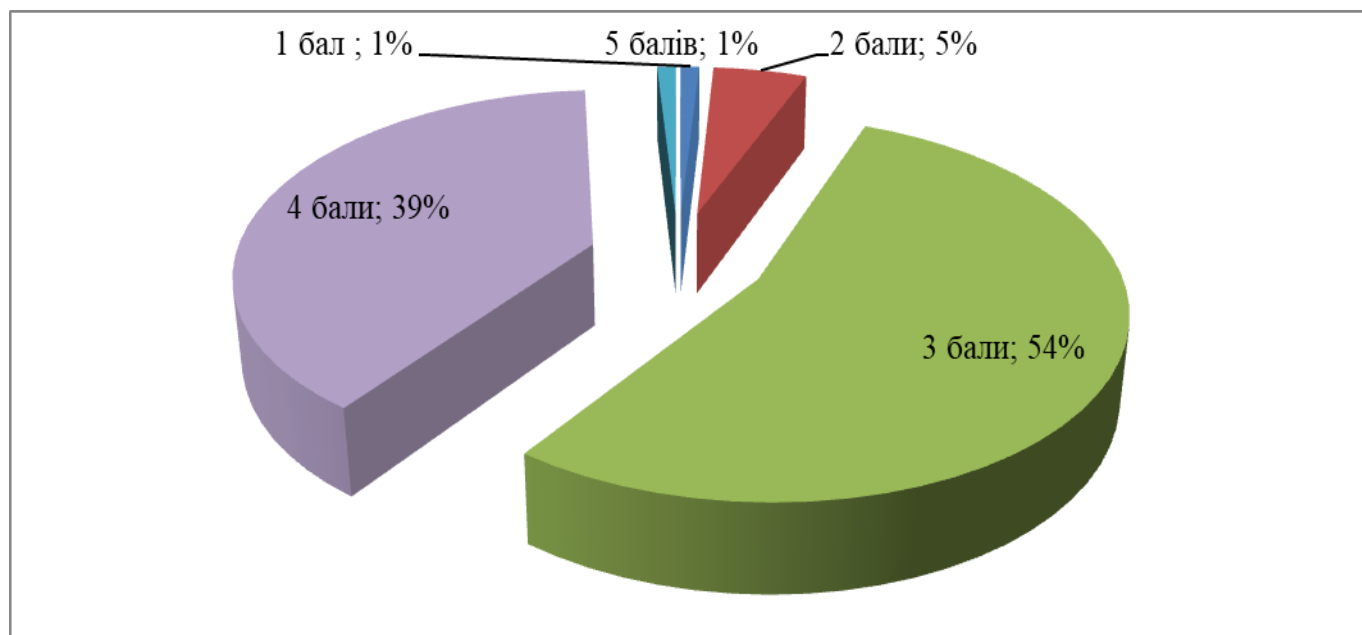


Рис.1.7- Якість інтернет-присутності закладів ресторанного господарства в м.Фастів, Київської області

Джерело: побудовано автором на основі табл.1.2

За наданими даними можна зробити висновок, що якість інтернет-присутності закладів ресторанного господарства у місті Фастів, Київській області, була оцінена респондентами достатньо критично. Зокрема, 54% опитаних оцінили її на рівні лише 3 балів, що вказує на те, що більшість вважає присутність закладів ресторанного господарства у цьому регіоні менш ніж задовільною. Додатково, 39% респондентів виставили оцінку у 4 бали, що може вказувати на те, що частка тих, хто вважає якість інтернет-присутності задовільною, також відносно велика, але все ж не переважає недостатньо задовільних оцінок. Отже, ці дані вказують на потребу поліпшення інтернет-присутності закладів ресторанного господарства у місті Фастів з метою задоволення потреб клієнтів та забезпечення їхньої зручності та задоволення.

Можна зробити висновок, що попит на заклади ресторанного господарства суттєво впливає на наявність додаткових послуг та вартість послуг, а також на наявність унікальних оздоровчих програм та різницю від інших подібних закладів. При цьому, наявність закладів, які відрізняються від інших за концепцією та асортиментом, також залежить від попиту. Значимим фактором формування попиту є якісна присутність у Інтернеті. Інформаційна доступність у віртуальному просторі стає все важливішою для споживачів, які шукають інформацію про заклади, їхню атмосферу, меню та додаткові послуги перед візитом.

Отже, ресторани та кафе повинні активно враховувати цей фактор у своїй стратегії маркетингу та просування. Усі ці аспекти важливі для залучення та утримання клієнтів, а також для створення позитивного іміджу закладу серед конкурентів. Таким чином, розуміння та врахування потреб споживачів, а також вивчення їхніх уподобань і вимог, допомагають ресторанам та кафе ефективно конкурувати на ринку та забезпечити стабільну популярність серед клієнтів.

1.3. Управління закладами ресторанного господарства в умовах сьогодення: проблеми та напрями вирішення

В умовах сучасного ресторанного господарства стало важливою задачею ефективно управління закладами, оскільки цей сектор відіграє значущу роль у задоволенні кулінарних потреб суспільства та формуванні культурно-розважального середовища. Проте, із зростанням конкуренції, технологічними змінами та змінами в уподобаннях споживачів, виникають нові виклики для управління ресторанами. Однією з основних проблем є потреба в адаптації до швидкозмінюваних умов ринку.

Ресторани повинні постійно оновлювати свої стратегії, впроваджувати нові концепції та технології, щоб залучати та утримувати клієнтів. Додатковим викликом є вплив глобальних криз, які можуть суттєво змінити попит та умови експлуатації. Ще однією актуальною проблемою є управління персоналом, оскільки якісний обслуговуючий персонал є ключовим чинником успіху будь-якого ресторану. Найм, навчання та мотивація працівників в умовах високої конкуренції стають важливим завданням. Зокрема, у зв'язку з впровадженням нових технологій, ресторани стикаються з завданням інтеграції цифрових рішень в управлінські процеси.

Онлайн-замовлення, системи управління запасами та аналіз даних можуть полегшити роботу, але їхнє впровадження вимагає не лише інвестицій, але й змін у культурі підприємства та навчання персоналу. Для вирішення цих проблем ресторанне управління повинно активно вивчати та адаптуватися до новітніх тенденцій, вдосконалювати процеси, залучати креативних фахівців та вдосконалювати стратегії управління персоналом. Важливим є і розробка інноваційних методів маркетингу, що спрямовані на привертання уваги та задоволення нових вимог сучасного споживача.

В табл.1.3. представлено проблеми та напрями вирішення управління закладами ресторанного господарства в умовах сьогодення.

Таблиця 1.3– Проблеми та напрями вирішення управління закладами ресторанного господарства в умовах сьогодення

| № | Проблеми | Коротка характеристика | Напрями вирішення |
|----|--------------------------------|--|---|
| 1. | Конкуренція | Ринок ресторанного господарства дуже конкурентний, що ставить під загрозу існування закладу | Для розв'язання цієї проблеми необхідно активно досліджувати ринок, адаптувати меню та сервіс до потреб клієнтів, надавати унікальні пропозиції та зберігати високу якість продуктів і обслуговування. |
| 2. | Управління персоналом | Ефективне управління персоналом є ключовим для успіху ресторанного бізнесу. Це включає в себе найм, навчання, мотивацію та збереження кваліфікованих кадрів. | Застосування сучасних методів управління персоналом, таких як програми навчання та розвитку, може покращити якість обслуговування та знизити текучість кадрів. |
| 3. | Технологічні інновації | Використання сучасних технологій може полегшити процеси управління рестораном, включаючи управління запасами, замовлення столиків онлайн, програми лояльності клієнтів та системи обліку фінансів. | Інтеграція технологій може зменшити витрати, підвищити ефективність та покращити взаємодію з клієнтами. |
| 4. | Соціальні та екологічні вимоги | Сьогодні споживачі все більше звертають увагу на екологічність та соціальну відповідальність бізнесу. | Ресторани повинні бути готові відповідати цим вимогам шляхом впровадження практик сталого розвитку, використання місцевих та органічних інгредієнтів, а також участі в благодійних заходах та програмах спільноти. |
| 5. | Блек-аути | Проблема блек-аутів може стати серйозним викликом для ресторанного бізнесу | Для забезпечення безперебійності роботи ресторану в умовах блек-ауту, можливими рішеннями є встановлення резервних джерел енергії, наприклад, дизельних генераторів, та розробка планів дій в разі виникнення аварійних ситуацій. |
| 6. | Безпека клієнтів під час війни | У військовий час або під час загрози терористичних нападів, забезпечення безпеки клієнтів стає пріоритетом для ресторанів. | Одним із рішень може бути створення ефективних бомбосховищ або протибомбових приміщень, які відповідають всім стандартам безпеки. |

Джерело: складено автором

Управління персоналом в ресторанному бізнесі є ключовим фактором для досягнення успіху. Це включає в себе широкий спектр дій, починаючи від найму і закінчуючи збереженням та розвитком кваліфікованих кадрів. На початковому етапі, важливо правильно вибрати кандидатів, які відповідають корпоративній

культури та мають необхідні навички. Після того, як персонал приєднався до команди, він потребує навчання і тренувань, щоб забезпечити високу якість обслуговування та виконання робочих обов'язків. Мотивація персоналу грає також важливу роль, і тут важливо створити стимулююче середовище, де працівники відчують себе цінними та мають можливість для професійного зростання. Крім того, збереження талановитих працівників є важливим завданням, оскільки велика текучість кадрів може негативно вплинути на стабільність бізнесу. Тому застосування сучасних методів управління персоналом, таких як індивідуальні програми навчання, розвитку та стимулювання, є критично важливим для досягнення успіху в сучасному ресторанному господарстві.

Застосування передових технологій у ресторанному бізнесі перетворює спосіб функціонування закладів. Однією з ключових переваг є можливість автоматизувати процеси управління, що дозволяє ефективно керувати запасами, виконувати замовлення та ведення фінансового обліку. Наприклад, використання спеціалізованого програмного забезпечення дозволяє точно прогнозувати попит на продукцію, уникати надмірного або недостатнього запасу, що знижує витрати і підвищує ефективність управління.

Популярними стають також сервіси онлайн-замовлень та резервування столиків. Клієнти можуть зручно замовити страви або забронювати місце через мобільний додаток чи веб-сайт, що спрощує процес і підвищує зручність для них. Окрім цього, програми лояльності стають невід'ємною частиною бізнесу. Вони дозволяють винагороджувати постійних клієнтів, стимулюючи повторні відвідини і збільшуючи залежність від закладу.

