

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)

«13» 02 2024 р.

«До захисту допущено»

Завідувач кафедри



(підпис)

Лариса ШАРАН

(ім'я і прізвище)

«13» 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: «Впровадження інноваційних способів обслуговування в закладі
ресторанного господарства»

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

КОЗЕНКО Єлизавета Володимирівна

(прізвище, ім'я, по батькові повністю)

(підпис)

Керівник Олена ШИДЛОВСЬКА

(ім'я і прізвище)

(підпис)

Рецензент Людмила МАМЧЕНКО

(ім'я і прізвище)

(підпис)

Я, як здобувач(ка) Національного університету харчових технологій розумію і підтримую політику університету з академічної доброчесності. Я не надавав(-ла) і не одержував(-ла) незарядженої 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 бакалавр

Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»


(шифр і назва)

Освітньо-професійна програма «Готельно-ресторанна справа»

(назва)

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри ГРС

 Лариса ШАРАН

“ 05 ” грудня 2023 року

З А В Д А Н Н Я

НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ ЗДОБУВАЧА

Козенко Єлизавети Володимирівни

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема роботи «Впровадження інноваційних способів обслуговування в закладі ресторанного господарства»

керівник роботи Шидловська Олена Броніславівна, 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 «Впровадження інноваційних способів обслуговування в закладі ресторанного господарства», кафе «Ітака» м. Олександрія

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити) Вступ; Розділ 1. Дослідження ринку ресторанних послуг у м. Олександрія; Розділ 2. Аналіз сервісно-виробничого процесу кафе «Ітака»; Розділ 3. Впровадження інноваційних способів обслуговування в закладі ресторанного господарства; Висновки та пропозиції; Список використаної літератури та інтернет-ресурсів; Додаток

5. Перелік графічного матеріалу

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
Розділ 1	Шидловська О.Б., доцент	5.12.23 р.	18.12.23 р.
Розділ 2	Шидловська О.Б., доцент	18.12.23 р.	08.01.24 р.
Розділ 3	Шидловська О.Б., 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 ДОСЛІДЖЕННЯ РИНКУ РЕСТОРАННИХ ПОСЛУГ У М. ОЛЕКСАНДРІЯ	5.12-17.12.2023р.	Виконано
2	РОЗДІЛ 2 АНАЛІЗ СЕРВІСНО-ВИРОБНИЧОГО ПРОЦЕСУ КАФЕ «ІТАКА»	18.12.2023-07.01.2024р.	Виконано
3	РОЗДІЛ 3 ВПРОВАДЖЕННЯ ІННОВАЦІЙНИХ СПОСОБІВ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ЗАКЛАДІ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА	08.01-28.01.2024р.	Виконано
4	ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ. СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ ТА ІНТЕРНЕТ-РЕСУРСІВ. ДОДАТОК	29.01-05.02.2024р.	Виконано
5	Подання кваліфікаційної роботи на кафедру	06.02.2024р.	Виконано

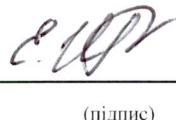
Здобувачка



(підпис)

Єлизавета КОЗЕНКО

Керівник роботи



(підпис)

Олена ШИДЛОВСЬКА

НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ
ІНФОРМАЦІЙНА КАРТКА
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ

Здобувача: Козенко Єлизавети Володимирівни

*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: *«Впровадження інноваційних способів обслуговування в закладі ресторанного господарства»*

Керівник роботи: *Шидловська Олена Броніславівна, к.т.н., доцент*

Дата захисту “.....” лютого 2024 р.

Робота захищена з оцінкою _____

АНОТАЦІЯ

Робота присвячена визначенню теоретичних засад та розробці практичних рекомендацій щодо впровадження інноваційних способів обслуговування в закладі ресторанного господарства кафе «Ітака». Визначено проблеми та виклики для закладів ресторанного господарства загалом і для м. Олександрії зокрема. Окреслено сервісно-виробничий процес кафе «Ітака». Проведено аналіз економічних показників діяльності кафе «Ітака» і результативність системи менеджменту на підприємстві. Запропоновано впровадити в кафе «Ітака» електронне меню. Визначено ефективність запропонованих заходів для закладу ресторанного господарства. Проведена оцінка ефективності дозволяє зробити висновок, що застосування інноваційних технологій є вимогою часу і має позитивний економічний ефект.

Ключові слова: заклад ресторанного господарства, обслуговування споживачів, інноваційні рішення, автоматизація, електронне меню.

ABSTRACT

The work is devoted to the definition of theoretical principles and the development of practical recommendations for the implementation of innovative methods of service in the restaurant business of the "Ithaka" cafe. Problems and challenges for the restaurant industry in general and for the city of Oleksandria in particular have been identified. The service and production process of cafe "Ithaka" is outlined. An analysis of the economic indicators of the activity of the "Ithaka" cafe and the effectiveness of the management system at the enterprise was carried out. It is proposed to implement an electronic menu in the "Ithaka" cafe. The effectiveness of the proposed measures for the establishment of the restaurant business was determined. The conducted evaluation of efficiency allows us to conclude that the application of innovative technologies is a requirement of time and has a positive economic effect.

Keywords: restaurant establishment, customer service, innovative solutions, automation, electronic menu.

ЗМІСТ

ВСТУП	6
РОЗДІЛ 1. ДОСЛІДЖЕННЯ РИНКУ РЕСТОРАННИХ ПОСЛУГ У М. ОЛЕКСАНДРІЯ	9
1.1 Аналіз діяльності закладів ресторанного господарства у м. Олександрія	9
1.2 Проблеми та перспективи розвитку закладів ресторанного господарства	19
1.3 Аналіз інноваційних рішень в закладах ресторанного господарства м. Олександрії	21
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ СЕРВІСНО-ВИРОБНИЧОГО ПРОЦЕСУ КАФЕ «ІТАКА».....	27
2.1. Характеристика виробничої діяльності кафе	27
2.2. Характеристика процесу обслуговування споживачів в кафе.....	35
2.3. Ефективність та результативність системи менеджменту в кафе «Ітака»	37
2.4. Аналіз економічних показників в кафе.....	41
2.5. Інноваційні методи обслуговування в закладах ресторанного господарства	43
РОЗДІЛ 3. ВПРОВАДЖЕННЯ ІННОВАЦІЙНИХ СПОСОБІВ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ЗАКЛАДІ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА.....	44
3.1 Проблеми та особливості впровадження інновацій в діяльність закладів ресторанного господарства	44
3.2. Впровадження інноваційних методів автоматизації в процес обслуговування споживачів в закладі ресторанного господарства	46
3.3. Напрями впровадження інноваційних способів обслуговування в кафе «Ітака»	50
3.4. Економічний ефект від запропонованих заходів	55
ВИСНОВКИ.....	60
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	64
ДОДАТКИ.....	71

ВСТУП

Актуальність теми. Сучасна практика всіх видів економічної діяльності показує, що підприємствам часто доводиться робити ставку на певні інноваційні зміни з метою підвищення своєї конкурентоспроможності на ринку та розробки ефективного плану розвитку. Така ситуація, разом з необхідністю забезпечення переходу економіки України на науково-технологічну та інноваційну модель розвитку, зумовлює необхідність дослідження проблеми формування передумов для впровадження ефективних інновацій на українських підприємствах, у тому числі на підприємствах, діяльність яких прямо чи опосередковано пов'язана зі сферою ресторанного господарства.

Основними елементами ефективності в ресторанному бізнесі є концепція закладу, цінова категорія, кухня, якість обслуговування, асортимент пропонованих послуг та атмосфера. Запорука успіху ефективного розвитку закладу ресторанного господарства полягає в тісній взаємодії цих елементів. Розвиток культури обслуговування клієнтів є перспективним завданням для власників закладів ресторанного господарства, яке потребує особливої уваги та швидкого вирішення. Тому всі власники закладів ресторанного господарства прагнуть підвищити якість обслуговування для залучення більшої кількості відвідувачів. Для цього особлива увага приділяється інноваціям, які привертають увагу клієнтів і покращують імідж закладу ресторанного господарства, пропонуючи оригінальність.

Об'єкт дослідження: процес обслуговування гостей у закладі ресторанного господарства.

Предмет дослідження: інноваційні способи обслуговування гостей в закладі ресторанного господарства.

Мета дослідження: впровадити інноваційні способи обслуговування гостей в закладі ресторанного господарства.

Завдання дослідження:

- проаналізувати діяльність закладів ресторанного господарства у м. Олександрія;
- виявити проблеми та перспективи розвитку закладів ресторанного господарства;
- проаналізувати інноваційні рішення в закладах ресторанного господарства м. Олександрії;
- надати характеристику виробничої діяльності кафе «Ітака»;
- охарактеризувати процес обслуговування споживачів в кафе «Ітака»;
- дослідити ефективність та результативність системи менеджменту в кафе «Ітака»;
- здійснити аналіз економічних показників в кафе «Ітака»;
- визначити, які інноваційні методи обслуговування застосовуються в кафе «Ітака»;
- визначити проблеми та особливості впровадження інновацій в діяльність закладів ресторанного господарства;
- розглянути можливість впровадження інноваційних методів автоматизації в процес обслуговування споживачів в закладі ресторанного господарства;
- окреслити напрями впровадження інноваційних способів обслуговування в кафе «Ітака»;
- розрахувати економічний ефект від запропонованих заходів.

Методи дослідження. Під час дослідження були використані наукові методи дослідження, а саме:

- класифікації – під час аналізу діяльності закладів ресторанного господарства у м. Олександрія;
- абстрагування – під час виявлення проблем та перспектив розвитку закладів ресторанного господарства;

- порівняння – під час аналізу інноваційних рішень в закладах ресторанного господарства м. Олександрії;
- спостереження – під час надання характеристики виробничої діяльності кафе «Ітака»;
- системного підходу – під час характеристики процес обслуговування споживачів в кафе «Ітака»;
- дедукції – під час дослідження ефективності та результативності системи менеджменту в кафе «Ітака»;
- аналізу – під час здійснення аналізу економічних показників в кафе «Ітака»;
- синтезу – під час визначення, які інноваційні методи обслуговування застосовуються в кафе «Ітака»;
- індукції – під час визначення проблеми та особливості впровадження інновацій в діяльність закладів ресторанного господарства;
- дедукції – під час розгляду можливості впровадження інноваційних методів автоматизації в процес обслуговування споживачів в закладі ресторанного господарства;
- моделювання – під час окреслення напрямів впровадження інноваційних способів обслуговування в кафе «Ітака»;
- вимірювання – під час розрахунку економічного ефекту від запропонованих заходів.

РОЗДІЛ 1

ДОСЛІДЖЕННЯ РИНКУ РЕСТОРАННИХ ПОСЛУГ У

М. ОЛЕКСАНДРІЯ

1.1 Аналіз діяльності закладів ресторанного господарства у м. Олександрія

Місто Олександрія розміщена на відстані 75 км від Кропивницького на північний схід від нього і є домівкою для близько 70 000 чоловік. Олександрія – місто обласного підпорядкування, центр Олександрійської територіальної громади. Місто розташоване в центральній частині України, у степовій зоні, на злитті двох річок- Інгульця і Березівки. До складу територіальної громади входять: місто Олександрія, селище Олександрійське, села Звенигородка, Марто-Іванівка, Головкивка, Іванівка, Олександро-Степанівка, Головкивське, Ізмайлівка, Піщаний Брід, Королівка, Видне, Гайок, Пустельникове.

В місті Олександрія надзвичайно розвинене ресторанне господарство – це і ресторани, і кафе, і паби, і бари, і кав'ярні, і ресторани при готелях.

Враховуючи те, що Олександрія – місто обласного підпорядкування, населення міста загалом не отримує високих доходів, власники ресторанів не вважають за потрібне відкривати у місті ресторани престижного класу, оскільки, на їхню думку, такі заклади не будуть користуватися попитом, а на їх утримання і функціонування потрібні чималі кошти.

Найбільшою кількістю закладів ресторанного господарства представлені у місті Олександрія кафе, фаст-фуди, ресторани з елементами фаст-фуду. Невеликою кількістю закладів ресторанного господарства є ресторани сімейного типу, кав'ярні і паби.

Кафе - це універсальний простір для таких заходів. Основні атрибути будь-якого кафе:

- зазвичай подають каву, випічку та інші додаткові до напоїв страви;

- приємна і невимушена атмосфера;
- можна працювати віддалено на своєму ноутбучі, звичайно в межах розумного періоду часу.

Наведеним критеріям відповідають в місті Олександрія наступні заклади ресторанного господарства: піцерія «Завали кабана», кафе «Львівські круасани», кондитерська-кав'ярня «Vlaskond», кафе «Coffee Club 41»,.

В місті Олександрія є чимало кафе (принаймні, вони так називаються), але асортимент в них набагато більший, ніж перелічено вище. Вони поєднують в собі елементи кафе, кав'ярні, ресторанів сімейного типу і ресторанів швидкого харчування. До таких закладів належать: кафе «Казка», кафе «Пальма», кафе «Зірка Сходу». Наведені кафе фактично є ресторанами з повноцінними сніданками, обідами і вечерьми.