У сучасному світі соціальна та екологічна відповідальність стають не лише важливими цінностями, але й ключовими чинниками успіху для бізнесу, зокрема ресторанного господарства. Споживачі все більше віддають перевагу компаніям, які проявляють підтримку сталого розвитку та здійснюють позитивний вплив на оточуюче середовище. Ресторани повинні активно відповідати на ці вимоги, впроваджуючи практики сталого розвитку. Це може включати в себе використання місцевих та органічних інгредієнтів для приготування страв, що

сприяє підтримці місцевих фермерів та зменшенню вуглецевого сліду. Крім того, ресторани можуть здійснювати ефективне управління відходами, використовуючи вторинну переробку та компостування для зменшення кількості сміття. Участь у благодійних заходах та програмах спільноти також є важливим елементом соціальної відповідальності. Ресторани можуть співпрацювати з місцевими організаціями та фондами, організовуючи благодійні обіди або пожертвування частини прибутку на підтримку вразливих груп населення.

Загалом, ресторани, які активно відповідають на соціальні та екологічні вимоги, не лише залучають нових клієнтів та підтримують лояльність існуючих, але й відображають свою здатність до реальної зміни та впливу на краще майбутнє. Проблема блек-аутів може суттєво вплинути на нормальне функціонування ресторанного бізнесу, особливо в умовах непостійного електропостачання або в екстремальних обставинах, таких як природні катастрофи або терористичні акти. Це може порушити звичайний ритм роботи закладу і призвести до втрати доходів та незадоволення клієнтів. Для того щоб забезпечити безперебійну роботу ресторану під час блек-ауту, необхідно вжити додаткових заходів. Одним із можливих рішень є встановлення резервних джерел енергії, наприклад, дизельних генераторів. Це дозволить забезпечити електропостачання закладу навіть у випадку відключення звичайної мережі. Також важливо розробити детальні плани дій в разі виникнення аварійних ситуацій, щоб персонал міг оперативно реагувати на них і забезпечити безпеку клієнтів та персоналу. Прийняття відповідних заходів забезпечення безперебійної роботи ресторану в умовах блек-ауту є важливим елементом стратегії управління ризиками. Це допоможе зберегти репутацію закладу, залучити довіру клієнтів та зберегти стабільність бізнесу навіть у непередбачуваних ситуаціях.

РОЗДІЛ 2
АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ ЗАКЛАДУ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА
«СІМЕЙНА РЕСТОРАЦІЯ «VILLA CHIPOLLINA»

2.1. Основні фінансові показники «Сімейна ресторація «Villa Chipollina»

Ресторан «Сімейна ресторація «Villa Chipollina» працює як фізична особа підприємця і перебуває на спрощеній системі оподаткування. Сімейна ресторація Villa Chipollina розташований за адресою: провулок Андрія Саєнко, 1, Фастів, Київська обл., Україна, 08500. Заклад працює кожного дня, з 12:00 до 22:00. Ресторан спеціалізується на італійській кухні.

В табл.2.1. представлено доходи ресторану «Сімейна ресторація «Villa Chipollina» за 2020-2022 роки.

Таблиця 2.1–Доходи ресторану «Сімейна ресторація «Villa Chipollina» за 2020-2022 роки, тис.грн

| № з.п. | Назва | Роки | | | Абсолютне відхилення (+,-) | | Відносне відхилення (%) | |
|--------|--|--------|--------|---------|----------------------------|-----------|-------------------------|-----------|
| | | 2020 | 2021 | 2022 | 2021/2020 | 2022/2021 | 2021/2020 | 2022/2021 |
| 1. | Чистий дохід від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг) | 6700 | 7200 | 6800 | 500 | -400 | 7,46 | -5,56 |
| 2. | Собівартість реалізованої продукції (товарів, робіт, послуг) | 2300 | 2570 | 1908 | 270 | -662 | 11,74 | -25,76 |
| 3. | Валовий прибуток | 4400 | 4630 | 4892 | 230 | 262 | 5,23 | 5,66 |
| 4. | Інші операційні доходи | 204 | 280 | 123 | 76 | -157 | 37,25 | -56,07 |
| 5. | Чистий прибуток | 734,09 | 448,09 | 1478,45 | -286,0 | 1030,36 | -38,96 | 229,94 |

Джерело: складено автором на основі даних дод.Б

Як видно з даних табл.2.1. доходи ресторану «Сімейна ресторація «Villa Chipollina» в 2022 році зменшились, а саме чистий дохід від реалізації зменшився на 400 тис.грн, інші операційні доходи зменшились на 157 тис.грн, чистий прибуток збільшився на 1030,36 тис.грн. Для того щоб більш детально зрозуміти збільшення чистого прибутку, розглянемо витрати підприємства за 2020-2022 роки.

В табл.2.2. представлено витрати ресторану «Сімейна ресторація «Villa Chipollina» за 2020-2022 роки, тис.грн

Таблиця 2.2 – Витрати ресторану «Сімейна ресторація «Villa Chipollina» за 2020-2022 роки, тис.грн

| № з.п. | Назва | Роки | | | Абсолютне відхилення (+,-) | | Відносне відхилення (%) | |
|--------|--|--------|--------|--------|----------------------------|-----------|-------------------------|-----------|
| | | 2020 | 2021 | 2022 | 2021/2020 | 2022/2021 | 2021/2020 | 2022/2021 |
| 1. | Собівартість реалізованої продукції (товарів, робіт, послуг) | 2300 | 2570 | 1908 | 270 | -662 | 11,74 | -25,76 |
| 2. | Адміністративні витрати | 60 | 40 | 37 | -20 | -3 | -33,33 | -7,50 |
| 3. | Витрати на збут | 108 | 90 | 45 | -18 | -45 | -16,67 | -50,00 |
| 4. | Податок ФОП | 345,2 | 374,0 | 190,4 | 28,8 | -183,6 | 8,34 | -49,10 |
| 5. | Витрати на оплату праці | 2700,0 | 3168,0 | 2604,0 | 468 | -564 | 17,33 | -17,80 |
| 6. | ПДФО (18%) | 486,0 | 570,2 | 468,7 | 84,2 | -101,5 | 17,33 | -17,80 |
| 7. | ЄСВ (22%) | 594,0 | 697,0 | 572,9 | 103,0 | -124,1 | 17,33 | -17,80 |
| 8. | Військовий збір (1,5%) | 40,5 | 47,5 | 39,1 | 7,0 | -8,5 | 17,33 | -17,80 |
| 9. | ЄСВ за себе | 12,7 | 16,0 | 17,3 | 3,2 | 1,3 | 25,47 | 8,41 |
| 10. | Разом | 3819,9 | 4384,9 | 3466,6 | 565,0 | -918,4 | 18,5 | -133,8 |

Джерело: складено автором на основі даних дод.Б

За даними з таблиці 1.2, можна зробити наступні висновки щодо зменшення витрат ресторану «Сімейна ресторація «Villa Chipollina»» у 2022 році: Зменшення собівартості: найбільший внесок у загальне зменшення витрат склав зменшення собівартості на 662 тис. грн. Це може бути результатом оптимізації процесів закупівлі сировини та інгредієнтів, зниження цін постачальників або удосконалення технологічних процесів. Зменшення адміністративних витрат: хоча зменшення адміністративних витрат на 3 тис. грн. не є значним, воно все ж може свідчити про ефективне управління адміністративними ресурсами та оптимізацію витрат. Зменшення витрат на збут: зменшення витрат на збут на 45 тис. грн. може бути наслідком ефективнішої стратегії маркетингу та реклами, а також зниження витрат на послуги збуту або комісійні. Зменшення витрат на оплату праці: зменшення витрат на оплату праці на 564 тис. грн. є результатом

ряду факторів, таких як зменшення штату працівників. Зменшення податкових платежів також вплинуло на загальне зменшення витрат ресторану.

На рис.2.1. представлено показники рентабельності ресторану «Сімейна ресторація «Villa Chipollina» за 2020-2022 роки.

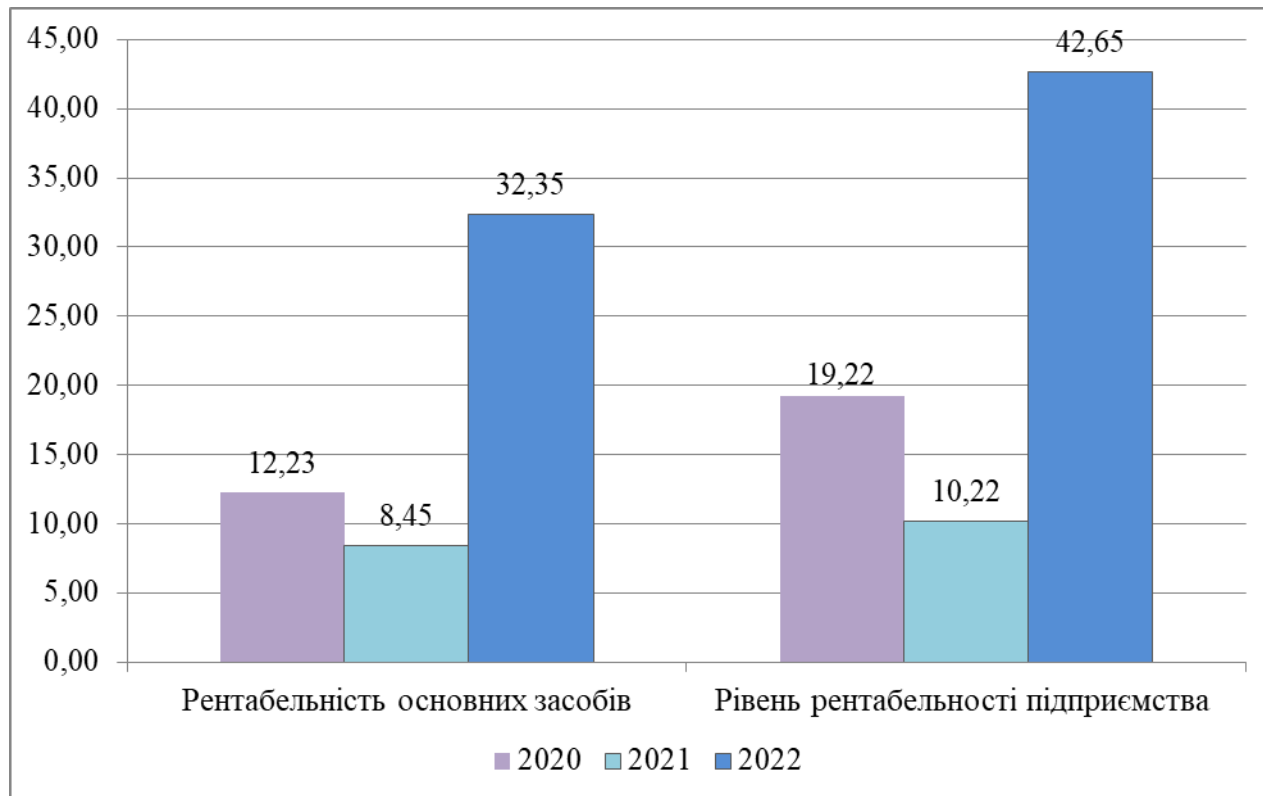


Рис.2.1 – Показники рентабельності ресторану «Сімейна ресторація «Villa Chipollina» за 2020-2022 роки, %

Джерело: розраховано та побудовано автором на основі даних дод.Б

Зміни в рентабельності основних засобів та загальної рентабельності підприємства є дуже важливими показниками, які відображають фінансове здоров'я та ефективність управління рестораном «Сімейна ресторація «Villa Chipollina»». Давайте розглянемо ці показники докладніше:

1. Рентабельність основних засобів: в 2020 році рентабельність основних засобів склала 12,23%, що зменшилося до 8,45% у 2021 році, але різко зросло до 32,35% у 2022 році. Підвищення рентабельності в 2022 році може бути результатом ефективного використання та оптимізації основних засобів, а також можливої реконструкції або модернізації закладу.