Фаст-фуди створювалися з однією метою - швидко і доступно задовольнити зростаючий попит на швидке харчування серед робочого населення. Згодом його аудиторія розширилася, туди стали ходити сім'ями, але все ж він залишається місцем, де можна прийти і протягом декількох хвилин замовити страви, перед тим як відправитися на роботу.

Основні атрибути фаст-фуду:

- невелике меню в порівнянні з іншими типами ресторанів;
- фокус на швидке обслуговування;
- використання напівфабрикатів;
- одноразовий посуд;
- різна атмосфера і декор;
- використання порційних продуктів харчування;
- широке використання різноманітних соусів для хотеса.

Прикладами фаст-фудів у місті Олександрія можуть слугувати такі заклади ресторанного господарства, як: «Mcdonald`s», «Deburg», «Ням-ням. Блинчики».

Ресторани з елементами фаст-фуду або ресторани швидкого харчування об'єднують в собі меню з фаст-фуду, але швидше з акцентом на більш здорове харчування і сервіс в обслуговуванні, схожий зі звичайними закладами. Вам швидко приготують їжу без напівфабрикатів і консервантів, як це буває в фаст-фудах. Основні риси такого типу ресторанів:

- якість і ціни вище ніж в фаст-фуді, але нижче, ніж в звичайних ресторанах;
- повсякденна обстановка і декор.

Прикладами ресторанів швидкого харчування в місті Олександрія є: піцерія «Маленька Італія» – піца & паста, кофейня-піцерія «Scorini сімейна», піцерія «Sanremo», піцерія «Pizza Celentano».

Меню в ресторанах сімейного типу представлено загальними стравами. Але є і такі, які представлені частково або повністю авторським меню. Декор теж спрощений, оформлення в домашньому і затишному стилі. Основна цільова аудиторія - пари з дітьми. Основні характеристики для цього типу ресторанів:

- їжа подається на великих тарілках для вечірок;
- столовий сервіз;
- самообслуговування;
- у багатьох з них панує невимушена, проста атмосфера, але є серед них і є висококласні ресторани в сімейному стилі.

Ресторани сімейного типу в місті Олександрія представлені закладами: кафе «У Яші», кафе «Мисливський будинок», кафе «Ріф», кафе «Ітака», кафе «Колиба», кафе «Амбасадор», кафе «Delis». Будучи фактично ресторанами сімейного типу, ці заклади в місті Олександрія називаються «кафе».

Кав'ярня – невеличкий заклад громадського харчування, де подають відвідувачам каву, чай, закуски тощо. До меню зазвичай включають найпопулярніші напої, відомі у всьому світі: кава натуральна, кава-капучино, кава-еспресо, кава по-східному, кава-корето тощо. У кав'ярні споживачам

можуть запропонувати й інші напої, які складають альтернативу кавовим — від соків до міцних алкогольних.

В місті Олександрія є чимало кав'ярень, декілька з них: кав'ярня «Аroma Kava», «Кав'ярня», кав'ярня «Slivki».

Паб — заклад, у якому продають алкогольні напої для вживання всередині або поза цим приміщенням.

У місті Олександрія є два паби: «Bikers pub» і паб «Dikiy kaban».

У місті Олександрія працює чимало закладів ресторанного господарства з франшизою: піцерія «Маленька Італія», кофейня-піцерія «Scorini Сімейна», піцерія «Sanremo», піцерія «Pizza Celentano», кафе «Львівські круасани», кафе «McDonald's», кав'ярня «Аroma Kava». Отже, в місті Олександрія з франшизою працює найбільш поширена група закладів ресторанного господарства – піцерії, кафе і кав'ярні.

До війни в місті Олександрія працювало 114 закладів ресторанного господарства, з яких 9 – юридичні особи, 105 – фізичні особи-підприємці. Наразі, в місті Олександрія функціонує 43 заклади ресторанного господарства, з них мають обладнання для приготування їжі – 25.

Основні заклади ресторанного господарства у м. Олександрія наведено в табл. 1.1.

Таблиця 1.1

Заклади ресторанного господарства у м. Олександрія

Заклад ресторанного господарства	Адреса	Специфіка закладу
1	2	3
«Bikers pub»	вулиця Козацький шлях, 2	Пивний бар
Паб «Dikiy kaban»	вулиця Першотравнева, 25	Пивний бар
Піцерія «Маленька Італія» – піца & паста	вул. Софіївська Олександрія, Кіровоградська область, 28000	Піца, італійська кухня
Кофейня-піцерія «Scorini сімейна»	Соборна площа 27б Олександрія, Кіровоградська область, 28000	Піца, українська, європейська кухня
Піцерія «Sanremo»	Соборна площа 7	Піца, українська, європейська кухня

Продовження табл. 1.1

1	2	3
Піцерія «Pizza Celentano»	Соборний проспект 94, Олександрія, Кіровоградська область, 28000	Піца, українська, європейська кухня
Піцерія «Завали кабана»	Соборний проспект, 98	Піца, крафтове пиво
Кафе «У Яші»	проспект Соборний, 64	Українська, європейська кухня
Кафе «Мисливський будинок»	вулиця Героїв Сталінграда 21б,	Українська, європейська кухня
Кафе «Ріф»	вулиця 6 – го Грудня, 108	Українська, європейська кухня
Кафе «Ітака»	вулиця Григорія Сокальського 27	Українська, європейська кухня
Кафе «Колиба»	вулиця 6-го Грудня 87а	Українська, європейська кухня
Кафе «Амбасадор»	вулиця Перспективна	Українська, європейська кухня
Кафе «Delis»	площа Соборна 6б	Українська, європейська кухня
Кафе «Казка»	Соборна площа, 3	Дитяче меню, українська, європейська кухня
Кафе «Пальма»	Соборний проспект, 140	Дитяче меню
Кафе «Зірка Сходу»	Соборна площа	Східна кухня
Кафе «Львівські круасани»	"Гранд Плаза" Соборний проспект, 77	Круасани, напої, кава
Кондитерська-кав'ярня «Vlaskond»	просп. Соборний 136а	Кава, десерти
Фаст-фуд «Mcdonald's»	Мазепи Гетьмана, 23	Заклад швидкого харчування
Фаст-фуд «Deburg»	Соборна площа, 26, Олександрія	Заклад швидкого харчування
Кав'ярня «Аroma Кава»	Соборна площа, 96-98	Кава, десерти
Кафе «Coffee Club 41»	Червоноармійська вулиця, 41	Кава, десерти
«Кав'ярня»	Соборна площа, 4	Кава, десерти
Кав'ярня «Slivki»	Олександрія, проспект Соборний	Кава, десерти

Аналіз основних закладів ресторанного господарства показав, що у м. Олександрія 2 паби, 5 піцерій, 8 кафе з українською і європейською кухнею, 1 кафе зі східною кухнею, 2 дитячих кафе, 2 спеціалізованих кафе (Львівські круасани і кондитерська-кав'ярня), 2 заклади швидкого харчування (McDonald's і Ресторан Deburg), а також 4 кав'ярні. Це був аналіз основних

закладів ресторанного господарства. Крім них, є чимало маленьких закладів ресторанного господарства.

Схема розташування закладів ресторанного господарства в м. Олександрія наведено на рис. 1.1.

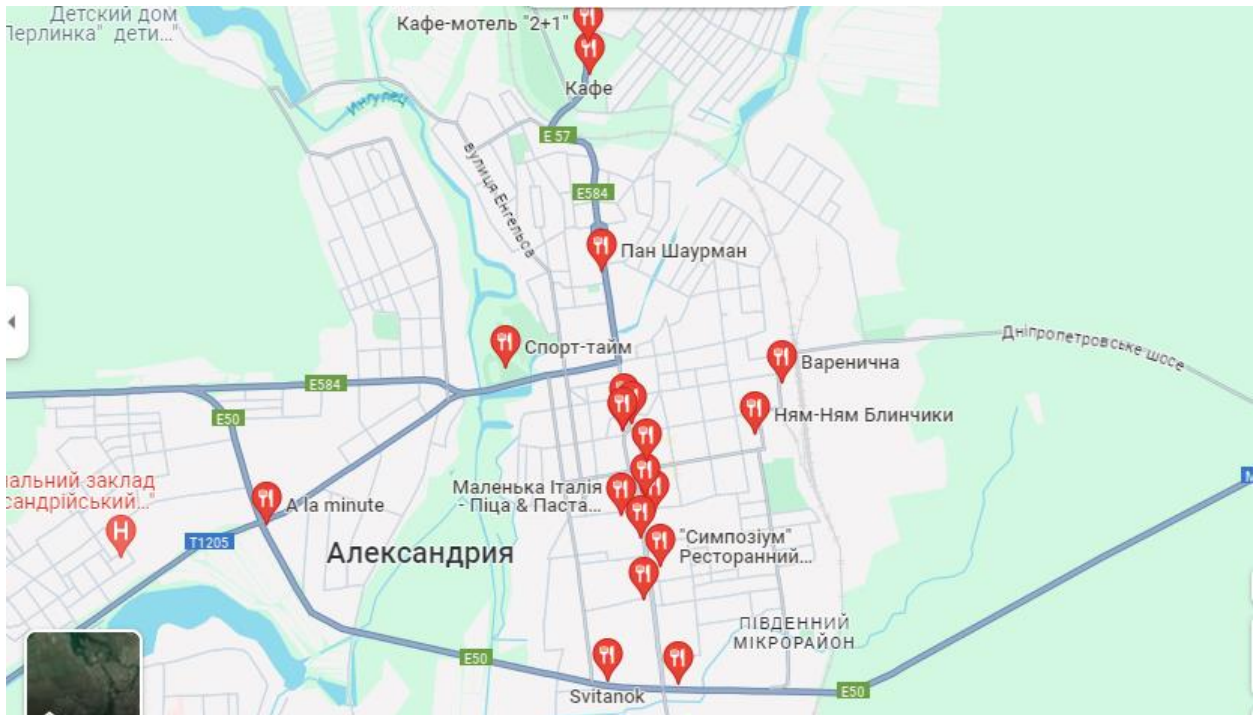


Рис. 1.1. Схема розташування закладів ресторанного господарства в м. Олександрія

Аналіз схеми розташування закладів ресторанного господарства в м. Олександрія показав, що основна маса закладів ресторанного господарства розташована по червоній лінії (центральної вулиці міста), оскільки тут найбільша прохідність населення.

Найближчими конкурентами кафе «Ітака» є «Варенична», «Ням-Ням Блинчики», «Пан Шаурман» і «Bankai Sushi». Характеристика конкурентів кафе «Ітака» наведена в табл. 1.2.

Таблиця 1.2

Характеристика конкурентів кафе «Ітака»

Елементи оцінювання	Кафе «Ітака»	«Варенична»	«Ням-Ням Блинчики»	«Пан Шаурман»	«Bankai Sushi»
1	2	3	4	5	6
Кухня	Великий вибір страв української і європейської кухні	Вареники, страви української кухні	Блинчики, хот-доги, шаурма	Піца, шаурма	Суші, роли
Основні послуги	Їжа на виніс, їжа у закладі	Їжа у закладі	Їжа на виніс, їжа у закладі	Їжа на виніс, їжа у закладі	Їжа на виніс
Можливості	Повноцінний сніданок, обід, вечеря	Повноцінний сніданок і обід	Fast food	Fast food	Fast food
Доставка	немає	немає	немає	немає	немає
Бронювання	є	є	немає	немає	немає
Додаткові послуги	Бар Жива музика	-	Є магазин	-	-
Великі компанії	Підходить	Підходить	Не підходить	Не підходить	Не підходить
Діти	Підходить для дітей	Підходить для дітей	Не підходить	Не підходить	Не підходить
Люди з обмеженими можливостями	Не підходить	Підходить	Підходить	Не підходить	Не підходить
Години роботи	10.00-00.00	7.00-17.00	5.00-14.00	9.00-21.00	10.00-20.00

Отже, характеристика конкурентів кафе «Ітака» показала, що найближчими закладами ресторанного господарства у більшості є заклади швидкого харчування. І тільки «Варенична» складає серйозну конкуренцію кафе «Ітака».

Розглянемо конкурентні позиції кафе «Ітака» детальніше. В табл. 1.3 наведені критерії значущості елементів оцінювання, наведених в табл. 1.2.

Таблиця 1.3

Критерії значущості елементів оцінювання

Елементи оцінювання	Критерії значущості
1	2
Кухня	0,3
Основні послуги	0,1
Можливості	0,1

Продовження табл. 1.3

1	2
Доставка	0,1
Бронювання	0,05
Додаткові послуги	0,1
Великі компанії	0,05
Діти	0,05
Люди з обмеженими можливостями	0,05
Години роботи	0,1
Разом:	1,0

Аналіз критеріїв значущості елементів оцінювання показав, що найбільшим критерієм елементів оцінювання є кухня. Важливими видаються і такі елементи оцінювання, як: основні і додаткові послуги, можливості, доставка і години роботи. Найменш важливими є такі елементи оцінювання, як: бронювання, великі компанії, діти, люди з обмеженими можливостями.

В табл. 1.4 наведено кількісні елементи оцінювання конкурентів кафе «Ітака», де 1 означає найменшу оцінку, а 5 – найбільшу.

Таблиця 1.4

Кількісні елементи оцінювання конкурентів кафе «Ітака»

Елементи оцінювання	Кафе «Ітака»	«Варенична»	«Ням-Ням Блинчики»	«Пан Шаурман»	«Bankai Sushi»
1	2	3	4	5	6
Кухня	5	4	3	2	2
Основні послуги	5	3	5	5	3
Можливості	5	4	3	3	3
Доставка	1	1	1	1	1
Бронювання	5	5	1	1	1
Додаткові послуги	5	1	3	1	1
Великі компанії	5	5	1	1	1
Діти	5	5	1	1	1
Люди з обмеженими можливостями	1	5	5	1	1
Години роботи	5	3	2	4	3

На підставі наведених кількісних елементів оцінювання конкурентів кафе «Ітака» (табл. 1.4) та на підставі критеріїв значущості елементів оцінювання (табл. 1.3) здійснена оцінка конкурентоспроможності кафе «Ітака», результати якої наведено в табл. 1.5.

Таблиця 1.5

Оцінка конкурентоспроможності кафе «Ітака»

Елементи оцінювання	Критерій значущості елементу оцінювання	Кафе «Ітака»	«Варенична»	«Ням-Ням Блинчики»	«Пан Шаурман»	«Bankai Sushi»
1	2	3	4	5	6	7
Кухня	0,3	1,5	1,2	0,9	0,6	0,6
Основні послуги	0,1	0,5	0,3	0,5	0,5	0,3
Можливості	0,1	0,5	0,4	0,3	0,3	0,3
Доставка	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1
Бронювання	0,05	0,25	0,25	0,05	0,05	0,05
Додаткові послуги	0,1	0,5	0,1	0,3	0,1	0,1
Великі компанії	0,05	0,25	0,25	0,05	0,05	0,05
Діти	0,05	0,25	0,25	0,05	0,05	0,05
Люди з обмеженими можливостями	0,05	0,05	0,25	0,25	0,05	0,05
Години роботи	0,1	0,5	0,3	0,2	0,4	0,3
Разом:	1,0	4,4	3,4	2,7	2,2	1,9

Отже, найбільшу оцінку конкурентоспроможності серед наведених закладів ресторанного господарства отримало кафе «Ітака», найменшу - «Bankai Sushi».

Візуально оцінка конкурентоспроможності кафе «Ітака» наведена на рис. 1.2.

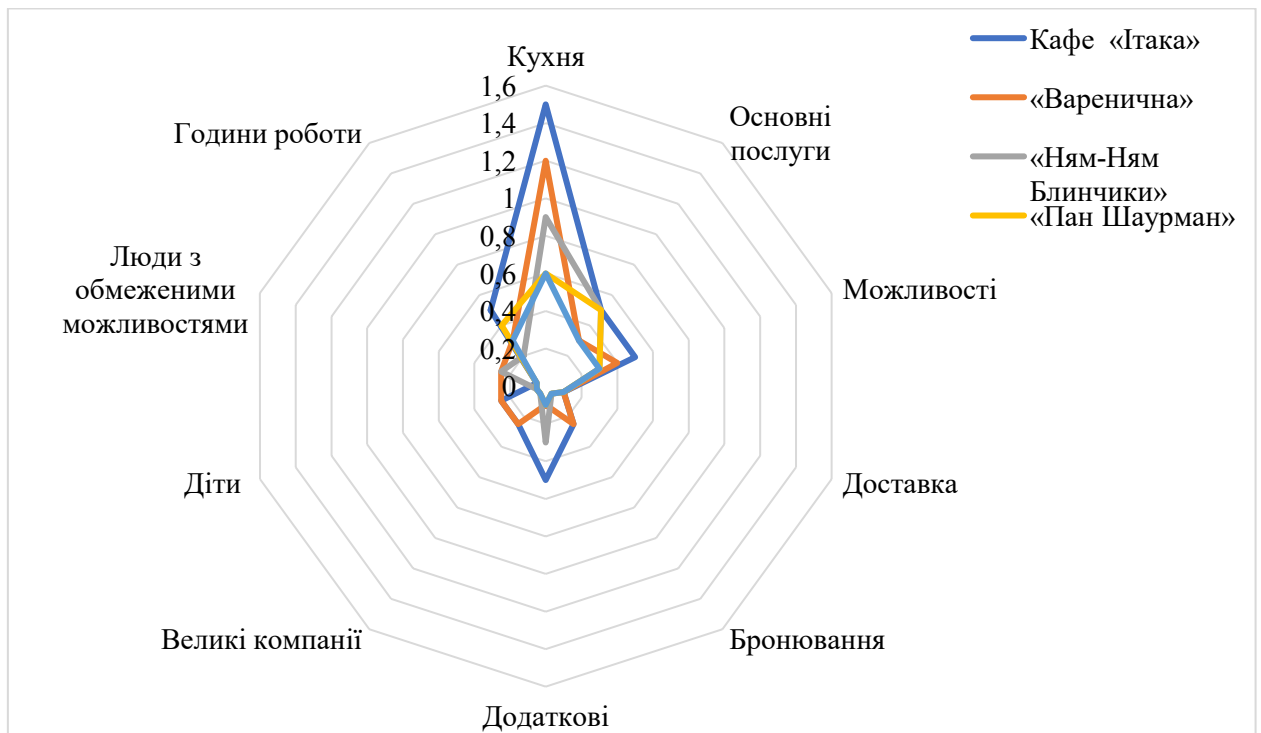


Рис. 1.2. Оцінка конкурентоспроможності кафе «Ітака»

Аналіз оцінки конкурентоспроможності кафе «Ітака» показав, що у кафе «Ітака» є чимало переваг перед конкурентами:

- широкий вибір страв української і європейської кухні;
- повноцінний сніданок, обід, вечеря;
- можливість бронювання;
- наявність бару;
- наявність живої музики;
- підходить великим компаніям;
- підходить для дітей;
- найбільша тривалість робочого дня.

Незважаючи на значні переваги, кафе «Ітака» має і ряд недоліків:

- відсутність доставки;
- відсутність можливості надавати послуги людям з обмеженими можливостями (немає входу для людей з обмеженими можливостями, немає місць для інвалідів-колясочників, немає

парковки з доступом для інвалідів-колясочників, немає туалету для інвалідів-колясочників).

1.2 Проблеми та перспективи розвитку закладів ресторанного господарства

Олександрія – місто, яке динамічно розвивається і є прихистком для багатьох переселенців з окупованих росією районів України. Незважаючи на труднощі воєнного часу, в місті регулярно відкриваються нові заклади ресторанного господарства, удосконалюється робота вже діючих закладів і зникають ті заклади, які не відповідають вимогам нинішнього часу або є нерентабельними.

В умовах війни та кризи в готельно-ресторанному бізнесі відбуваються серйозні зміни, що пов'язано не тільки зі складними умовами існування, а й з процесом глобалізації та інтеграції світового ринку. У цьому контексті необхідним є впровадження новітніх технологій, науково-технічних досягнень у сферу послуг гостинності, особливо готелів і ресторанів. Однак, незважаючи на вищезазначені проблеми, готельно-ресторанна індустрія є досить популярною, тому високий рівень конкуренції означає необхідність покращувати якість обслуговування та диверсифікувати послуги, щоб залучити більше клієнтів.

Компанії, які досягають успіху в галузі громадського харчування сьогодні, це ті компанії, які змінюють структуру управління, покращують якість, харчову цінність і рівень обслуговування своєї продукції, прагнуть залучити нових клієнтів і залучити постійних клієнтів, шукають і прагнуть до найбільш перспективних сегментів. . задовольнити постійно зростаючі потреби споживачів.

В останні роки в Україні з'явилися коворкінги, некафе та смарт-кафе. Ці заклади можна знайти в центрі міста та офісних центрах. Основна концепція

цих закладів полягає в тому, що тут все безкоштовно, крім часу. Вони працюють за принципом «все включено» (гості платять за час, а не за їжу) і є новим типом нерухомості, особливо підходящим для незалежних підприємців, стартапів, IT-підприємців і маркетологів. Коворкінг – це модель роботи, коли співробітники залишаються вільними та незалежними та використовують вільний простір для своєї діяльності. У коворкінг-центрах і креативних просторах люди можуть орендувати своє робоче місце на місяць, день або кілька хвилин.

Особливості розвитку сучасного ринку ресторанного бізнесу в Україні наведено на рис. 1.3.

Особливості розвитку сучасного ринку ресторанного бізнесу в Україні	конкуруючими є підприємства, які орієнтуються на споживачів з певним рівнем доходу, але мають різноманітні фірмові страви, специфічний інтер'єр, своєрідну організацію дозвілля (проведення шоу-програм, тощо), перелік додаткових послуг (виробництво їжі із сировини замовника, обслуговування банкетів, надання кейтерингових послуг, оренда столового посуду і білизни, проведення майстер-класів тощо)
	розміщення різних типів підприємств ресторанного господарства на торговій площі одного торгового центру, що сприяє збільшенню кількості клієнтів для кожного з них (формат діяльності – фуд-корт)
	розвиток франчайзингових і незалежних мереж швидкого харчування, доступних широким верствам населення
	важливість конкретного місця розташування підприємства (сільська чи міська місцевість, курортна зона, автострада, тощо) і населеного пункту (центральна вулиця, околиця, тощо)
	необхідність постійного моніторингу потреб і смаків клієнтів, їх платоспроможності, що обумовлює необхідність періодичного поновлення у веденні бізнесу в цілому, і безпосередньо в меню підприємства
	розвиток ресторанів, що пропонують споживачам стилізовані заклади, вишукані екзотичні страви, національні кухні, розважальні програми, тощо
	наявність закладів ресторанного господарства, які особливу увагу приділяють здоровому харчуванню, тобто мають екологічну орієнтацію і надають послуги збалансованого, дієтичного, вегетеріанського харчування виключно на основі екологічно чистої сировини

Рис. 1.3. Особливості розвитку сучасного ринку ресторанного бізнесу в Україні

Сучасний бізнес характеризується широким асортиментом і різноманітністю пропонованих послуг харчування та супутніх послуг. У той же час, сучасний соціально-економічний клімат змінює структуру, характеристики та якість послуг, які пропонують компанії в секторі, змінюючи потреби клієнтів і створюючи конкуренцію в якості продуктів і послуг цих компаній.

Характерною рисою розвитку галузі є збільшення кількості закладів громадського харчування в передмісті, особливо тих, що розташовані вздовж трас. Діяльність таких підприємств має сезонний характер і більш активна у вихідні та святкові дні, влітку та взимку. Фуд-корті стають популярними як форма обслуговування клієнтів: 90% торгових центрів світу використовують цей формат. Такий формат забезпечує раціональне використання торгової площі (в одному приміщенні зосереджено певну кількість закладів швидкого харчування) і дозволяє відвідувачам торгового центру поєднувати покупки та обіди.

Підсумовуючи, можна сказати, що сучасний готельно-ресторанний бізнес працює в складних політичних, соціальних та економічних умовах. Різко зріс рівень конкуренції, що змушує компанії звертатися до новітніх технологій і впроваджувати інновації у своє виробництво.

1.3 Аналіз інноваційних рішень в закладах ресторанного господарства м. Олександрії

Сучасні заклади ресторанного господарства змінили традиційну форму організації харчування та дозвілля, яка раніше означала лише продаж власної продукції, закупівлю товарів та надання додаткових послуг. Сьогодні у всіх типах підприємств є елементи розваг (танцювальні майданчики, караоке, кальяни, спорт-бари, більярдні, курильні), системи лояльності (для гостей і постійних клієнтів на основі різноманітних акційних пропозицій, таких як "Час фортуни", "Щасливі години" тощо, де споживачам надається знижка,

дисконтні та клубні картки), а також спеціальні послуги організації харчування (обслуговування сомельє, презентація страв, барне шоу, риболовля і приготування їжі в присутності відвідувачів, кейтеринг на природі для активного відпочинку з широким вибором страв). В результаті змінюється базове розуміння таких закладів ресторанного господарства, і вони виходять за рамки надання традиційних послуг організації харчування з метою задоволення культурних потреб, формування та збагачення різноманітних технік розвитку смаку, підвищення задоволеності спілкування, отримання емоцій для досягнення психологічної стабільності, а також підвищення задоволеності світосприйняття відвідувачів.

Пройшли ті часи, коли відвідування ресторану не мало нічого спільного з технологіями. Те, що раніше вважалося новинкою, як-от замовлення піци онлайн з доставкою або безкоштовний Wi-Fi у ресторанах, тепер стало звичним явищем. Сьогодні вже недостатньо забезпечити чистоту, якість продуктів і послуг, щоб відповідати ресторанним стандартам. Споживачі вимагають технологій і обирають ресторани, які відповідають їхнім потребам.