2. Рівень рентабельності підприємства: в 2020 році рівень рентабельності склав 19,22%, зменшився до 10,22% у 2021 році, але значно зріс до 42,65% у 2022 році. Це вражаюче збільшення рентабельності у 2022 році може свідчити про успішне впровадження стратегій збільшення прибутковості та ефективного управління витратами.

Загалом, зростання рентабельності основних засобів та загальної рентабельності підприємства у 2022 році свідчить про успішність заходів, спрямованих на покращення фінансової стійкості та прибутковості ресторану «Сімейна ресторація «Villa Chipollina»».

В табл.2.3. представлено показники ділової активності ресторану «Сімейна ресторація «Villa Chipollina» за 2020-2022 роки

Таблиця 2.3 – Показники ділової активності ресторану «Сімейна ресторація «Villa Chipollina» за 2020-2022 роки

| № | Показник | Роки | | | Абсолютне відхил. (+,-) | | Відносне відхилення (%) | |
|----|---|-------|-------|-------|-------------------------|---------------|-------------------------|---------------|
| | | 2020 | 2021 | 2022 | 2021/ 2020 | 2022/ 2021 | 2021/ 2020 | 2022/ 2021 |
| 1. | Коефіцієнт оборотності запасів | 14,89 | 31,30 | 21,94 | 16,42 | -9,37 | 110,25 | -29,93 |
| 2. | Час обороту запасів, днів | 25 | 12 | 17 | 13 | 5 | -52,44 | 42,71 |
| 3. | Коефіцієнт оборотності дебіторської заборгованості | 67,0 | 31,3 | 21,9 | -35,70 | -9,37 | -53,28 | -29,93 |
| 4. | Час обороту дебіторської заборгованості, днів | 5 | 12 | 17 | 7 | 5 | 114,03 | 42,71 |
| 5. | Коефіцієнт оборотності кредиторської заборгованості | 55,83 | 49,66 | 27,20 | -6,18 | -22,46 | -11,07 | -45,22 |
| 6. | Час обороту кредиторської заборгованості, днів | 7 | 7 | 13 | 0 | 6 | 12,44 | 82,56 |
| 7. | Коефіцієнт оборотності активів | 1,02 | 1,25 | 1,31 | 0,23 | 0,06 | 22,20 | 4,82 |
| 8. | Час обороту активів, днів | 357 | 292 | 279 | -65 | -13 | -18,17 | -4,60 |

Джерело: розраховано та побудовано автором на основі даних дод.Б

Проведений аналіз ділової активності ресторану «Сімейна ресторація «Villa Chipollina» дає змогу зробити наступні висновки:

1) коефіцієнт оборотності запасів: цей показник вказує на те, як ефективно ресторан використовує свої запаси. Ваш ресторан мав коефіцієнт оборотності запасів 21,94 у 2022 році, що означає, що запаси поверталися у процесі обігу 21,94 рази за рік. Зменшення цього показника порівняно з 2021 роком може вказувати на проблеми з управлінням запасами або неефективне їх використання;

2) час обороту запасів: цей показник показує, скільки днів потрібно, щоб обернути запаси в гроші. Збільшення часу обороту запасів з 17 до 22 днів може вказувати на те, що запаси утримуються довше, що може вплинути на ліквідність і прибутковість ресторану;

3) коефіцієнт оборотності дебіторської заборгованості: цей показник вказує на швидкість стягнення коштів від клієнтів. Високий коефіцієнт означає, що клієнти швидко розраховуються за послуги або товари, що є позитивним сигналом для фінансової стійкості;

4) час обороту дебіторської заборгованості: цей показник вказує на середній період, протягом якого клієнти розраховуються за послуги або товари. Збільшення цього показника може вказувати на затримки в оплаті або неефективність процесів стягнення коштів;

5) коефіцієнт оборотності кредиторської заборгованості: цей показник показує, як швидко компанія розраховується зі своїми постачальниками. Зменшення коефіцієнта оборотності кредиторської заборгованості може вказувати на зміну умов платежу або зменшення кількості заборгованих коштів;

6) час обороту кредиторської заборгованості: цей показник вказує на середній період, протягом якого компанія виплачує своїм постачальникам. Зменшення цього показника може означати покращення фінансової стабільності та здатності ресторану до виплат;

7) коефіцієнт оборотності активів: цей показник вказує на ефективність використання активів компанією для генерації прибутку. Збільшення коефіцієнта може свідчити про покращення управління активами;

8) час обороту активів: цей показник вказує на середній період, протягом якого активи ресторану повертаються у гроші. Збільшення цього показника може вказувати на те, що активи утримуються довше, що може впливати на ліквідність та прибутковість ресторану.

Загально, аналіз цих показників дає можливість оцінити ефективність управління рестораном та його фінансову стабільність, а також виявити можливі проблеми або потенційні можливості для подальшого удосконалення.

2.2. Організаційна структура підприємства та характеристика системи управління

На рис.2.1. представлено організаційну структуру ресторану «Сімейна ресторація «Villa Chipollina».

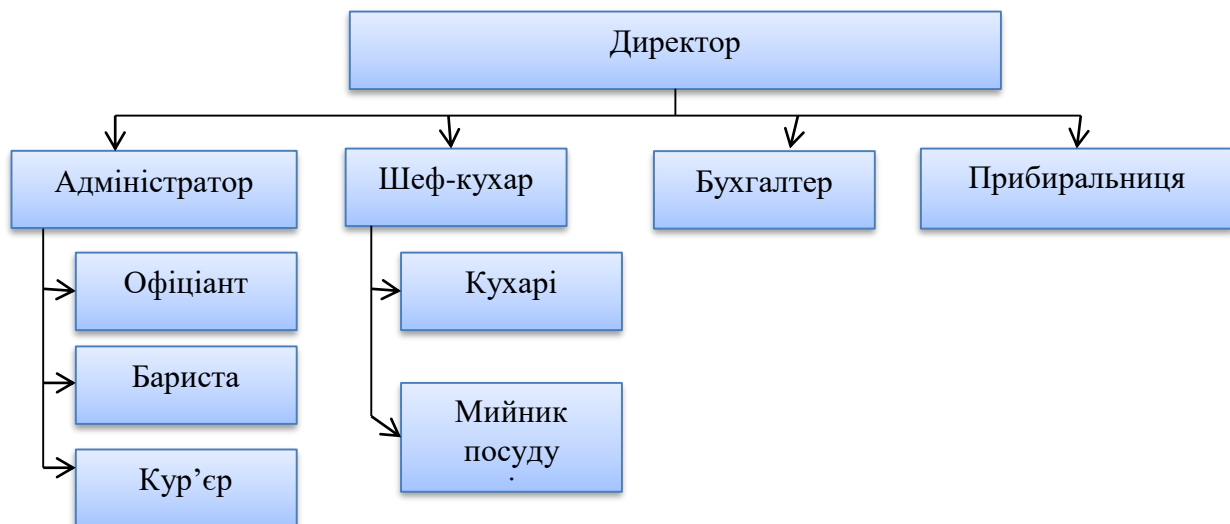


Рис.2.2– Організаційна структура ресторану «Сімейна ресторація «Villa Chipollina»

Джерело: побудовано автором згідно даних підприємства

В табл. 2.4. представлено розподіл обов'язків працівників ресторану «Сімейна ресторація «Villa Chipollina».

Таблиця 2.4 – Розподіл обов'язків працівників ресторану «Сімейна ресторація «Villa Chipollina»

| № | Посада | Кількість працівників | Функціональні обов'язки |
|-------|---------------|-----------------------|---|
| 1. | Директор | 1 | Відповідає за управління персоналу, розподіл коштів отриманих як чистий прибуток, партнерські відносини, заключення договорів з постачальниками, регулювання фінансових потоків, складання плану розвитку підприємства. |
| 2. | Адміністратор | 2 | Відповідає за організацію роботи ресторану, прийом та обробку замовлень, розподіл обов'язків між персоналом, контроль за якістю обслуговування та вирішення конфліктних ситуацій. |
| 3. | Офіціант | 4 | Приймає замовлення від відвідувачів, подає страви та напої, забезпечує високий рівень обслуговування та комунікації з гостями. |
| 4. | Бариста | 2 | Готує та подає кавові напої, коктейлі та інші алкогольні та безалкогольні напої, дотримуючись рецептів та стандартів якості. |
| 5. | Кур'єр | 2 | Відповідає за доставку замовлень до клієнтів при замовленні онлайн |
| 6. | Шеф-кухар | 1 | Відповідає за кулінарний процес в кухні, розробляє меню, контролює якість приготування страв та виконання кулінарних стандартів. |
| 7. | Кухарі | 4 | Готують страви згідно з рецептами та вимогами шеф-кухаря, дотримуючись стандартів якості та гігієни. |
| 8. | Мийник посуду | 2 | Відповідає за миття та чистку посуду, кухонного інвентарю та поверхонь, підтримуючи чистоту і порядок в кухні. |
| 9. | Бухгалтер | 1 | Займається фінансовою звітністю, веденням обліку витрат та доходів, розрахунком зарплат персоналу та оподаткуванням. |
| 10. | Прибиральниця | 1 | Відповідає за прибирання залу ресторану, туалетів, а також зони відпочинку та інших загальних приміщень. |
| Разом | | | 20 |

Джерело: побудовано автором згідно даних підприємства

Ресторан «Сімейна ресторація «Villa Chipollina» мав штат персоналу на кінець 2022 року, що складав 20 осіб. Цей персонал включав різноманітних спеціалістів з різними функціями, від адміністраторів і офіціантів до кухарів і прибиральниць. Кожен з цих працівників вносив свій внесок у функціонування ресторану та забезпечував якісне обслуговування гостей. Збалансований склад

персоналу забезпечував ефективну роботу ресторану і задоволення потреб клієнтів.