Інновації допомагають споживачам знаходити нові можливості, знаходити сприятливі та інноваційні умови обслуговування, що є визитівкою закладу ресторанного господарства та визначають нові напрямки розвитку.

Основні технології та інновації, які змінюють сучасний ресторанний бізнес, систематизовано в таблиці 1.6.

Таблиця 1.6

Технології та інновації у сучасному ресторанному бізнесі

Технології та інновації	Характеристика прояву
1	2
Автоматизація	Завдяки збільшенню швидкості та якості послуг, що надаються відвідувачам. Вітчизняні підприємці в основному впроваджують технологію роботи відповідно до законодавства, ведуть детальний облік на складах і технологічних картах задля кращого керування бізнес-процесами
Діджиталізація	Оцифровка інформаційних технологій оптимізує швидкість обслуговування та заощаджує витрати на оплату праці. Наприклад, за даними Національної асоціації ресторанів, з 2020 року близько 41

Продовження табл. 1.6

1	2
	відсотка ресторанів швидкого харчування використовують планшети та системи замовлення столиків, кіоски самообслуговування та програмне забезпечення для автоматизації ресторанів
Культура доставки їжі на виніс та різноманітність каналів і способів доставки	Культура доставки їжі та онлайн-замовлень зростає неймовірною швидкістю. Доставка Delivery.com, Raketa та Glovo є одними з найпопулярніших додатків для доставки їжі у світі. Лідуючий сегмент клієнтів служб доставки – це сучасне покоління, яке витрачає значну частину свого бюджету на замовлення готових страв і має найвищі вимоги (миттєва доставка, персональний підхід, контроль процесу доставки). Тому служби доставки впроваджують нові технології на основі соціальних мереж, віртуальних помічників і систем автомобільної навігації, щоб задовольнити запити клієнтів і максимально спростити процес замовлення. Наприклад, у Сполучених Штатах для замовлення піци Pizza Hut через цифрове меню та оплати через цифрове меню автомобіля потрібно лише 2,5 секунди
Зростання числа споживачів за онлайн-замовленнями	Згідно з нещодавнім дослідженням Research And Markets, світовий ринок ресторанної доставки стрімко зростає і до 2026 року буде зростати на 9,8% у середньому. Навіть в Україні сектор доставки зріс на 35% за останні п'ять років. Експерти пояснюють це введенням карантинних заходів у різних країнах світу
Інтеграція з рестораним ПО	Інтеграція програмного забезпечення дозволяє автоматично відправляти замовлення на доставку в облікову систему ресторану, ресторани отримують сповіщення про замовлення (Grub Hub) або планшети, які використовують системи онлайн-замовлень (Uber Eats) - щоб отримувати всю оперативну інформацію з усіх каналів продажів в одному місці. Вся інформація про діяльність для всіх каналів продажу доступна в одному місці
Використання робототехніки в ресторанах	Робототехніка вважається одним із найефективніших способів оптимізації робочих процесів співробітників. Багато ресторанів уже використовують хмарні системи обліку, офіціанти приймають замовлення на смартфонах або планшетах, а на кухнях є екрани для відображення замовлень. Наступна еволюція для рестораторів – це штучний інтелект. На даний момент роботи вже розділені на тих, хто обслуговує клієнтів (front-of-house) і на тих, хто обслуговує кухню (back-of-house). У найближчі роки повністю автоматизовані кухні стануть більш поширеними, прикладами яких вже є роботизовані руки, що готують бургери (Miso Robotics) і машини для приготування салатів (Spruce). В Україні така технологія ще не поширена.
Соціальні мережі	У новій реальності шеф-кухарям і ресторанам необхідно підтримувати актуальну онлайн-присутність у соціальних мережах і надавати якісний контент для онлайн-замовлень. Таким чином можна подолати труднощі і збільшити прибутки
Віртуальні ресторани	Розробка концепції «віртуального» ресторану, який не приймає гостей офлайн, а лише готує до доставки, дозволить знизити витрати на утримання магазину та зробити доставку більш доступною для гостей. Однією з найновіших ідей на ринку є віртуальний

Продовження табл. 1.6

1	2
	ресторанний «хаб», де автономні транспортні засоби подорожують між різними ресторанными кухнями під одним дахом, збираючи замовлення та доставляючи їх клієнтам. Багато ресторанів уже використовують технологію сканування QR-кодів за допомогою мобільних додатків, що дозволяє клієнтам оплачувати своє замовлення, викликати офіціанта або отримувати рахунок за допомогою свого смартфона (Poster). Сам QR-код може містити будь-яку інформацію, включно з меню, умовами доставки, історією ресторану, особистою інформацією на картках лояльності
Розпізнавання облич	Останнім часом з'явилися більш «розумні» кіоски самообслуговування, зокрема, з функцією Face ID, можливістю повторити попередні замовлення і потім автоматично зняти гроші з картки (Cali Burger)
«Від фермера – до столу»	Поведінка споживачів, які відвідують ресторани, також змінюється через світову тенденцію до здорового способу життя. Це призводить до появи торгових платформ, які географічно з'єднують фермерів і ресторани (сервіс Podfoods)
Чат-боти для бронювання столиків	За кордоном затребувані послуги з бронювання столиків і ведення списку очікування, які надсилають повідомлення на мобільні телефони, коли приходить ваша черга. В Україні ця технологія майже не працює, тому що в багатьох ресторанах столики часто зайняті або до них важко потрапити

Механізм впровадження інновацій на всіх рівнях управління закладами ресторанного господарства потребує врахування впливу інтелектуальних, організаційних, технологічних, виробничих, маркетингових і розподілу фінансових ресурсів, організаційних, технологічних, інтерактивних, процедурних і комплексних факторів. В інноваційному процесі беруть участь усі працівники закладів громадського харчування. В результаті нові ресторанны ідеї, вдосконалені продукти та послуги, сучасні технологічні процеси, нестандартні методи організації бізнесу та управління покращують імідж організації та сприяють інноваційному розвитку.

Для олександрійських підприємств розважальна складова присутня у багатьох закладах. Так, ресторан «Спорт-тайм» має спортивну спрямованість. Цьому сприяє його розташування біля стадіону «Ніка», домашнього спортмайданчика відомої футбольної команди «Олександрія». Ресторан

пропонує перегляд спортивних матчів, караоке і будь-які інші розважальні заходи.

Ресторан «Зірка Сходу» пропонує не тільки спробувати східних страв, а й поринути у чарівну атмосферу Азії. Це популярний заклад ресторанного бізнесу для молоді, яка шукає гучних вечірок. Танцпол і світлове шоу притягує відвідувачів молодого віку.

У знаменитому і старовинному помешканні «Будинок Пищевича», побудованому у 1902 р. і є пам'ятником архітектури національного значення, названому на честь Семена Григоровича Пищевича, голови Олександрійської земської управи, дворянина, депутата Державному думи від Херсонської губернії, розташований готельно-ресторанний комплекс, який пропонує своїм відвідувачам смарт-кафе і більярд. Тут проходять турніри з більярду і панує атмосфера спортивних змагань. Для гостей відкрито готель і тематично прикрашену лаунж-зону, в якій пропонуються послуги професійного фотографа, створення слайд-шоу з фото гостей, тематичний торт і капкейки.

Ресторан «Сапфір», розташований за межами міста на трасі, пропонує своїм відвідувачам відпочинок на свіжому повітрі. Для цього споживачам пропонуються лежачки і відкритий басейн.

Кофейня-піцерія «Scorini сімейна» пропонує відвідувачам, крім послуг харчування, кальян, розташований в окремій кімнаті. Кальянні послуги пропонують і такі заклади ресторанного господарства, як: Cloud Hookah Bar, Nimik Hookah Bar, кафе «У Яші», «Мотель 2+1», кафе «Риф».

Живу музику можуть запропонувати кафе «Ітака», «Риф», «У Яші».

Караоке пропонує кафе «У Яші». До речі, кафе у центрі Олександрії «У Яші» названий на честь єврея-торговця овочами, який уже помер. Дядя Яша був настільки відданим свої справі, що пам'ять про нього жива і досі.

Послуги виїзного кейтерінгу з організацією дозвілля та широким спектром різноманітних послуг надають чимало закладів ресторанного бізнесу, наприклад, кафе «Риф» і піцерія «Sanremo», але основний постачальник кейтерингових послуг - ТОВ «Кейтерінг Сервіс».

Для дитячих розваг чимало кафе встановили дитячі кімнати, пропонують анімаційні послуги, наприклад, піцерія «Sanremo», піцерія «Pizza Celentano», кафе «Казка». Специфікою діяльності закладу ресторанного господарства «Пальма» є організація розважальних програм і проведення святкових заходів для дітей. Тут, за бажанням, діти можуть самостійно гратися і розважатися на час під наглядом персоналу закладу, поки батьки зайняті своїми справами. Для святкування розробляються тематичні локації за сценаріями аніматорів, які є частиною персоналу кафе «Пальма», і професійно розважають дітей.

Еталоном якнайбільшого втілення цифровізації в роботі закладів ресторанного бізнесу є, без сумніву, фаст-фуд «Mcdonald`s». Тут встановлена велика кількість електронних меню, синхронізованих з кухнею, що робить обслуговування споживачів надзвичайно швидким. Крім того, кафе світового рівня дотримується екологічних принципів ведення бізнесу. Ймовірно, це єдиний заклад ресторанного бізнесу і місті Олександрія, який застосовує систему сортування відходів.

Отже, для успішного вирішення завдань інноваційного розвитку закладу ресторанного господарства необхідно слідкувати за останніми подіями на міжнародному та національному ринках, особливо у сфері технологічного розвитку. У сучасному світі успіх рестораторів значною мірою залежить від їхньої здатності бути відкритими до інноваційних технологій, слідкувати за новими тенденціями розвитку бізнесу і таким чином перемагати в умовах жорсткої ринкової конкуренції.

Розвиток нових видів форм обслуговування та ефективного просування послуг з організації харчування є одним із основних процесів, що забезпечують життєздатність і конкурентоспроможність і потребує особливої уваги. У сучасному конкурентному середовищі важко завоювати необхідну частку ринку, але коли вже зайнято певну позицію, то не слід заспокоюватися..

РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ СЕРВІСНО-ВИРОБНИЧОГО ПРОЦЕСУ КАФЕ «ІТАКА»

2.1. Характеристика виробничої діяльності кафе

Кафе «Ітака» невелике розміром на 100 гостей, але затишне і привітне.

Кухня: європейська, українська.

Режим роботи кафе «Ітака» наведено на рис. 2.1.

Понеділок :	• 10:00-00:00
Вівторок:	• 10:00-00:00
Середа:	• 10:00-00:00
Четвер:	• 10:00-00:00
П'ятниця:	• 10:00-00:00
Субота:	• 12:00-00:00
Неділя:	• 12:00-00:00

Рис. 2.1. Режим роботи кафе «Ітака»

Джерело: складено автором

Однак, на період воєнного стану режим роботи кафе «Ітака» скориговано, і воно фактично працює до 22.00.

Особливість кафе «Ітака»: наявність живої музики (чим не може похвалитися більшість кафе), їжа на виніс, бронювання столиків, можливість проведення свят.

Недоліки кафе «Ітака»: відсутність доступу для крісел-каталок для гостей з особливими потребами.

Вартість чеку гостя коливається в межах 360-910 грн.

Торговий зал складається з роздягальні, залу кафе, де стоять столики і стільчики для гостей, барної стійки, місця для живої музики, санвузла для гостей окремо для чоловіків і окремо для жінок.

Виробничі приміщення включають: кухню, сервізну, складське приміщення для продуктів, приміщення для перевдягання і особистих речей працівників кафе «Ітака», приміщення для зберігання господарських речей підприємства.

В кафе працює директор, адміністратор, бухгалтер, завідуючий виробництвом, 2 кухаря, 2 офіціанти, прибиральник приміщень, завідуючий складським господарством, охоронець. Весь персонал привітний і ввічливий, про що неодноразово наголошують гості, які присвоїли цьому місцю рейтинг 4.2 на Google.

В кафе «Ітака» трудиться 12 працівників, загальне керівництво здійснюється директором кафе.

Організаційна структура кафе «Ітака» наведена на рис. 2.2.



Рис. 2.2. Організаційна структура кафе «Ітака»

Джерело: складено автором

Як видно з рис. 2.2, організаційна структура кафе «Ітака» має лінійний характер, який передбачає такий тип управління, в якому кожний підлеглий має тільки одного керівника і в кожному підрозділі виконується весь комплекс робіт, пов'язаних з його управлінням.

Так, директор кафе «Ітака» здійснює загальне керівництво закладом ресторанного господарства, до його функцій входить стратегічне планування діяльності підприємства, його розвитком, зовнішні комунікаційні зв'язки з підприємствами, які обслуговують кафе «Ітака», фінансову стабільність підприємства. В його підпорядкуванні завідувач виробничим цехом, адміністратор і бухгалтер.

Завідувач виробничим цехом зайнятий безпосередньо виробничою діяльністю (розробка документації, приготуванням страв і напоїв, їх контроль). У його підпорядкуванні є два кухарі, які безпосередньо зайняті виробництвом страв і напоїв.

До функцій адміністратора входить внутрішнє керівництво діяльністю кафе, а саме: регулювання діяльності персоналу, вирішення конфліктних ситуацій зі споживачами, регулювання питань, пов'язаних з господарчою діяльністю підприємства. Йому безпосередньо підпорядковуються завідуючий складським приміщенням, прибиральник, офіціанти, бармен і охоронець

До функцій бухгалтера входить облік господарчих засобів підприємства, контроль фінансів, подання фінансової звітності у податкову, органи статистики, позабюджетні фонди. У бухгалтера немає нікого в підпорядкуванні.

Єдиний цех в кафе «Ітака» – гарячий.

Овочевий цех в кафе «Ітака» відсутній.

М'ясо-рибний цех в кафе «Ітака» відсутній.

Холодний цех в кафе «Ітака» відсутній.

Кондитерський (борошняний) цех в кафе «Ітака» відсутній.

Заготівельний цех в кафе «Ітака» відсутній.

Охолоджувальне складське приміщення в готелі «Ітака» має площу 33 м², обладнане стелажми, на яких зберігається продукція.

Гарячий цех кафе "Ітака" є основним цехом для здійснення технологічних процесів приготування їжі, включаючи теплову обробку продуктів і напівфабрикатів, теплову обробку та обробку продуктів для

приготування супів, соусів, гарнірів, других страв, холодних і охолоджених страв. Також тут готують гарячі напої і роблять булочки.

Гарячий цех має зручні комунікації зі складським приміщенням, торговим залом та кухонним приладдям.

Технологічний процес виробництва та кулінарної продукції в кафе «Ітака» наведений на рис. 2.3.



Рис. 2.3. Технологічний процес виробництва кулінарної продукції в кафе «Ітака»

Джерело: складено автором

Температура в гарячому цеху відповідає санітарним нормам і не перевищує 23°C, а відносна вологість повітря - 60-70%. Ці умови забезпечуються потужною припливно-витяжною вентиляцією (швидкість вітру 1-2 м/с). Для зменшення впливу інфрачервоного випромінювання, що нагрівається поверхнею гриля, площа печі становить 1/50 від площі підлоги.

Режим роботи гарячого цеху кафе "Ітака" залежить від режиму роботи закладу (торгового залу) та виду готової продукції. Працівники гарячого цеху

починають працювати за дві години до відкриття торгового залу, щоб краще підлаштуватися під графік виробництва.

Гарячий цех оснащений сучасним тепловим, холодильним, механічним та немеханічним обладнанням, в тому числі жарочними шафами, мангалами, сковородами, електросковородами, електросковородами, холодильними шафами, виробничими столами та стелажми.

Гарячий цех розділений на дві спеціалізовані дільниці: супів та соусів. У суповому відділенні готують супи, перші страви; у соусному - другі страви, гарніри, соуси та гарячі напої.

Складське приміщення обладнане стелажми, ящиками та вагами.

Для кожної групи, виду або сорту продукції відведені чітко визначені зони.

Для зберігання продуктів, що швидко псуються (м'ясо, риба, молочні продукти, жири, олії та смакові добавки), в кафе "Ітака" є холодильник.

Прохід між полицями становить 1,2 метра.

Стіни та підлога кафе "Ітака" вкриті гладкою, без дірок та тріщин, неслизькою та легкою у догляді плиткою, яка витримує великі навантаження та механічні впливи.

Технологія приготування страв і напоїв базується за затвердженому в кафе «Ітака» збірнику рецептур та розроблених завідувачем кафе «Ітака» технологічних картах.

Підставою для оцінки продукції є нормативно-технічна документація – ДСТУ, ГОСТи, ГСТУ, ТУ й ТІ, збірники рецептур та ін. Використання цих документів забезпечує єдиний підхід до оцінки якості продукції і спрощує контроль.

Схема технологічного процесу обслуговування в кафе «Ітака» складається з наступних операцій, наведених на рис. 2.4.

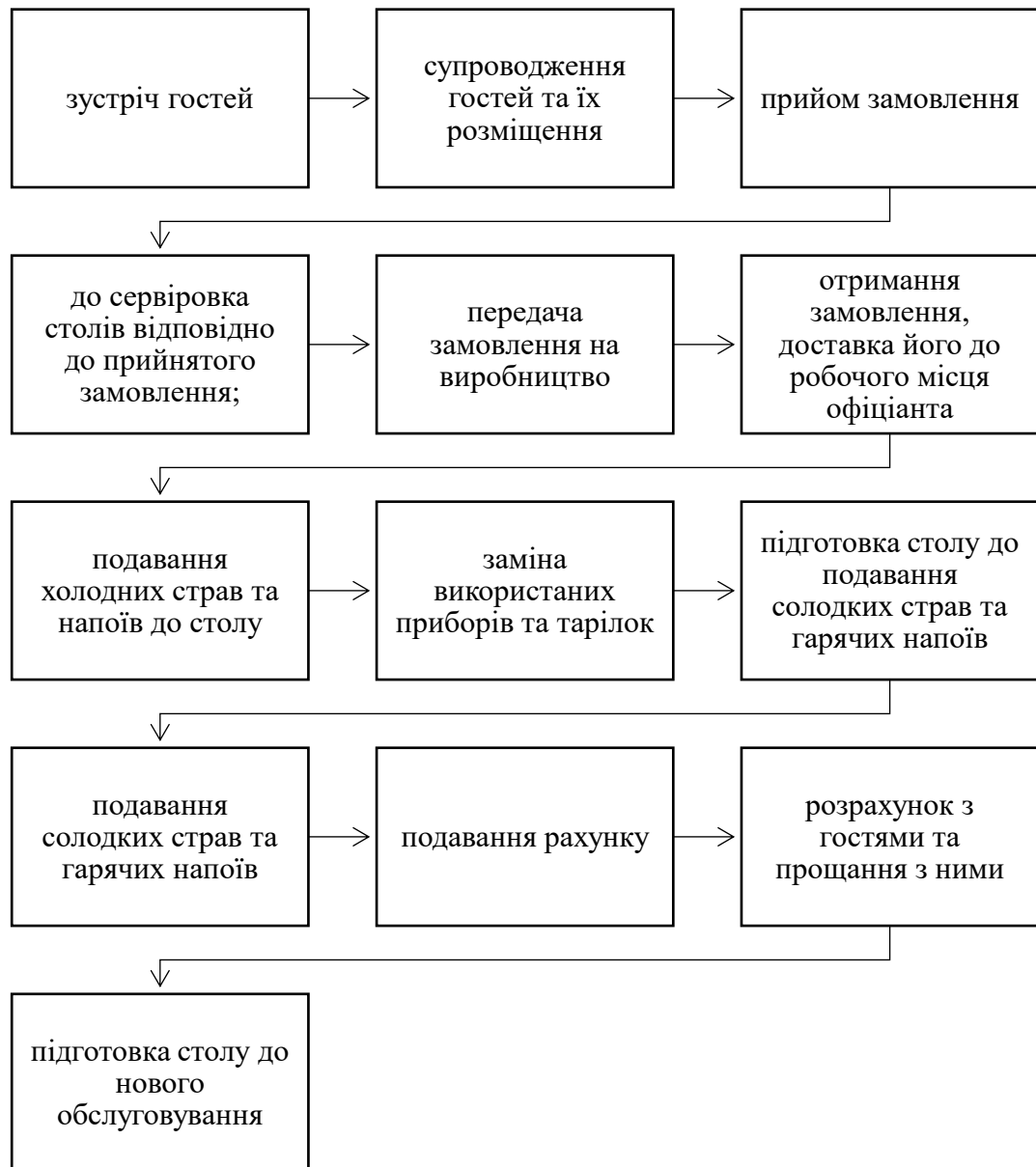


Рис. 2.4. Схема технологічного процесу обслуговування в кафе «Ітака»

Джерело: складено автором

Кожна з перерахованих операцій має свої нюанси та вимагає додержання певних правил етикету, які треба добре засвоїти.

Загалом бізнес-процеси в кафе «Ітака» наведені на рис. 2.5.

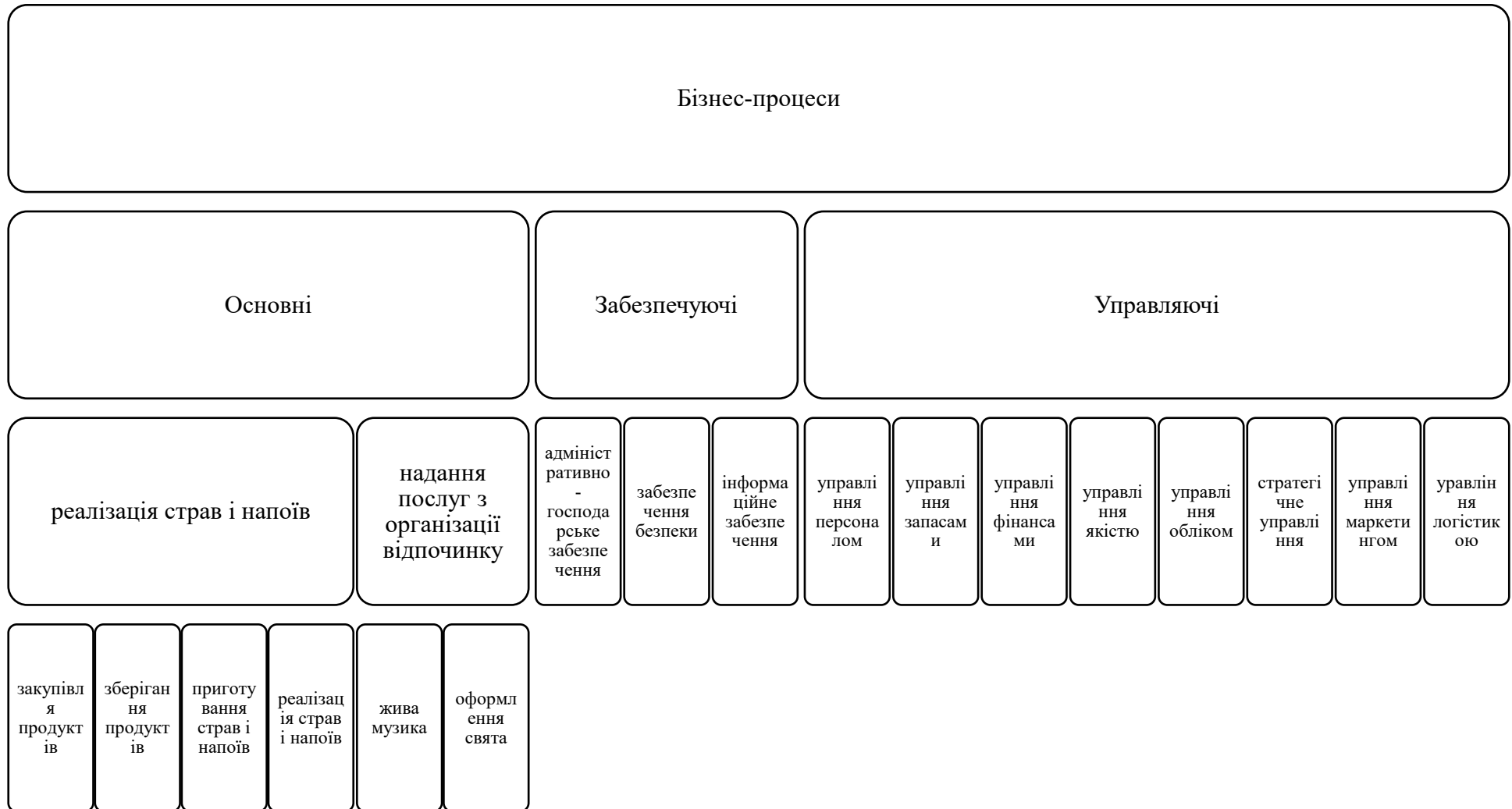


Рис. 2.5. Бізнес-процеси в кафе «Ітака»

Джерело: складено автором

Повномасштабне вторгнення РФ розділило життя українців на до й після. Найважливіше під час оголошення тривоги - це забезпечити безпеку людей. В кафе "Ітака" розроблений алгоритм безпекових заходів під час оголошення тривоги (рис. 2.6).



Рис. 2.6. Алгоритм безпекових заходів під час оголошення тривоги

Джерело: складено автором

Таким чином, кафе «Ітака», хоч і невелике за розміром, але у своїй діяльності керуються нормативною документацією та дотримується чинного законодавства у сфері діяльності закладів ресторанного господарства.