На рис.2.3. представлено динаміку зміни кількості працівників Ресторан «Сімейна ресторація «Villa Chipollina» за 2020-2022 роки.

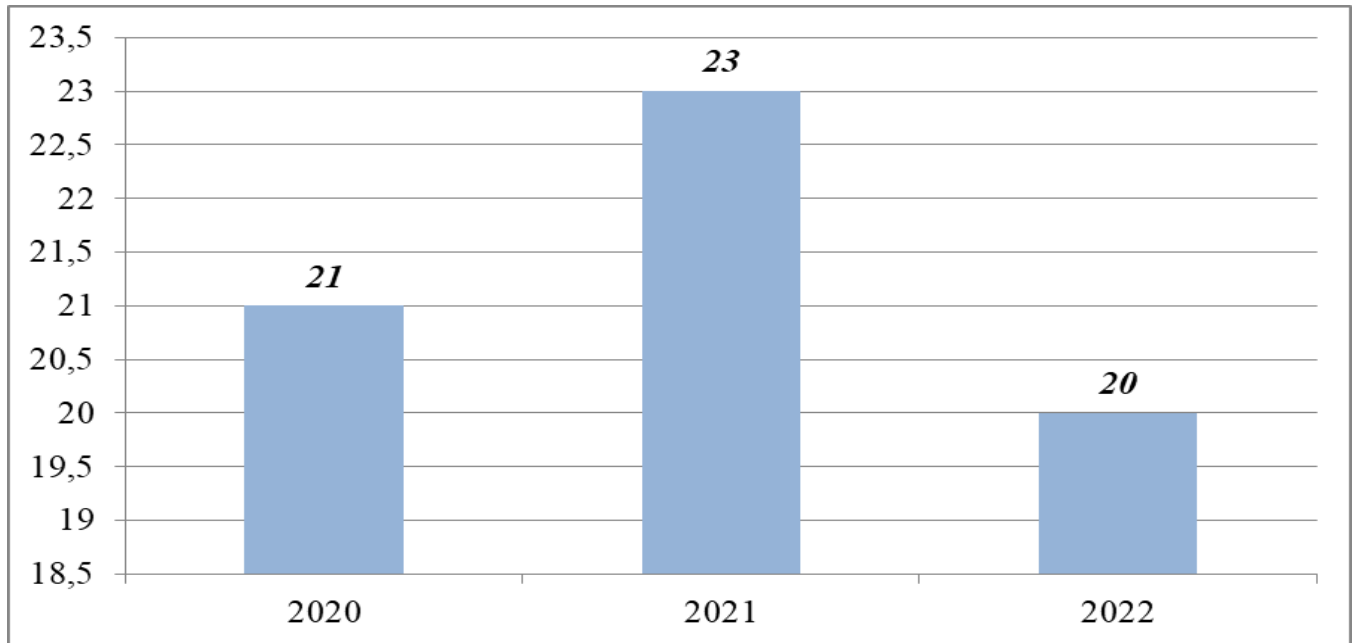


Рис.2.3– Динаміка зміни кількості працівників ресторан «Сімейна ресторація «Villa Chipollina» за 2020-2022 роки, осіб

Джерело: побудовано автором згідно даних підприємства

Отже, в 2022 році кількість працівників ресторану «Сімейна ресторація «Villa Chipollina» зменшилась на 3 особи.

Система управління рестораном «Сімейна ресторація «Villa Chipollina» може бути описана як добре організована та функціональна. Основні риси цієї системи включають:

1. Ефективне керування персоналом: ресторан має стабільний штат працівників і забезпечує їхню високу ефективність через чітко визначені обов'язки та розподіл відповідальності.

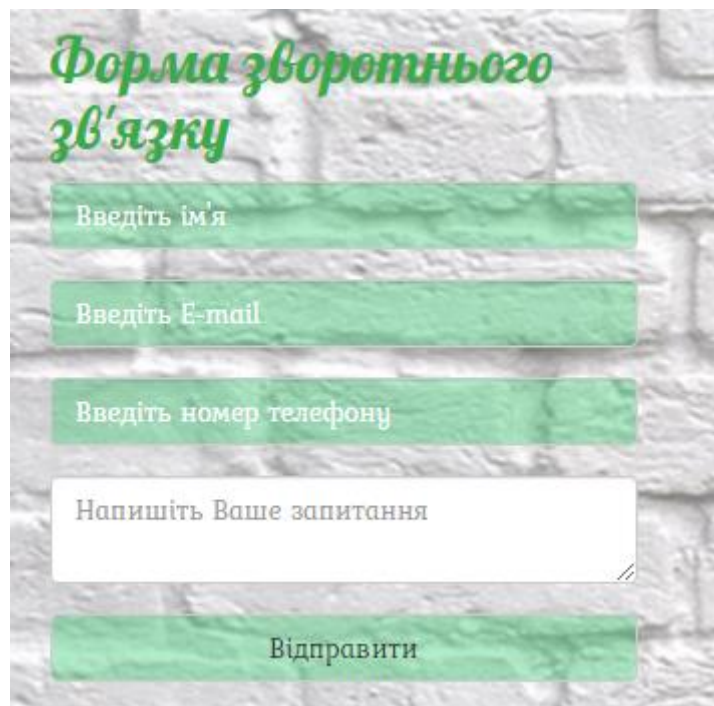
2. Якісний контроль за продуктами: це досягається через систему закупівель, яка дозволяє забезпечити високу якість продуктів і інгредієнтів для приготування страв.

3. Ефективна координація процесів кухні та обслуговування: кухня та зал ресторану працюють відповідно до чіткої координації, що дозволяє запобігати затримкам та покращує загальний рівень обслуговування.

4. Стратегічне планування меню: ресторан регулярно оновлює та адаптує своє меню, враховуючи сезонність і змінні смакові уподобання клієнтів.

5. Ефективне фінансове управління: Ресторан забезпечує ефективне управління фінансами, враховуючи витрати на продукти, заробітну плату, оренду та інші витрати.

6. Увага до клієнтів і їхніх потреб: ресторан прагне задовольняти потреби своїх клієнтів шляхом надання високоякісного обслуговування, розуміння їхніх уподобань та реагування на їхні запити і пропозиції, саме тому на сайті ресторану є можливість зворотнього зв'язку



Форма зворотнього зв'язку

Введіть ім'я

Введіть E-mail

Введіть номер телефону

Напишіть Ваше запитання

Відправити

Рис.2.4– Форма зворотнього зв'язку для клієнтів ресторану «Сімейна ресторація «Villa Chipollina»

Джерело: [15]

Загалом, система управління рестораном «Сімейна ресторація «Villa Chipollina» демонструє високий рівень професіоналізму та спрямована на забезпечення високої якості обслуговування та задоволення потреб клієнтів.

Але, система управління рестораном «Сімейна ресторація «Villa Chipollina» також має ряд недоліків, а саме:

1. Неєфективне управління запасами: можливість перевищення або недостача продуктів через нестабільність в попиті або неадекватне планування запасів.

2. Проблеми з управлінням персоналом: недостатня координація між різними відділами, недооцінка здатності персоналу адаптуватися до змін у робочому процесі.

3. Недосконала обробка замовлень та обслуговування клієнтів при системі замовлення онлайн: довгий час очікування замовлень, помилки в замовленнях можуть призвести до незадоволення клієнтів.

4. Витрати і фінансовий контроль: нестабільність у фінансових витратах, недостатнє відстеження витрат та недоліки в бюджетуванні можуть вплинути на фінансову стабільність ресторану.

5. Відсутність персоналу в ряду ключових позицій: відсутність досвідченого маркетолога призводить до того, що підприємство не в змозі ефективно впроваджувати свою рекламну діяльність та проводити постійний моніторинг своїх конкурентів.

Отже, незважаючи на успішну роботу та позитивні аспекти управління, система управління рестораном «Сімейна ресторація «Villa Chipollina» має кілька значних недоліків, таких як неєфективне управління запасами, проблеми з управлінням персоналом, недосконала обробка замовлень та обслуговування клієнтів при системі замовлення онлайн, недостатня увага до витрат і фінансовий контроль, а також відсутність досвідченого маркетолога, що ускладнює проведення рекламної діяльності та аналіз конкурентів. Впровадження штучного інтелекту може допомогти вирішити ці проблеми та покращити ефективність управління та обслуговування в ресторані.

РОЗДІЛ 3

УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЗАКЛАДУ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА «СІМЕЙНА РЕСТОРАЦІЯ «VILLA CHIPOLLINA»

3.1. Аналіз сучасних систем управління в закладах ресторанного господарства

На сьогоднішній день у сфері ресторанного господарства використовуються різноманітні системи управління для поліпшення ефективності, забезпечення високого рівня обслуговування та оптимізації бізнес-процесів. В табл.3.1. представлено ключові аспекти сучасних систем управління в закладах ресторанного господарства.

Таблиця 3.1– Ключові аспекти сучасних систем управління в закладах ресторанного господарства

| № з.п. | Назва | Характеристика |
|--------|--|--|
| 1. | Програмне забезпечення для управління замовленнями та резерваціями | Сучасні ресторани використовують програмне забезпечення для обробки замовлень та резервацій. Це може бути інтегровано з веб-сайтом або мобільним додатком, що дозволяє клієнтам легко робити замовлення та резервації. |
| 2. | Системи управління запасами | Для ефективного управління запасами використовуються системи, які автоматизують процеси замовлення і відстеження товарів на складі. Це допомагає уникнути надмірного або недостатнього запасу та оптимізує витрати. |
| 3. | Програмне забезпечення для обліку фінансів | Бухгалтерське програмне забезпечення дозволяє ресторанам вести облік фінансових операцій, оптимізувати податкові зобов'язання та стежити за фінансовою ефективністю. |
| 4. | Технології точного прогнозування | Застосування аналітики та штучного інтелекту дозволяє ресторанам прогнозувати попит на конкретні страви, оптимізувати меню та підтримувати оптимальні ціни |
| 5. | Системи електронного обліку робочого часу | Вони дозволяють ефективно відстежувати робочий час персоналу, оптимізувати графіки та контролювати витрати на оплату праці |
| 6. | Мобільні технології | Застосування мобільних пристроїв для прийому замовлень, оплати та взаємодії з клієнтами, що полегшує обслуговування та забезпечує більшу мобільність персоналу. |

Джерело: складено автором на основі [12, 15, 22]

Важливо зауважити, що ефективне впровадження та використання цих систем залежить від індивідуальних потреб конкретного ресторану, його розміру,

типу кухні та стратегії бізнесу. Також враховується зростання та зміна технологій у сфері ресторанного бізнесу.