2.2. Характеристика процесу обслуговування споживачів в кафе

Торговельне приміщення кафе "Ітака" щодня готують до обслуговування, ретельно прибирають, обставляють меблями, розкладають посуд, столові прилади та білизну, накривають столи. У кафе "Ітака" точна, ретельна і послідовна підготовка до робочого дня забезпечує чіткий режим обслуговування.

Щоденне прибирання залу кафе "Ітака" включає підмітання підлоги, витирання пилу та протирання меблів і обладнання. Основне прибирання відбувається вранці і завершується за одну-дві години до відкриття.

Гігієнічне прибирання залу кафе "Ітака" здійснюється за допомогою пилососів та іншого прибирального обладнання. Дотримуються встановлені гігієнічні правила.

Прибирання торгового залу кафе "Ітака" здійснюється в певному порядку.

- при вологому прибиранні спочатку витирають пил з вікон, меблів, карнизів, кахлів, підвіконь, світильників і радіаторів, потім підлогу;
- при сухому способі спочатку миють підлогу, потім витирають пил з предметів у залі.

До війни кафе «Ітака» працювало з 10.00 до 00.00. З початку війни кафе «Ітака» працює з 10.00 до 22.00.

Торговий зал працює з 10:00 до 20:00. Вечірній час вважається з 15 години. Одного споживача в денний час обслуговують в середньому 60 хв, а в вечірній-180 хв.

Площа залу -168 м², норма площі на одне місце -1.8 м².

Фактично в денний час обслуговують в середньому 120 споживачів ,а в вечірній- 105 споживачів.

Для визначення пропускної спроможності залу кафе "Ітака" та коефіцієнта її використання в денний і вечірній час, скористуються наступними формулами:

Пропускна спроможність = Площа залу / Норма площі на одне місце

Коефіцієнт використання = Фактична кількість споживачів / Пропускна спроможність

Розрахунок пропускної спроможності залу кафе "Ітака":

Пропускна спроможність = $168 \text{ м}^2 / 1.8 \text{ м}^2/\text{місце}$

Пропускна спроможність = 93.33 місця

Розрахунок коефіцієнта використання в денний час:

Коефіцієнт використання (день) = Фактична кількість споживачів (день) / Пропускна спроможність

Коефіцієнт використання (день) = $120 \text{ споживачів} / 93.33 \text{ місця}$

Коефіцієнт використання (день) ≈ 1.28

Розрахунок коефіцієнта використання в вечірній час:

Коефіцієнт використання (вечір) = Фактична кількість споживачів (вечір) / Пропускна спроможність

Коефіцієнт використання (вечір) = $105 \text{ споживачів} / 93.33 \text{ місця}$

Коефіцієнт використання (вечір) ≈ 1.12

Отже, пропускна спроможність залу кафе "Ітака" становить 93.33 місця. Коефіцієнт використання в денний час приблизно дорівнює 1.28, а в вечірній час - 1.12. Це означає, що зал кафе "Ітака" використовується з високою витратою своєї пропускної спроможності, особливо в денний час.

Меню кафе «Ітака» складається для ознайомлення відвідувачів з асортиментом пропонованих страв (Додаток А).

Клієнти обирають те, що вони хочуть, з меню страв та напоїв. Замовлення надсилається на кухню, де одразу ж починають готувати та подавати замовлені страви та напої. Сервіс дозволяє гостю звернутися до офіціанта за порадою, а офіціант бере активну участь у виборі страв і напоїв.

Зазвичай офіціант радить страви, невідомі гостю, дає поради щодо поєднання вина зі стравами, які замовив гість, що завжди гарно сприймаються.

В кафе "Ітака" уніформа працівників білого кольору.

Офіціанти знають меню і всі страви, які будуть подані гостям. Спілкування з гостями - основа роботи офіціанта. Офіціанти розуміють, що їхня робота допомагає людям і що їхня професія цінується суспільством, оскільки вони є важливою частиною всього складного ланцюжка від приготування їжі до обслуговування гостей.

В кафе "Ітака" запроваджено американський стиль обслуговування. Основна відмінність його полягає в тому, що їжу в зал приносять на тарілках. Завдання офіціанта - поставити тарілку з їжею перед кожним клієнтом. Наразі цей сервіс є найпопулярнішим. Американський тип обслуговування характеризується низькою трудомісткістю і мінімальною кількістю необхідного персоналу. У той же час, контакт з клієнтом незначний і немає можливості для клієнта самостійно регулювати порції.

Окреме обслуговування в кафе «Ітака» йде біля барної стійки. Тут відвідувач може ознайомитися з напоями, які пропонує бармен, і зробити замовлення. На барній стійці є окреме меню для бара, в якому наведено тільки напої, їх характеристика і ціна.

2.3. Ефективність та результативність системи менеджменту в кафе «Ітака»

Для ефективного управління кафе «Ітака» потрібні високоорганізовані, відповідальні, проактивні та готові докладати максимум зусиль працівники.

Штат працівників р кафе «Ітака» представлено у табл. 2.1.

Таблиця 2.1

Штат працівників кафе «Ітака», чол.

Працівники	Кількість осіб за роками		
	2020р.	2021р.	2022р.
Офіціант	2	2	2
Бармен	1	1	1
Прибиральниця	1	1	1
Шеф-кухар	1	1	1
Кухар гарячого цеху	2	2	2
Бухгалтер	1	1	1
Завідуючий складським приміщенням	1	1	1
Охоронець	1	1	1
Адміністратор	1	1	1
Директор	1	1	1
Загальна чисельність	12	12	12

Джерело: складено автором

Як видно з табл. 2.1, штат працівників кафе «Ітака» становить 12 працівників і є незмінним протягом 2020-2022 рр.

Управління трудовими ресурсами, забезпечення їхнього ефективного використання потребує обов'язкового формування системи оцінки трудового потенціалу підприємства. Аналіз та розрахунки на підприємстві проводяться за категоріями працівників.

Мотивація праці - це внутрішнє бажання або спонукання працювати на високому рівні. Важливість трудової мотивації полягає в її здатності впливати на різні аспекти роботи та покращувати продуктивність працівників і діяльність організації в цілому.

Кафе «Ітака» використовує наступну систему мотивації персоналу (рис. 2.7).

Умови праці	<ul style="list-style-type: none"> • працівники кафе мають комфортні умови праці, такі як зручні робочі місця, чистоту та порядок, що позитивно впливає на їхню мотивацію
Заробітна плата	<ul style="list-style-type: none"> • кафе надає своїм працівникам достатню заробітну плату, що відповідає ринковим стандартам та їх професійному досвіду. Крім того, працівники отримують премії за виконання поставлених завдань та досягнення високих показників продажів
Гнучкі графіки роботи	<ul style="list-style-type: none"> • кафе надає гнучкі графіки роботи для своїх працівників, що дозволить їм балансувати своє робоче та особисте життя
Навчання	<ul style="list-style-type: none"> • кафе надає своїм працівникам можливість професійного розвитку через навчання. Такі заходи допомагають стажерам отримувати нові знання для виконання своїх завдань
Визнання та похвала	<ul style="list-style-type: none"> • керівництво відзначає успіхи своїх працівників та надає їм підтримку в розвитку їх професійних навичок. Регулярні зустрічі з керівництвом, під час яких працівники можуть ділитися своїми досягненнями та проблемами, допомагають підтримувати мотивацію працівників
Командні заходи	<ul style="list-style-type: none"> • кафе проводить командні заходи, які допомагають підтримувати дружній колектив та знижувати рівень стресу на роботі
Кар'єрні можливості	<ul style="list-style-type: none"> • кафе надає своїм працівникам можливість кар'єрного розвитку
Розуміння важливості своєї ролі	<ul style="list-style-type: none"> • працівники кафе розуміють, що вони грають важливу роль у функціонуванні кафе, і їхній внесок важливий для успіху бізнесу

Рис. 2.7. Система мотивації персоналу кафе «Ітака»

Джерело: складено автором

Отже, мотивація відіграє важливу роль в успішному функціонуванні кафе «Ітака». Вона визначає, наскільки працівники бажають і здатні

працювати та прагнуть досягти спільних цілей. Основні значення трудової мотивації такі:

- коли працівники відчують мотивацію на роботі, вони працюють більш ефективно і продуктивно, що призводить до збільшення прибутку і підвищення якості продукції та послуг;
- мотивовані працівники зосереджуються на роботі та уникають відволікань;
- коли працівники відчують себе реалізованими на роботі, вони, як правило, більш задоволені своєю роботою і мають більшу внутрішню мотивацію;
- задоволені та вмотивовані працівники, як правило, більше взаємодіють один з одним, мають кращі міжособистісні стосунки та більш командний дух;
- мотивовані працівники, як правило, менш схильні звільнитися або шукати іншу роботу.

Винагороди є найбільшим джерелом доходу в індустрії харчування та напоїв, але неможливо розвинути ці якості в працівниках за допомогою традиційних форм матеріального заохочення, суворого зовнішнього контролю, комісійних та штрафних санкцій. Тільки від працівників, які розуміють сенс своєї роботи і докладають зусиль для досягнення цілей компанії, можна очікувати високих результатів. Можна стверджувати, що фінансові стимули за своєю суттю є "неадекватними" і що слід використовувати інші форми матеріальної винагороди, щоб викликати довіру до професіоналів і заохочувати їх до сумлінного виконання своїх обов'язків. На додаток до належної винагороди можна додати спеціальні стимули, такі як система бонусів, безкоштовне або зі знижкою корпоративне харчування, оплата лікарняних, відпускних тощо.

2.4. Аналіз економічних показників в кафе

Аналіз результатів фінансово-господарської діяльності кафе «Ітака» за даними фінансової звітності представлено в табл. 2.2.

Таблиця 2.2

Аналіз результатів фінансово-господарської діяльності кафе «Ітака» за 2021-2022 рр.

№ з/п	Показники	2021 р.	2022 р.	Відхилення 2022 р. / 2021 р.	
				тис. грн.	%
1	Чистий дохід від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг)	1 093,40	1 112,20	18,8	101,7
2	Інші операційні доходи	0,7	2	1,3	285,7
3	Інші доходи	-	0,3	0,3	
4	Разом доходи	1 094,10	1 114,50	20,4	101,9
5	Собівартість реалізованої продукції (товарів, робіт, послуг)	735,2	696,8	-38,4	94,8
6	Інші операційні витрати	344,9	388,1	43,2	112,5
7	Разом витрати	1 080,10	1 084,90	4,8	100,4
8	Фінансовий результат до оподаткування	14	29,6	15,6	211,4
9	Податок на прибуток	2,5	5,3	2,8	212,0
10	Чистий прибуток (збиток)	11,5	24,3	12,8	211,3
11	Рентабельність виробництва	1,9%	4,2%	2,3%	221,0

Джерело: складено автором

Візуально основні економічні показники діяльності кафе «Ітака» зображено на рис. 2.8.

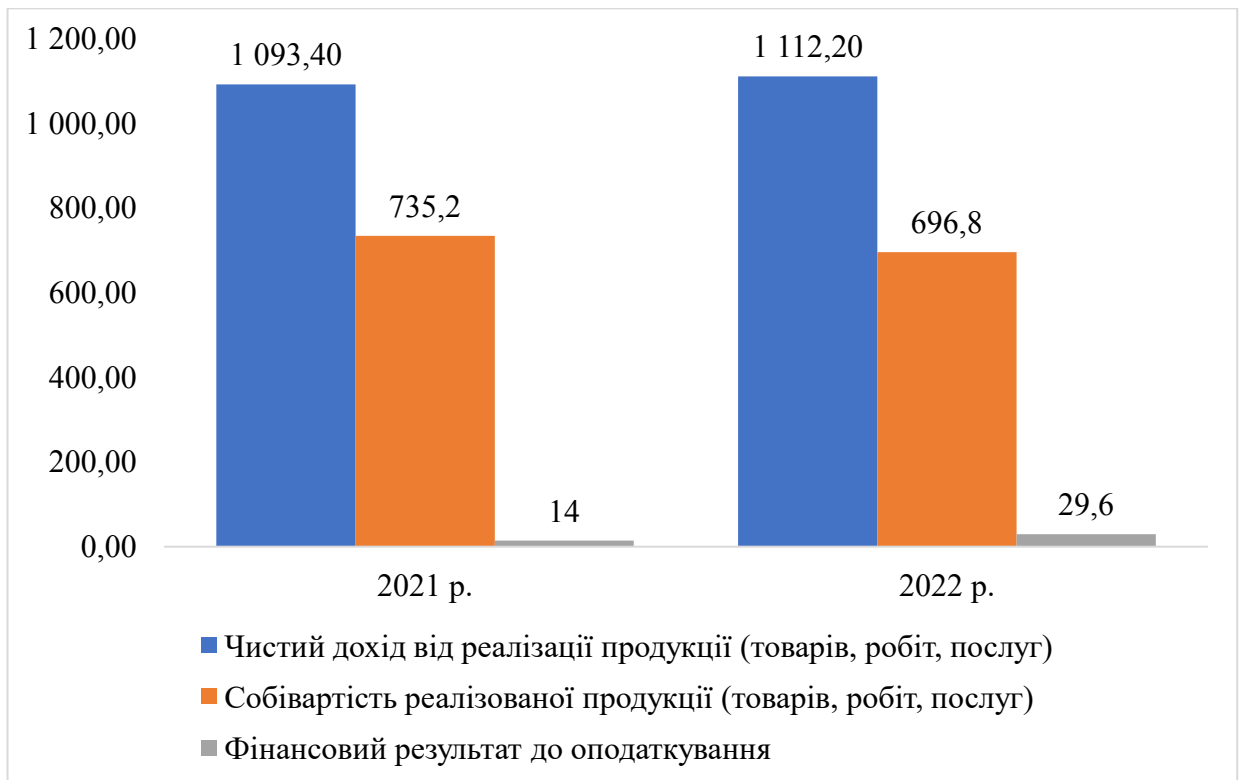


Рис. 2.8. Динаміка економічних показників діяльності кафе «Ітака»

Джерело: складено автором

Аналіз показників фінансової діяльності показав, що за 2022 р. кафе «Ітака» отримало чистий дохід у розмірі 1112,5 тис. грн., що на 1,7% більше за попередній.

Інші операційні доходи та інші доходи становили 2,0 тис. і 0,3 тис. грн. відповідно, що становить мізерну частку в загальній структурі доходів підприємства.

Собівартість продукції у 2022 р. становила 696,8 тис. грн., що показало її зменшення на 5,2% у порівнянні з попереднім роком.

Крім того, у підприємства є й інші операційні витрати, які становлять значну суму витрат (50% від собівартості продукції).

Внаслідок таких витрат підприємство отримує незначний прибуток.

2.5. Інноваційні методи обслуговування в закладах ресторанного господарства

В кафе «Ітака» постійно піклуються про конкурентоспроможність закладу, завдяки чому шукають можливості для модернізації обладнання і удосконалення обслуговування споживачів.

Види інновацій, які використовуються наразі в кафе «Ітака», зображені на рис. 2.9.

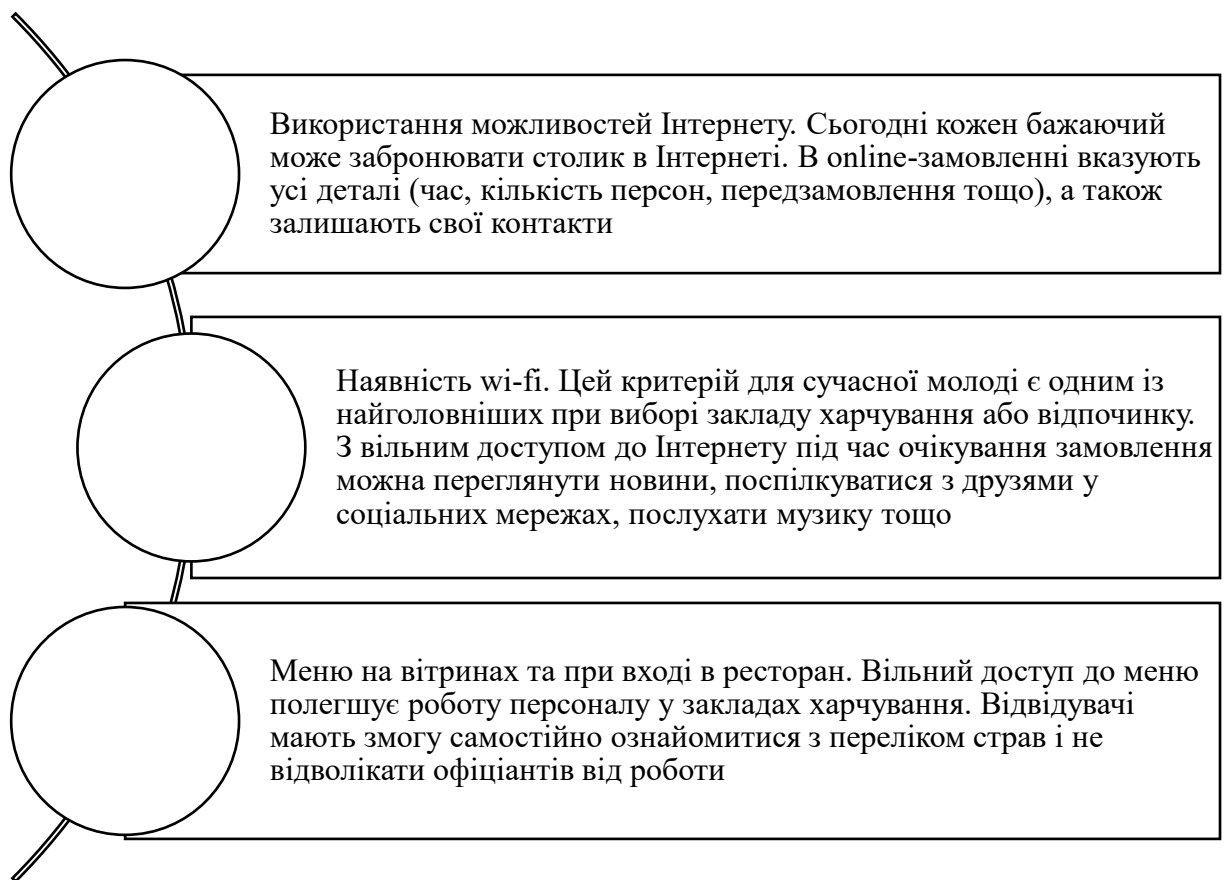


Рис. 2.9. Види інновацій, які використовуються наразі в кафе «Ітака»

Джерело: складено автором

Отже, як видно з рис. 2.9, кафе «Ітака» прагне впроваджувати інноваційні рішення в закладі, але ще чимало інноваційних рішень мають право на життя.

РОЗДІЛ 3

ВПРОВАДЖЕННЯ ІННОВАЦІЙНИХ СПОСОБІВ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ЗАКЛАДІ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

3.1 Проблеми та особливості впровадження інновацій в діяльність закладів ресторанного господарства

Ресторанна індустрія як сфера людської діяльності стрімко розвивається і змінюється. У всьому цивілізованому світі ресторанний бізнес є одним з найпоширеніших видів малого підприємництва. Ресторани постійно конкурують між собою, борючись за нові та перспективні сегменти ринку і можливість утримати постійних клієнтів. Український ресторанний ринок розвивається і розширюється дуже динамічно.

Інновації є важливою рисою сучасної економіки. У сучасну епоху стрімкого науково-технічного прогресу інновації в ресторанному бізнесі відіграють важливу роль у жорсткій конкурентній боротьбі ресторанів за кожного клієнта. Використовуючи новітні технології роботи ресторану, оператори можуть підвищити ефективність роботи, поліпшити якість обслуговування, забезпечити безпеку гостей, а також знайти нові резерви для надання нових послуг.

Розвиток ресторанного бізнесу сьогодні можливий лише завдяки використанню новітніх технологій, а також передових методів виробництва їжі та креативних способів обслуговування клієнтів.

Інновації в ресторанному бізнесі - це розробка видів діяльності (сервісних продуктів, технологій або їх окремих елементів, нової організації сервісної діяльності тощо), здатних більш ефективно задовольняти потреби споживачів. Сучасні підходи до інновацій у сфері послуг ґрунтуються на розгляді інновацій як безперервного процесу. Основна увага приділяється процесам оновлення та постійного вдосконалення. Зміни часто стосуються

внутрішніх процесів і процесів, пов'язаних з підготовкою і доставкою продукції та наданням послуг кінцевим споживачам. Цього можна досягти за допомогою повного перегляду бізнес-процесів і стратегії безперервних і значних змін у ключових процесах.

Нові виробничі лінії, зали, бари та кухні є найбільш швидкозростаючими інноваціями. Інновації у змісті продуктів означають зміни в технології приготування їжі.

Наразі лише чверть усіх ресторанів перейшли на нові технології. Такі інновації приносять значні переваги, але вимагають спеціалізованих методів, високих стандартів якості продукції та культури в масштабах ресторану. Наприклад, прихильники "молекулярної кухні" при приготуванні їжі враховують фізичні та хімічні механізми, за допомогою яких інгредієнти трансформуються в процесі приготування.

Автоматизовані системи обліку - ще одна з найуспішніших інновацій у сфері ресторанного бізнесу. Уніфіковані програми дозволяють відстежувати весь цикл, від отримання замовлень у залі до їх доставки на кухню, а також вести облік залишків продуктів харчування. Впровадження комп'ютеризованого обладнання (комп'ютеризація) та ширше використання інформаційних технологій для полегшення роботи забезпечують постійне вдосконалення всього виробничого процесу.

Організаційні та управлінські інновації стосуються організації нових видів послуг, найбільш ефективних форм обслуговування та стандартів роботи.

Нові технології обслуговування базуються на нових комунікаційних можливостях, інформаційних технологіях та можливостях управління попитом за допомогою методів віртуалізації. Заклади ресторанного господарства не лише видають персональні картки своїм постійним клієнтам, але й використовують CRM-системи для управління тисячами файлів, організовують власні веб-сайти, створюють соціальні мережі, приймають замовлення та організовують віртуальні вечірки.

Інновації у сфері обслуговування відвідувачів закладів ресторанного господарства повинні насамперед передбачати використання новітніх технологій. Наприклад, електронні меню (зазвичай на планшетах) дозволяють будь-якому відвідувачу зробити замовлення і при цьому дізнатися якомога більше інформації про кожну страву. Вид видно з усіх боків, одразу підраховується калорійність страв, визначається остаточна вартість замовлення, а всі напої та страви можна класифікувати за будь-якими критеріями. В очікуванні замовлення можна перевірити електронну пошту, поспілкуватися в соціальних мережах або пограти в ігри.

3.2. Впровадження інноваційних методів автоматизації в процес обслуговування споживачів в закладі ресторанного господарства

Досить поширеною IT-інновацією для сектору громадського харчування є впровадження низки веб- та комунікаційних рішень для взаємодії з клієнтами. Як наслідок, дедалі більшого поширення набувають послуги доставки додому за телефонними та онлайн-замовленнями.

Успіх цієї високотехнологічної послуги визначається вичерпною інформацією та можливостями, які пропонуються клієнтам системами дистанційного діалогу, що є загальною вимогою до всіх систем дистанційного діалогу, створених для взаємодії з клієнтами.

Ще однією перспективною сферою застосування веб- і комунікаційних технологій є збільшення потоку клієнтів ресторанів і непряма реклама ресторанного бізнесу. У цьому випадку пробки на дорогах можна перетворити на прибуток для ресторанного бізнесу. Технологія радіочастотної ідентифікації ще не набула значного поширення в росії та Україні, але вже широко розповсюджена за кордоном.

Технологія передбачає розміщення біля ресторану RFID-міток, які зчитуються спеціальними мобільними пристроями за допомогою Wi-Fi, Bluetooth або мобільного зв'язку; RFID-мітки зв'язуються з сервером, на якому

зберігається різноманітна інформація про ресторан. Відповідна інформація може бути передана на спеціальний мобільний пристрій, що належить власнику закладу ресторанного бізнесу.

Таким чином, власник такого КПК, наприклад, загубившись або застрягши в пробці, може переглянути меню ресторану, що зберігається на сусідньому пристрої, перевірити наявність вільних місць, дисконтні та бонусні програми тощо [56].

Сучасне програмне забезпечення, розроблене спеціально для сфери послуг закладів ресторанного господарства, дозволяє значно спростити, оптимізувати і прискорити багато процесів, характерних для цього бізнесу.

Деякі сучасні заклади ресторанного господарства використовують сенсорні комп'ютерні монітори, щоб клієнти могли переглядати меню та робити замовлення. Щоб мінімізувати час, витрачений на обслуговування, такі заклади ресторанного господарства запровадили так звані е-меню (електронні меню).

Електронне меню - це інтерактивне меню, яке реалізоване за допомогою сенсорного екрану, розміщеного поруч або на столі, за яким сидить відвідувач, або на барній стійці. Такі меню надають відвідувачам закладу ресторанного господарства можливість:

- ознайомитися з меню закладу ресторанного господарства візуально та в інтерактивному режимі, переглянути якісні фотографії та детальний опис кожної страви в наочній та зрозумілій формі;
- можливість зробити замовлення без виклику офіціанта; та
- викликати офіціанта та попросити рахунок;
- комп'ютери з електронним меню часто мають ігри, гороскопи, анекдоти, відео, музику та додаткові послуги.

Завдяки впровадженню електронного меню в закладах ресторанного господарства відвідувачі більше не повинні чекати на офіціанта, а можуть одразу зробити замовлення. Кожен може швидко і легко отримати додаткову інформацію про страву (інгредієнти, рецепти, енергетичну цінність, способи

приготування тощо). В очікуванні замовлення можна пограти в різноманітні ігри, почитати новини та анекдоти, замовити музику чи переглянути відео. Новизна цих послуг приваблює молодь. Водночас практичний досвід показав, що сенсорні меню з фотографіями страв збільшують продажі.