Використання програмного забезпечення для управління замовленнями та резерваціями надає ресторанам численні переваги, сприяючи оптимізації бізнес-процесів і покращенню якості обслуговування. Ось деякі з основних переваг:

- легкість та зручність для клієнтів: програмне забезпечення для замовлень і резервацій, інтегроване з веб-сайтом або мобільним додатком, надає клієнтам зручний і простий спосіб робити замовлення чи бронювати столи. Це покращує загальний досвід клієнта та підвищує його задоволеність;

- оптимізація робочих процесів: системи управління замовленнями автоматизують обробку замовлень, спрощуючи внутрішні процеси ресторану. Це дозволяє працівникам швидше обслуговувати клієнтів та уникнути помилок при прийомі та обробці замовлень;

- ефективне управління столиками: системи резервацій дозволяють ресторанам ефективно управляти розташуванням столиків та графіком резервацій. Це допомагає уникнути конфліктів та максимізувати використання доступного простору;

- сприяння збільшенню продажів: інтеграція програмного забезпечення з системами точного прогнозування дозволяє ресторанам аналізувати попит та оптимізувати меню. Це може призвести до збільшення продажів популярних страв та оптимізації цінової політики;

- аналітика та звітність: програмне забезпечення надає можливість власникам та менеджерам ресторану отримувати детальні аналітичні дані щодо продажів, попиту, ефективності персоналу та інших ключових показників. Це дозволяє приймати обґрунтовані управлінські рішення;

- підвищення точності та контроль: використання програмного забезпечення сприяє уникненню помилок при обробці замовлень та резервацій. Це підвищує точність обліку та контроль за фінансовими операціями.

Враховуючи ці переваги, використання програмного забезпечення для управління замовленнями та резерваціями стає ключовим елементом оптимізації роботи ресторану та поліпшення відносин із клієнтами.

Центральним елементом сучасного бізнесу у галузі ресторанного господарства та роздрібною торгівлі є системи управління запасами. Ці системи відіграють ключову роль у плануванні та оптимізації наявності товарів, сприяючи ефективному веденню бізнесу. Використання автоматизованих процесів замовлення дозволяє підприємствам уникнути зайвих труднощів при взаємодії з постачальниками, забезпечуючи невідкладне оновлення запасів відповідно до актуального попиту. За допомогою точних систем відстеження можна ефективно контролювати кількість товарів на складі, їхні терміни придатності та рух, запобігаючи втратам та забезпечуючи високий рівень якості продукції. Однією з ключових переваг є здатність систем управління запасами ефективно планувати рівень запасів, уникати надмірного або недостатнього запасу, що дозволяє підприємствам економити кошти та оптимізувати витрати. Аналіз витрат на закупівлю та утримання запасів робить можливим знаходження оптимального балансу між вартістю запасів та їхньою наявністю. Швидкі та точні обробки даних забезпечують невідкладний доступ до інформації, що допомагає уникнути помилок та забезпечити ефективну роботу персоналу. Це в свою чергу призводить до покращення загального обслуговування клієнтів, їхнього задоволення та лояльності. Узагальнюючи, системи управління запасами є необхідним інструментом для успішного функціонування сучасного бізнесу, їх впровадження сприяє оптимізації процесів та досягненню позитивних фінансових результатів.

Впровадження мобільних технологій в ресторанному бізнесі не лише спрощує, але й трансформує процеси обслуговування та комунікації з клієнтами. Здатність приймати замовлення безпосередньо від столів за допомогою мобільних пристроїв значно підвищує ефективність обслуговування, зменшуючи час очікування для гостей та можна уникнути помилок в замовленнях. Мобільні платіжні системи не лише забезпечують швидку та безпечну оплату, а й підвищують рівень комфорту для клієнтів. Здійснення оплати через додатки чи

мобільні гаманці стає зручною альтернативою традиційним способам оплати, сприяючи збільшенню обороту та підвищенню задоволення клієнтів. Більша мобільність персоналу, завдяки використанню планшетів чи смартфонів, перетворює робочий процес офіціантів та персоналу на більш гнучкий. Вони можуть швидко реагувати на зміни в замовленнях, попиті та взаємодіяти з гостями, покращуючи якість обслуговування та враження від візиту. Нарешті, впровадження мобільних технологій дозволяє ресторанам збирати дані про клієнтів та їхні уподобання. Це відкриває можливості для персоналізованого обслуговування, аналізу попиту та розробки стратегій для залучення та утримання клієнтів. Всі ці аспекти разом сприяють не лише ефективному веденню бізнесу, але і створенню інноваційного та конкурентоспроможного образу ресторану на ринку.

Системи електронного обліку робочого часу дозволяють ефективно відстежувати робочий час персоналу, оптимізувати графіки та контролювати витрати на оплату праці. Автоматизовані процеси ведення обліку робочого часу допомагають уникнути помилок, забезпечують точність та надійність даних щодо відвідування та працездатності працівників. Це забезпечує більшу прозорість в управлінні робочим часом, спрощує процес розрахунку заробітної плати та дозволяє ефективніше планувати робочі графіки. Відслідковування робочого часу також може слугувати інструментом для виявлення ефективності та оптимізації використання робочого часу персоналу. Загалом, використання таких систем сприяє підвищенню ефективності управління персоналом та зниженню витрат на оплату праці шляхом автоматизації та оптимізації робочого процесу.

Впровадження технологій точного прогнозування у ресторанному бізнесі стає ключовим елементом стратегічного управління та оптимізації роботи закладу. Використання аналітики та штучного інтелекту дозволяє ресторанам враховувати різноманітні фактори, такі як сезонність, попит та тенденції споживання, щоб точно прогнозувати, які страви будуть популярними в конкретний період. Оптимізація меню стає результатом аналізу даних, отриманих з точних прогнозів, і вирішує завдання збалансованого та ефективного

асортименту. Ресторатори можуть адаптувати своє меню, видаляючи менше популярні страви або навпаки, підсилюючи пропозиції, які очікуються великим попитом. Оптимальне встановлення цін також стає результатом аналізу даних. Технології точного прогнозування дозволяють враховувати конкурентоспроможність ринкових цін та психологічні фактори споживачів, щоб встановити ціни, які максимізують прибуток та задовольняють очікування клієнтів. Загалом, використання технологій точного прогнозування дозволяє ресторанам бути більш адаптивними до змін у смаках та уподобаннях клієнтів, що сприяє підвищенню конкурентоспроможності та забезпечує стабільність у бізнесі.

3.2. Пропозиції щодо удосконалення системи управління концептуального закладу ресторанного господарства «Сімейна ресторація «Villa Chipollina»

Інтеграція штучного інтелекту в систему управління ресторанним господарством є актуальною та перспективною проблемою в сучасній гастрономічній індустрії. Розуміння та ефективне використання цих технологій може значно підвищити ефективність управління, покращити якість обслуговування та забезпечити конкурентні переваги для ресторанних закладів. У контексті концептуального закладу ресторанного господарства «Сімейна ресторація «Villa Chipollina», дослідження можливостей використання штучного інтелекту в системі управління може сприяти покращенню якості обслуговування, оптимізації бізнес-процесів та задоволенню потреб наших клієнтів.

Використання штучного інтелекту (ШІ) у системі управління концептуального закладу ресторанного господарства «Сімейна ресторація «Villa Chipollina», може мати різноманітні застосування для оптимізації процесів, підвищення якості обслуговування та ефективності управління.

На рис.3.1. представлено можливі варіанти використання штучного інтелекту в системі управління концептуального закладу ресторанного господарства «Villa Chipollina».



Рис.3.1 - Можливі варіанти використання штучного інтелекту в системі управління концептуального закладу ресторанного господарства «Сімейна ресторація «Villa Chipollina»

Джерело: побудовано автором

Поміж можливих варіантів використання штучного інтелекту в системі управління рестораном «Сімейна ресторація «Villa Chipollina» можна виділити прогнозування попиту. Штучний інтелект може аналізувати широкий спектр даних, таких як історія продажів, погодні умови, події в місті та інші фактори, щоб прогнозувати попит на різні страви та послуги ресторану. Це дозволяє оптимізувати запаси і забезпечувати відповідне обслуговування в залежності від очікувань, уникнути перевищень або недостачі продуктів і покращити загальну ефективність управління рестораном.

Штучний інтелект може бути використаний для персоналізованого обслуговування в ресторані «Сімейна ресторація «Villa Chipollina». Аналізуючи дані про клієнтів, такі як їхні вподобання, історія замовлень, алергії та дієтологічні обмеження, ШІ може надати рекомендації стосовно страв, які найбільше відповідають їхнім уподобанням та потребам. Крім того, система може автоматично надсилати персоналізовані пропозиції знижок та акцій, що дозволить збільшити лояльність клієнтів та покращити їхнє задоволення від обслуговування.

Штучний інтелект може ефективно впроваджуватися для управління запасами в ресторані «Сімейна ресторація «Villa Chipollina». Автоматизована система може аналізувати часові рамки, прогнозовані потреби та історію замовлень для точного прогнозування оптимальних рівнів запасів. Це дозволить уникнути нестачі або надлишку продуктів, забезпечити стабільність постачання та оптимізувати витрати на запаси. Такий підхід допоможе ресторану забезпечити постійну наявність необхідних продуктів та забезпечити високу якість обслуговування для клієнтів.

Штучний інтелект може бути використаний для оптимізації ціноутворення в ресторані «Сімейна ресторація «Villa Chipollina». Аналізуючи різні фактори, такі як попит, сезонність, конкуренція та витрати на інгредієнти, система може розробляти оптимальні стратегії ціноутворення для різних страв та послуг. Це дозволить максимізувати прибутковість ресторану, забезпечуючи конкурентоспроможні ціни для клієнтів та одночасно зберігаючи стабільність доходів для підприємства. Такий підхід допоможе залучити більше клієнтів та збільшити загальний оборот ресторану.

Штучний інтелект може бути використаний для прогнозування тривалості очікування в ресторані «Сімейна ресторація «Villa Chipollina». Аналізуючи дані про кількість клієнтів, обсяг замовлень та інші фактори, система може прогнозувати очікування для кожного клієнта або групи клієнтів. Це дозволить ресторану підтримувати оптимальний рівень обслуговування, уникнути довгих черг і забезпечити задоволення клієнтів. Крім того, такий підхід дозволить оптимізувати робочі процеси і ресурси ресторану, забезпечуючи ефективне використання персоналу та інфраструктури.

Штучний інтелект може значно полегшити та покращити процеси замовлення їжі та організації доставки в ресторані «Сімейна ресторація «Villa Chipollina». Завдяки ШІ можна автоматизувати процес прийому та обробки замовлень, що дозволить зменшити час очікування для клієнтів та забезпечити більшу ефективність у обслуговуванні. Крім того, система може оптимізувати маршрути доставки та розподіл замовлень між кур'єрами, що дозволить зменшити

час доставки та забезпечити більш точне та швидке обслуговування клієнтів. Такий підхід дозволить ресторану підтримувати високий рівень задоволення клієнтів та збільшити конкурентоспроможність на ринку.

У результаті аналізу системи управління рестораном «Сімейна ресторація «Villa Chipollina» було виявлено кілька недоліків, включаючи неефективне управління запасами, проблеми з управлінням персоналом, недосконалу обробку замовлень та обслуговування клієнтів, недостатню увагу до фінансового контролю та відсутність досвідченого маркетолога. Однак впровадження штучного інтелекту може вирішити ці проблеми та покращити ефективність управління та обслуговування в ресторані. ШІ може бути використаний для прогнозування попиту, персоналізованого обслуговування, управління запасами, оптимізації ціноутворення, прогнозування тривалості очікування та автоматизації замовлень і доставки. Впровадження цих заходів дозволить ресторану покращити якість обслуговування, збільшити задоволення клієнтів та оптимізувати бізнес-процеси для досягнення більшої ефективності та конкурентоспроможності.

3.3. Прогноз ефективності заходів з удосконалення системи управління

На рис.3.2. представлено прогноз ефективності заходів з удосконалення системи управління рестораном «Сімейна ресторація «Villa Chipollina», а саме застосування штучного інтелекту.

Прогноз ефективності заходів з удосконалення системи управління рестораном «Сімейна ресторація «Villa Chipollina» дозволяє очікувати зменшення витрат на запаси, підвищення лояльності клієнтів через персоналізоване обслуговування, збільшення обсягу замовлень завдяки автоматизації процесів замовлення та доставки, а також підвищення прибутковості через оптимізацію ціноутворення. Такі заходи можуть зробити ресторан більш конкурентоспроможним та прибутковим.

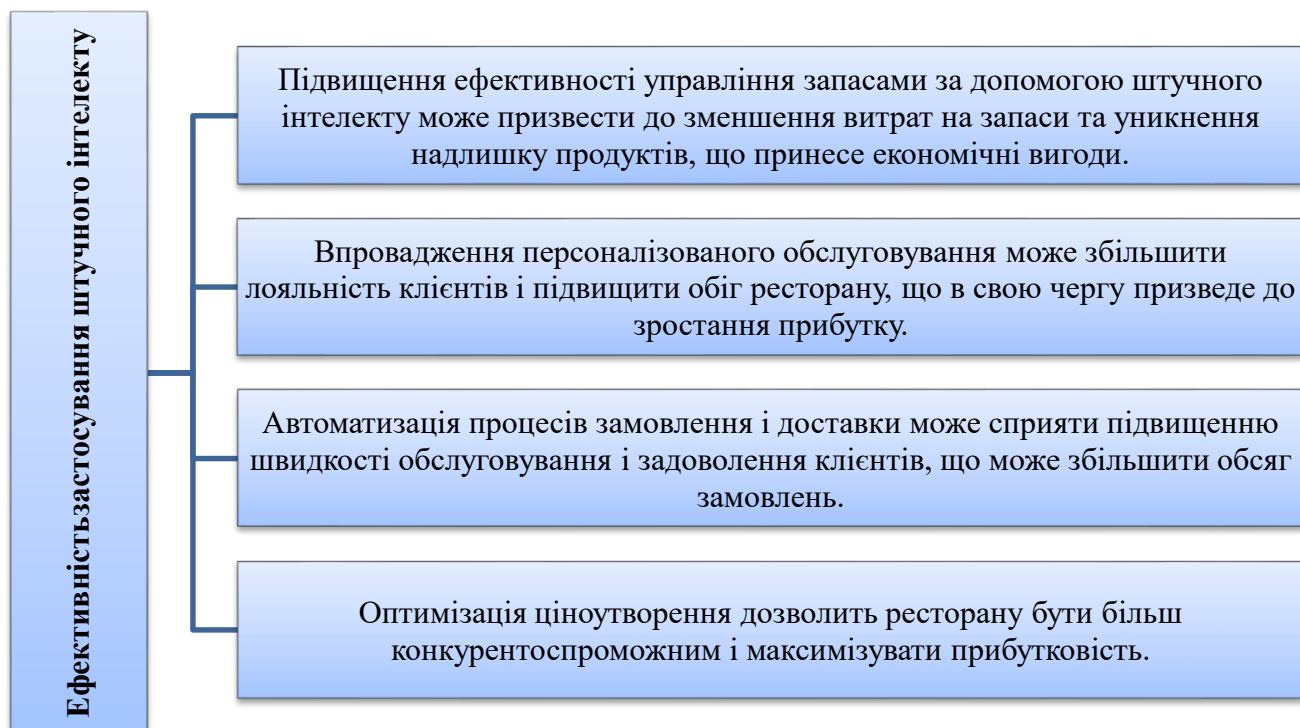


Рис.3.2 – Ефективності застосування штучного інтелекту для удосконалення системи управління рестораном «Сімейна ресторація «Villa Chipollina»

Джерело: побудовано автором

Загалом, впровадження цих заходів може позитивно позначитися на фінансових показниках ресторану, покращити його репутацію та зробити його більш конкурентоспроможним на ринку.

Отже, загалом впровадження штучного інтелекту призведе до збільшення чистого доходу від реалізації ресторану «Сімейна ресторація «Villa Chipollina». Очікуване збільшення можна представити в табл.3.2.

Таблиця 3.2– Очікуване збільшення фінансових показників ресторану «Сімейна ресторація «Villa Chipollina» після впровадження штучного інтелекту в системи управління

| № з.п. | Показник | Оптимістичний прогноз | Вірогідний прогноз | Песимістичний прогноз |
|--------|--|-----------------------|--------------------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. | Збільшення чистого доходу від реалізації | 25% | 15% | 10% |
| 2. | Чистий дохід від реалізації в 2022 році | 6800 | | |

Продовження табл.3.2

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|---|------|------|-----|
| 3. | Приріст чистого доходу, тис.грн | 1700 | 1020 | 680 |
| 4. | Змінні витрати ресторану в 2022 році | 1020 | | |
| 5. | Приріст змінних витрат пропорційно зміни чистого доходу, тис.грн. | 255 | 153 | 102 |
| 6. | Витрати на впровадження штучного інтелекту в систему управління ресторану | 390 | 500 | 550 |
| 7. | Приріст прибутку, тис.грн. | 1055 | 367 | 28 |

Джерело: розраховано автором

На рис.3.3. представлено приріст прибутку ресторану «Сімейна ресторація «Villa Chipollina» після впровадження штучного інтелекту в системи управління

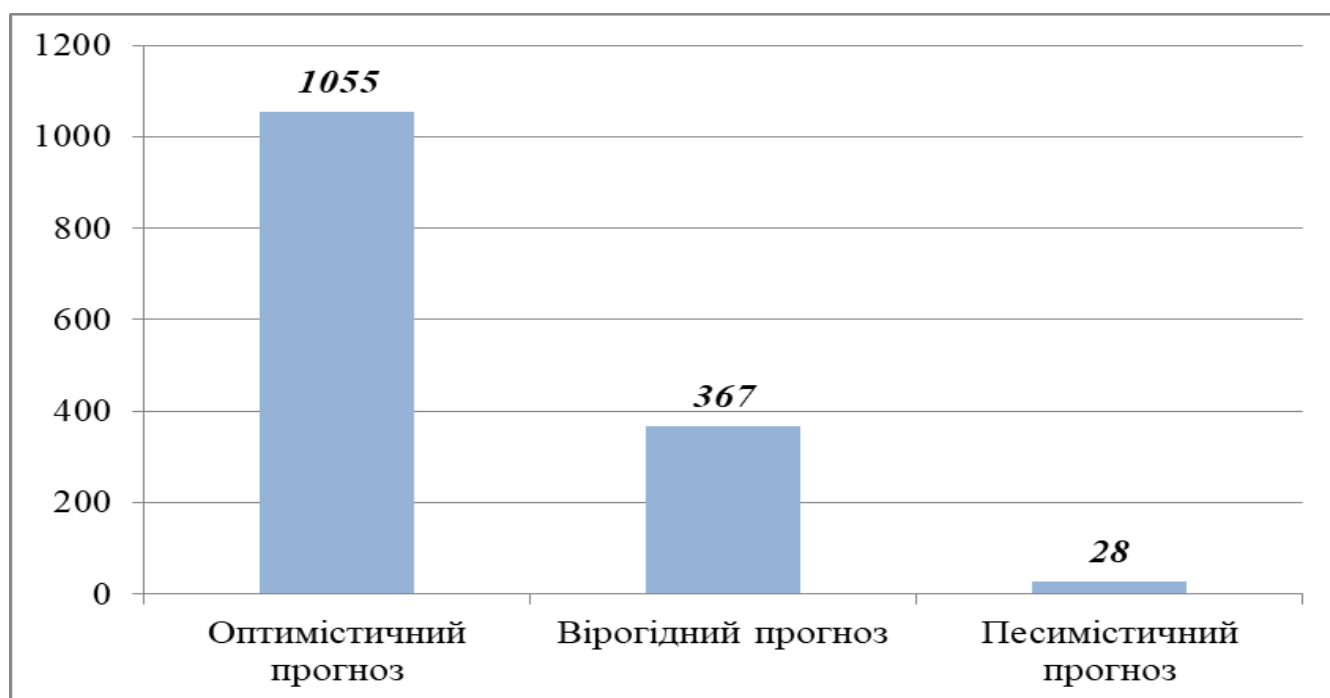


Рис.3.3– Приріст прибутку ресторану «Сімейна ресторація «Villa Chipollina» після впровадження штучного інтелекту в системи управління, тис.грн.

Джерело: побудовано автором згідно даних табл.3.2

Впровадження штучного інтелекту в систему управління ресторану «Сімейна ресторація «Villa Chipollina» передбачає очікуване збільшення фінансових показників. Оптимістичний прогноз передбачає збільшення чистого

доходу від реалізації на 25%, що призведе до приросту чистого доходу на суму 1700 тис. грн, з витратами на впровадження ШІ в розмірі 390 тис. грн. У вірогідному сценарії збільшення чистого доходу становитиме 15%, що приростить до 1020 тис. грн, з витратами на впровадження в розмірі 500 тис. грн. У песимістичному прогнозі очікується збільшення чистого доходу на 10%, що принесе приріст в розмірі 680 тис. грн, при витратах на впровадження ШІ у розмірі 550 тис. грн. Таким чином, приріст прибутку в результаті впровадження штучного інтелекту складе 1055 тис. грн в оптимістичному сценарії, 367 тис. грн у вірогідному та 28 тис. грн у песимістичному.

На основі наданих даних можна зробити висновок про доцільність впровадження штучного інтелекту в систему управління рестораном «Сімейна ресторація «Villa Chipollina». Прогнозований приріст прибутку в результаті впровадження ШІ позитивний у всіх трьох сценаріях: оптимістичному, вірогідному та песимістичному. Навіть в песимістичному випадку, коли приріст прибутку є найменшим, він все одно перевищує витрати на впровадження штучного інтелекту. Це свідчить про те, що впровадження ШІ може приносити значні економічні вигоди ресторану у всіх умовах. Таким чином, на основі наданих даних можна зробити висновок про доцільність впровадження штучного інтелекту в систему управління рестораном «Сімейна ресторація «Villa Chipollina», оскільки це може підвищити прибутковість та ефективність бізнесу.

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

Ринок ресторанний послуг м.Фастів Київської області представлений різними закладами, а саме: ресторанами, кафе, барами, кав'ярнями та спеціалізованими ресторанами. У місті Фастів найбільшою часткою серед закладів ресторанного господарства є кафе, які складають 51,2% від загальної кількості. Це свідчить про широку популярність кафе серед місцевого населення та, можливо, про їхню доступність та різноманіття асортименту. Загалом у місті працює 21 кафе, що є вражаючим показником. Ресторани посідають друге місце за часткою серед закладів ресторанного господарства, складаючи 9,8% від загальної кількості. Загально, різноманітність закладів ресторанного господарства у місті Фастів свідчить про живий та розвинений гастрономічний сегмент, який задовольняє різноманітні смакові уподобання та потреби місцевого населення та гостей міста

Аналіз показників ділової активності ресторану «Сімейна ресторація «Villa Chipollina»» в 2022 році вказує на деякі важливі тенденції та зміни в його фінансовому стані та управлінні ресурсами. Зменшення коефіцієнта оборотності запасів та збільшення часу обороту свідчать про можливу неефективність управління запасами, що може впливати на фінансові результати підприємства. Загальний висновок полягає в необхідності удосконалення стратегій управління ресурсами та фінансовим плануванням для забезпечення стабільності та успішності ресторанного бізнесу.

Незважаючи на успішну роботу та позитивні аспекти управління, система управління рестораном «Сімейна ресторація «Villa Chipollina»» має кілька значних недоліків, таких як неефективне управління запасами, проблеми з управлінням персоналом, недосконала обробка замовлень та обслуговування клієнтів при системі замовлення онлайн, недостатня увага до витрат і фінансовий контроль, а також відсутність досвідченого маркетолога, що ускладнює проведення рекламної діяльності та аналіз конкурентів. Впровадження штучного інтелекту може

допомогти вирішити ці проблеми та покращити ефективність управління та обслуговування в ресторані.

У сучасному ресторанному господарстві впровадження сучасних систем управління, таких як програмне забезпечення для замовлень та резервацій, системи управління запасами та технології точного прогнозування, виявляється важливим етапом оптимізації бізнес-процесів. Ці системи сприяють підвищенню ефективності управління, покращенню обслуговування клієнтів та оптимізації витрат. Автоматизовані системи обробки замовлень та резервацій не лише полегшують взаємодію з клієнтами, а й дозволяють забезпечити швидке та точне обслуговування. Системи управління запасами допомагають уникнути надмірного або недостатнього запасу, забезпечуючи оптимальний рівень наявності товарів. Використання технологій точного прогнозування дозволяє ресторанам адаптувати меню та ціни до змін у попиті та уподобаннях споживачів. Загалом, сучасні системи управління стають необхідним інструментарієм для ефективного функціонування ресторанного бізнесу. Вони сприяють підвищенню продуктивності, покращенню якості обслуговування та підтримці фінансової стабільності, роблячи ресторани більш конкурентоспроможними в сучасному господарському середовищі.

У результаті аналізу системи управління рестораном «Сімейна ресторація «Villa Chipollina» було виявлено кілька недоліків, включаючи неефективне управління запасами, проблеми з управлінням персоналом, недосконалу обробку замовлень та обслуговування клієнтів, недостатню увагу до фінансового контролю та відсутність досвідченого маркетолога. Однак впровадження штучного інтелекту може вирішити ці проблеми та покращити ефективність управління та обслуговування в ресторані. ШІ може бути використаний для прогнозування попиту, персоналізованого обслуговування, управління запасами, оптимізації ціноутворення, прогнозування тривалості очікування та автоматизації замовлень і доставки. Впровадження цих заходів дозволить ресторану покращити якість обслуговування, збільшити задоволення клієнтів та оптимізувати бізнес-процеси для досягнення більшої ефективності та конкурентоспроможності.

Прогноз ефективності заходів з удосконалення системи управління рестораном «Сімейна ресторація «Villa Chipollina» дозволяє очікувати зменшення витрат на запаси, підвищення лояльності клієнтів через персоналізоване обслуговування, збільшення обсягу замовлень завдяки автоматизації процесів замовлення та доставки, а також підвищення прибутковості через оптимізацію ціноутворення. Такі заходи можуть зробити ресторан більш конкурентоспроможним та прибутковим.

Впровадження штучного інтелекту в систему управління ресторану «Сімейна ресторація «Villa Chipollina» передбачає очікуване збільшення фінансових показників. На основі наданих даних можна зробити висновок щодо доцільності впровадження штучного інтелекту (ШІ) в систему управління рестораном «Сімейна ресторація «Villa Chipollina»». Очікується, що впровадження ШІ приведе до суттєвого підвищення фінансових показників ресторану. Збільшення чистого доходу від реалізації на оптимістичний прогноз складе 25%, що призведе до значного приросту прибутку в розмірі 1700 тис. грн. При цьому витрати на впровадження ШІ виявляться відносно невеликими - 390 тис. грн. Такий розгляд показує значний приріст прибутку, що переважає витрати на впровадження технології. У вірогідному та песимістичному сценаріях також передбачається позитивний приріст прибутку в розмірі 1020 тис. грн та 680 тис. грн відповідно, що також є важливими результатами, враховуючи витрати на впровадження ШІ. Загальний висновок полягає в тому, що впровадження штучного інтелекту в систему управління ресторану є доцільним, оскільки очікувані прирости прибутку вищі за витрати на впровадження технології. Це може покращити ефективність управління, забезпечити підвищення обслуговування клієнтів та зробити ресторан більш конкурентоспроможним на ринку.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ ТА ІНТЕРНЕТ-РЕСУРСІВ

1. Андренко І. Б., Кравець О. М., Писаревський І. М. Менеджмент готельноресторанного господарства : підручник / Харк. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків : ХНУМГ, 2014. 431 с.
2. Влащенко Н.М. Інноваційні технології у ресторанному, готельному господарстві та туризмі : навч. посібник; Харків. нац. ун-т міськ. госпва ім. О. М. Бекетова. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2018. 373 с.
3. Гошовська Г.О. Сучасні напрями розвитку інноваційних технологій в закладах ресторанного господарства. Методичний посібник. Стрий 2020. 86 с.
4. Гурова К.Д. Економіка і фінанси підприємства: навч. посіб. Харків : Вид-во Іванченка І. С., 2018. 792 с.
5. Грушева А.А., Вітренко Л.О. Менеджмент: навч. посіб. Ірпінь: УДФСУ, 2020. 310 с.
6. Гуменюк В.Я Менеджмент продуктивності: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл., які навчаються за освітньо-проф. прогр. спеціаліста, магістра зі спец. «Управління персоналом і економіка праці» Нац. ун-т вод. госп-ва та природокористування. Рівне : НУВГП, 2016. 203 с.
7. Давидова О. Ю., Полстяна Н. В. Організація в ресторанному господарстві (виробництво) : підручник Харків : ХДУХТ, 2017 350 с.
8. Комарницький І. М., Кромарницька Г. О. Економіка праці та соціально-трудові відносини : підручник. Хмельниц. кооперат. торг.-екон. ін-т. Хмельницький: Цюпак, 2016. 423 с.
9. Лепейко Т. І., Перерва І. М. Сучасна концепції менеджменту. Сайт ПНС ХНЕУ ім. С. Кузнеця URL: <https://pns.hneu.edu.ua/course/view.php?id=6983>
10. Мальська М.П., Білоус С.В. Менеджмент організацій: теорія та практика: навч. посіб. Київ : SBA-Print,2019 190 с.
11. Мазаракі А. А. Організація обслуговування у підприємствах ресторанного господарства: підручник для вищів; під ред. Н. О. П'ятницької. – 2-

ге видання, перероблене та доповнене. Київ : Центр учбової літератури, 2011. 584 с.

12. Мостова Л.М., Новікова О.В. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства Київ: Ліра, 2018. 388 с

13. Назаренко І. А., Никифоров Р. П., Лохман Н. В. Організація ресторанного господарства (Блок 1): навчальний посібник. Кривий Ріг : ДонНУЕТ, 2017. 165 с.

14. Новікова О.В., Радченко Л.О., Вініченко К.П. Організація харчування та обслуговування туристів на підприємствах ресторанного господарства : навч.посіб. Харків: Світ книг, 2014. 411 с.

15. Офіційний сайт ресторану «Сімейна ресторація «Villa Chipollina»URL: <http://villachipollina.com.ua/>

16. Павлюченко О.С., Гавриш А.В., Шаран Л.О. Організація виробництва в закладах ресторанного господарства. навчальний посібник. Київ: НУХТ, 2017. 227 с.

17. Самодай В. П., Кравченко А. І. Організація ресторанної справи : навчальний посібник. Суми: Вид-во Сум ДПУ імені А. С. Макаренка, 2015. 424 с.

18. Системи штучного інтелекту в плануванні, моделюванні та управлінні : Підручник для студентів вищих навчальних закладів За ред. Л. С. Ямпольського, Б. П. Ткача, О. І. Лісовиченко. К.: ДП «Вид. дім «Персонал»,2021. 544 с. С. 17

19. Сімакова О.О., Бондарук О.А. Організація ресторанного господарства: метод. рек. до вивч. дисц. М-во освіти і науки України, Донец. нац. ун-т економіки і торгівлі ім. М. Туган-Барановського, каф. технологій в рест. госп., гот.-рест. справи та підпр-ва ; Кривий Ріг 2020. 100 с.

20. Семененко, Ю. (2023). Роль штучного інтелекту як фактору впливу на ефективність діяльності компанії. *Modern Engineering and Innovative Technologies*, 2(27-02), 52–60.

21. Сидорук А. В., Конох О. Є., Криволапов Е. А. Організація ресторанного господарства: формування асортиментної політики товарів і послуг. *Наукові перспективи*. 2021. № 9 (15).
22. Соколенко А. С. Організація ресторанного господарства : конспект лекцій для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти всіх форм навчання зі спеціальності 242 – Туризм. Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2022. 120 с.
23. Фастівська міська громада URL: <https://gromada.info/gromada/fastivska/>
24. Хміль Ф.І. Основи менеджменту: підручник Київ. Академвидав, 2015. 608 с.
25. Шидловська, О.Б. Організація ресторанного господарства. Модуль 1 Електронний ресурс: конспект лекцій для студентів освітнього ступеня «бакалавр» спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» денної та заочної форм навчання Київ: НУХТ, 2018. 121 с.
26. Штучний інтелект в управлінні персоналом: переваги та можливості URL: <https://dev.ua/blogs/posts/polo-1693891874>
27. Certo C. S. Modern Management: Concepts and Skills, Global Edition (ABE) Pearson education, 2018. 576 p
28. Management of Organizations. Sullabus for Master's (second) degree students of speciality 073 «Management» compil. by T. Lepeyko, O. Myronova, I. Matsikanych; Simon Kuznets Kharkiv national university of economics. E-text data . Kharkiv: S. Kuznets KhNUE, 2018. 43 p.
29. Mark L. Lengnick-Hall The Impact of e-HR on the Human Resource Management Function. Journal of Labor Research. URL: https://www.academia.edu/912215/The_impact_of_e_HR_on_the_human_resource_management_function
30. The Difference Between HRIS, HRMS and HCM URL: <https://www.hrpayrollsystems.net/understanding-hrshrms-hcm/>.

ДОДАТКИ

Додаток А

Заклади ресторанного господарства

Джерело: офіційний сайт міста Фастів

| № п/п | Назва підприємства | Адреса фактичного розташування підприємства , телефон |
|-------|-------------------------------------|---|
| 1. | Кафе «Акваріум» | м. Фастів, вул. Шевченка, 38 тел. 9-25-35 |
| 2. | Кафе «Колиба» | м. Фастів, Привокзальна площа,18 тел. 068-77-89-323 |
| 3. | Кафе «Українські страви» | м. Фастів, вул. Зигмунда Козара,3 тел. 050-331-65-01 |
| 4. | Бар «Оболонь» | м. Фастів, вул. Зигмунда Козара, 13, тел. 6-14-01 м. Фастів, вул. Андрія Сасенка, 1, 6-42-77 |
| 5. | Кафе-бар «Шедевр» | м. Фастів, вул. Київська, 22 тел. 093-035-30-55 |
| 6. | Арт -кафе «Барабан» | м. Фастів, пл. Перемоги, 1 тел. 093-550-17-75 тел.063-109-31-91) |
| 7. | Кафе «VK – бар» | м. Фастів, вул. І. Ступака,21 тел. 097-705-62-78 |
| 8. | «Стара Прага», Бар-ресторан | м.Фастів, вул. Івана Мазепи, 11 тел. 5-11-93 |
| 9. | Ресторан «Voll Maus» «Сита миша» | м. Фастів, вул. Соборна,31 тел. 073-38-04-565 |
| 10. | Кафе «Каштан» | м.Фастів, вул. Київська,1 тел. 6-91-95 |
| 11. | Кафе «Курган» | м. Фастів, вул. Козацької Слави,2-а тел. |
| 12. | Кафе «Винний погребок» | м.Фастів, вул. Південна, 2 – а, тел. 067-363-57-58 |

Продовження дод.А

| | | |
|-----|--|---------------------------------------|
| 13. | Ресторан | м. Фастів, вул. Соборна,26 |
| | «Вернісаж» | тел. 093-665-64-44 |
| 14. | Кафе «Чілі-Мілі» | м.Фастів, вул. І. Мазепа,6-а |
| | | тел. 099-339-39-39 |
| 15. | Кафе-піцерія «Піца Хата» | м. Фастів, вул. Івана Ступака, 27, |
| | | тел. 093-700-14-00 |
| 16. | Кофейня «Коріца» | м. Фастів, вул. Зигмунда Козара, 5, |
| 17. | Кафе-мотель «Золота підкова» | м. Фастів, Житомирська, 267-б |
| | | тел. 097-117-66-03 |
| 18. | Піцерія «Наталіно» | м. Фастів, вул.З. Козара,11, |
| | | тел. 096-116-88-75, 063-792-62-82 |
| 19. | Кафе «Вирій» | м.Фастів, вул. Бишівська,б/н, |
| | | тел. 067-994-30-96 |
| 20. | Кафе «Кооператор» | м. Фастів, вул. Строкова, 1 |
| | | тел. 5-14-32, 5-14-93, 067-407-29-45 |
| 21. | Кафе «Димок» | м. Фастів, вул. Костельна, 9 |
| | | тел.063-266-39-41, 098-024-37-37 |
| 22. | Кав'ярня «Десерт» | м. Фастів, вул. Соборна, 33 |
| | | тел. 063-454-58-00 |
| 23. | Сімейна італійська ресторація «Чіполіно» | м. Фастів, вул. Андрія Саєнка, 3, |
| | | тел. (067) 444-65-22 |
| 24. | Кав'ярня піцерія «Старий Фастів» | вул. Соборна, 10, м. Фастів |
| | | тел. 063-704-15-08,093-760-09-05 |
| | | 097-113-18-19 050-217-74-76 |
| 25. | Кафе «Гараж» | м. Фастів, вул. Гагаріна, 2, |
| | | тел. 063-609-15-56 |
| 26. | Кав'ярня «SAN ANGELO» | м. Фастів, вул. Зигмунда Козара, 13, |
| | | тел. 063-348-55-94 |
| 27. | Кафе «Прованс» | м. Фастів, вул. Осипенка, 18 |
| | | тел. 099-083-65-45,098-277-74-76 |
| 28. | Кафе-бар «У Козака» | м. Фастів, вул. Строкова, 3 а |
| | | тел. |
| 29. | Кафе «Mangal House» | м. Фастів, вул. Симона Петлюри, 17- а |
| | | тел. 093-833-65-55 |
| 30. | Кафе «Beef Burgers» | м. Фастів, вул. Небесної Сотні, 4 |
| | | тел. 063-696-67-17 |
| 31. | Бургерна «LOFTburger» | м. Фастів, вул. Гетьманська,1 |
| | | тел.063-841-67-35 |

Продовження долд.А

| | | |
|-----|---------------------------------------|--|
| 32. | Кафетерій «FS Україна» Преміум Фастів | м. Фастів, вул. Соборна,34 тел.097-206-6-206 |
| 33. | Кафе «Garlik house» | м. Фастів, вул. Зигмунда Козара, 96. тел.093-664-41-41 |
| 34. | Кав'ярня «Арома кава» | м. Фастів, вул. Соборна,37 |
| 35. | Кав'ярня «Hard Coffee» | м. Фастів, вул. Соборна,33, |
| 36. | Кав'ярня «Don Coffe`On» | м. Фастів, вул. Ярослава Мудрого, б/н (біля магазину «Міраж»; |
| | | м. Фастів, вул. І. Ступака, 4 |
| | | тел. 063-606-57-60 |
| 37. | Кальян-бар | м. Фастів, вул. Київська, 22 |
| 38. | Кальян бар «White Smoke» | м. Фастів, вул. Київська, 22 |
| 39. | Кафе «Сова» | м. Фастів, вул.І. Ступака,23 |
| | | тел. 0661802251 |
| 40. | Бар «Voodoo Hash» | м. Фастів, вул. Соборна, 24 |
| | | (04565) 6-16-00 |
| 41. | Суши-бар «Бонсай» | м. Фастів, вул. Гагаріна,12 (парк ім. Ю. Гагаріна) |
| | | 093- 507 -7007 |

Додаток Б

Фінансові показники ресторану «Сімейна ресторація «Villa Chipollina»

| Назва | 2020 | 2021 | 2022 |
|--|--------|--------|---------|
| Чистий дохід від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг) | 6700 | 7200 | 6800 |
| Собівартість реалізованої продукції (товарів, робіт, послуг) | 2300 | 2570 | 1908 |
| Валовий прибуток | 4400 | 4630 | 4892 |
| Адміністративні витрати | 60 | 40 | 37 |
| Витрати на збут | 108 | 90 | 45 |
| Інші операційні доходи | 204 | 280 | 123 |
| Інші операційні витрати | 50 | 77 | 70 |
| Разом витрати | 218 | 207 | 152 |
| Податок ФОП | 345 | 374 | 190 |
| Витрати на оплату праці: | 2700 | 3168 | 2604 |
| ПДФО (18%) | 486 | 570,24 | 468,72 |
| ЄСВ (22%) | 594 | 696,96 | 572,88 |
| Військовий збір (1,5%) | 40,5 | 47,52 | 39,06 |
| ЄСВ за себе | 12,71 | 15,95 | 17,29 |
| Чистий прибуток | 734,09 | 448,09 | 1478,45 |

| Назва | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|------|------|------|
| Основні засоби: | 6000 | 5300 | 4570 |
| первісна вартість | 6700 | 6000 | 5300 |
| знос | 650 | 700 | 730 |
| Усього необоротні активи | 6000 | 5300 | 4570 |
| Оборотні активи: | | | |
| Запаси | 450 | 230 | 310 |
| Дебіторська заборгованість за товари, роботи, послуги | 100 | 230 | 310 |
| Усього оборотні активи | 550 | 460 | 620 |
| Поточна кредиторська заборгованість | 120 | 145 | 250 |