Електронне меню відкриває нові рекламні можливості для закладів ресторанного господарства. За допомогою системи електронного меню вони можуть ефективно просувати свій бренд. Опитування допоможуть ефективно управляти програмою лояльності.

Постачальники електронного обладнання забезпечують високу якість обслуговування, виконують усі роботи з інтеграції та художнього оформлення електронних меню в інтер'єри ресторанів, кафе і барів, створюють умови для активного застосування нових прогресивних технологій у плануванні та рекламі ресторанного бізнесу [57].

Модель електронного меню досягла значного успіху на ринку, наприклад: програма мобільного офіціанта UCS для планшетного комп'ютера Apple iPod Touch; система автоматизації ресторану R-Keeper на iPod Touch. Розширено мережу пристроїв, що підтримують програму мобільного офіціанта.

З кожним днем збільшується кількість закладів ресторанного бізнесу з мобільними офіціантськими пристроями на базі Apple iPod Touch 4, на яких встановлений спеціальний модуль "Мобільний офіціант" системи R-Keeper. Це рішення довело свою ефективність та економічність. Модуль дозволяє приймати замовлення клієнтів в режимі онлайн безпосередньо за столиком, що значно економить час обслуговування та збільшує оборотність місць [56].

Клієнти можуть переглядати список страв з фотографіями та описами за допомогою спеціально розробленого додатку для планшетів. Для вибору страви достатньо доторкнутися до екрану. Для вибору гарніру також можна використовувати iPod. Сформоване замовлення надсилається через бездротову мережу на кухню ресторану. Існує також "спливаюче вікно", що пропонує вино до обраної страви [56].

Мобільні термінали офіціантів працюють через Wi-Fi. Їх можна легко використовувати на вулиці або в залах закладів ресторанного господарства, де складно прокласти кабель для підключення стаціонарних пристроїв.

Раніше був передбачений модуль для Apple iPod Touch 4, з виходом нового покоління iPod Touch 5 з 4-дюймовим екраном "Мобільний офіціант" був модифікований для операційної системи iOS 6 з новими розширеннями. Тепер оператори закладів ресторанного господарства також можуть обрати цю модель як бездротовий термінал для офіціантів [56].

Оскільки час має велике значення в сучасному житті, з'явилася ціла низка пристроїв, сервісів і послуг, спрямованих на економію часу шляхом вирішення певних операцій. Як наслідок, багато компаній розробили пристрої, спрямовані на зменшення часових витрат. Американська компанія Viable Wear представила унікальний продукт під назвою RAIL. Основна функція цього продукту - приймати оплату від клієнтів ресторанів. Це позбавляє від необхідності кликати офіціанта, щоб оплатити замовлення. Споживачі можуть розрахуватися самостійно, використовуючи будь-який із запропонованих способів.

RAIL має вигляд звичайної папки. Всередині знаходиться не друкований чек, а лише електронний планшет для прийому платежів. Цей планшет підключений через бездротову мережу до POS-терміналу. Цей термінал приймає кредитні та дебетові картки, електронні гроші, а також платежі зі смартфонів. Квитанції про оплату можна надсилати на електронну пошту покупця.

За допомогою сенсорного екрану гості закладу ресторанного господарства можуть не тільки перевірити ціну конкретної страви та загальну суму свого замовлення, але й залишити чайові офіціанту, який їх обслуговував. Для цього достатньо додати необхідну суму чайових до свого рахунку, вставити кредитну картку і натиснути відповідну кнопку.

Також є варіант для клієнтів, які вважають за краще платити готівкою. Їм потрібно покласти необхідну суму в бічну кишеню терміналу. Термінал

надсилає повідомлення на POS-термінал, і до клієнта приходять офіціанти, щоб прийняти платіж і принести здачу, якщо це необхідно.

Також термінал може запам'ятовувати постійних клієнтів. Це може допомогти створити систему знижок і заохочень за відвідування певних ресторанів. Пристрій також може пропонувати покупцям різні акції та проводити соціальні та маркетингові опитування. Завдяки цьому власники закладів ресторанного господарства можуть краще пізнати своїх клієнтів і зосередитися на розвитку більш перспективних напрямків [57].

Тому автоматизація ресторанного обладнання сьогодні є потребою і необхідністю, оскільки значно спрощує бізнес-процеси.

Автоматизація дозволяє підвищити якість обслуговування і престиж бізнесу, гарантує швидку обробку замовлень і обслуговування клієнтів, скорочує час, витрачений на пошук і аналіз інформації.

Таким чином, автоматизація закладу ресторанного господарства може допомогти підприємству бути більш конкурентоспроможним і підвищити його затребуваність на ринку.

3.3. Напрями впровадження інноваційних способів обслуговування в кафе «Ітака»

В кафе «Ітака» планується запровадити електронне меню для безконтактного замовлення споживачами продукції кафе «Ітака».

Ключові моменти для створення меню однакові у всіх наведених нижче випадках:

- слід звернути увагу на правильний порядок оформлення меню;
- меню має бути скориговано відповідно до принципів фізіології харчування;
- меню має бути адаптоване до потреб громади.

- свіжі продукти, такі як салати, овочі, фрукти та риба, слід вибирати відповідно до сезону;
- при складанні меню звертайте увагу на актуальність, а папки мають бути яскравих кольорів;
- меню має складатися для певних груп споживачів з урахуванням національності, харчових звичок, загальної кількості клієнтів, віку, віросповідання тощо;
- при складанні меню слід враховувати обладнання кухні, включаючи кухонне приміщення, вентиляцію та кухонне обладнання та посуд;
- на завершальному етапі, при складанні меню, також слід враховувати економічні параметри (наприклад, розрахунки, цінники, початкове планування, наявність додаткових або готових продуктів тощо).
- при складанні меню спочатку визначається основна страва, а потім інші страви в певному порядку.

Порядок складання меню в кафе «Ітака» зазвичай визначає шеф-кухар за своїми правилами. Іноді це доводиться враховувати при заміні в меню основної страви і двох-трьох холодних або теплих закусок (в залежності від сезону). Останнім часом, крім основної страви, в меню іноді включають інші страви, наприклад рибу.

При послідовному меню напої подають з льодом як легку їжу перед основною стравою. Однак у більшості випадків напій із льодом сам по собі є десертом.

У сучасних святкових кухнях десерти завершують меню. Однак при складанні великого меню для банкету або урочистої вечері десерти подають як до, так і після їжі і ділять на дві частини: десертну тарілку з сиром, фруктами, компотом, морозивом і горіхами і власне десерт. Міцне червоне вино зазвичай подають до основної страви, а потім до сиру, тобто перед

десертом. У романтичних країнах сир іноді подають після основної страви. В Англії, навпаки, сир подають відразу після десерту.

Електронні ресторанны меню, доступні на смартфонах, планшетах, комп'ютерах і мережах екранів на столиках у ресторанах і готелях, були розроблені, щоб зробити революцію в ресторанній індустрії. Це дозволяє клієнтам замовляти продукти в інноваційний спосіб, якого вони ніколи раніше не бачили.

Меню має розширені функції, які допомагають закладам ресторанного господарства адаптуватися до сучасної цифрової епохи. Інтерфейс легко налаштувати та змінити, а меню можна встановити на iPad та Android.

Електронне меню пропонує можливість виділитися з натовпу, привнести новий стиль і креативність у меню ресторану та залучити більше клієнтів для кращого досвіду клієнтів.

Переваги електронного меню.

- інноваційний клієнтський досвід;
- скорочення часу очікування клієнтів;
- повний доступ до меню з фотографіями та описами;
- розширює можливості зворотного зв'язку з клієнтами; дозволяє отримати більше відгуків від клієнтів; дозволяє отримати більше відгуків від клієнтів; дозволяє отримати більше відгуків від клієнтів; дозволяє отримати більше відгуків від клієнтів;
- легка інтеграція в існуючі системи;
- покращено взаємодію з клієнтами

Програма для створення електронного меню кафе «Ітака» має ряд особливостей, які можуть підтвердити перераховані вище переваги. Крім того, діапазон функцій програми не обмежений, і нові функції можуть бути розширені та доповнені за потреби.

Електронне меню — чудовий спосіб справити враження на відвідувачів, оскільки з кожним роком кафе «Ітака» стає все важче залишатися конкурентоспроможним. Наприклад, вони дозволяють вийти за рамки стандартних зображень меню, до яких ми звикли, таких як назва, тип, ціна та зображення страви. Створивши нову програму меню, можна показати гостям кафе «Ітака», наскільки унікальною є страву, і дати їм можливість вибрати саме те, що вони хочуть бачити в страві, тобто створити власну страву.

Це означає, що замість стандартного меню гості кафе «Ітака» можуть бачити лише список усіх інгредієнтів, доступних у ресторані, і вибирати їх із певних розділів меню, наприклад перша страву, салат, друга страву і т. д. Також для кожного виду інгредієнта можна вибрати спосіб приготування, вагу (кількість) і спосіб подачі готової страви.

Функціонал меню можна, наприклад, розширити для розрахунку енергетичної цінності готової страви. Це буде можливо як для готових страв, які вже є в меню, так і для домашніх страв.

Ці нові можливості електронного меню не тільки дозволять кафе «Ітака» розширити свою клієнтську базу, продемонструвати свою унікальність і піклуватися про комфорт і здоров'я своїх гостей, а й нададуть гостям унікальну можливість рухатися в ногу з часом і пробувати нове.

Такі меню дозволять відвідувачам кафе «Ітака»: візуально та інтерактивно ознайомитися з меню ресторану; візуально та швидко перегляньте якісні фото та детальний опис кожної страви. і зрештою насолоджуйтеся більш персоналізованим досвідом обіду.

Впровадження електронного меню в кафе «Ітака» дозволить споживачам робити замовлення відразу, не чекаючи офіціанта. Додаткова інформація про страву (інгредієнти, рецепти, енергетична цінність, способи приготування тощо) швидко та легко доступна кожному. В очікуванні замовлення ви можете грати в різні ігри, читати новини та анекдоти, замовляти музику чи дивитися відео. Новизна цих послуг приваблює молодь. Водночас

практичний досвід показує, що сенсорні меню із зображеннями страв сприяють збільшенню продажів [55].

Крім того, електронні меню відкривають нові рекламні можливості. Електронні системи меню можна використовувати для ефективного брендингу. Це означає, що джерела конфлікту при прийнятті замовлення можна практично виключити. Він також пропонує нові можливості для відгуків клієнтів, наприклад опитування, які можна використовувати для ефективного керування програмами лояльності.

Електронні меню пропонують споживачам можливість:

- ознайомитися з меню ресторану візуально та інтерактивно, переглянути якісні фото;
- переглянути детальний опис кожної страви та напою;
- зробити замовлення без виклику офіціанта;
- замовити без виклику офіціанта;
- контролювати терміни підготовки (виконання) замовлення;
- розрахувати калорійність конкретної страви;
- підтримувати багатомовність меню, особливо приваблива для іноземних клієнтів і туристів, і може забезпечити високий рівень обслуговування і поліпшити імідж компанії;
- надає повний доступ до мереж (соцмережі, пошукові системи, додатки, ігри, ворожіння тощо), що дозволяє перетворити час очікування перед замовленням у вільний час для спілкування та бізнесу [55].

Крім того, використання технології електронного меню відкриває нові рекламні можливості для кафе «Ітака», оскільки інтерактивне меню може ефективно представити його бренд, пропозиції продуктів харчування та напоїв компанії, конкурентні переваги в обслуговуванні тощо. Також окремі модулі меню можуть бути використані для партнерських рекламних послуг і стати новим джерелом доходу для кафе «Ітака».

Переваги використання електронного меню як для кафе «Ітака», так і для споживачів наведено на рис. 3.1.

Для кафе «Ітака»:	Для споживачів:
<ul style="list-style-type: none"> • - зменшення навантаження на персонал; • - економія витрат шляхом скорочення штату; • - легкість в оновленні асортименту та цін; • - повний аналіз та статистика замовлень; • - збільшення чисельності відвідувачів; • - зведення до мінімуму помилок та грубощів офіціантів; • - збільшення популярності закладу; • - збільшення кількості замовлених страв; • - збільшення суми середнього чеку; • - проведення опитування споживачів в ігровій формі в обмін на бонуси; • - автоматизований зворотній зв'язок із споживачем, аналіз відгуків; • - додатковий дохід від розміщення реклами в електронному меню; • - підвищення лояльності споживачів; • - підвищення ефективності ведення бізнесу 	<ul style="list-style-type: none"> • - зручний інтерфейс з можливістю швидкого пошуку страв; • - вичерпна інформація про страви та напої; • - простіше і зручніше зробити замовлення; • - збільшення швидкості обслуговування; • - відвідування ресторану стає легшим і комфортнішим; • - зменшується час прийняття й виконання замовлення; • - можливість одночасного спілкування з друзями в соціальних мережах та пропагування послуг закладу; • - підвищується якість обслуговування

Рис. 3.1. Переваги використання електронного меню в кафе «Ітака»

Джерело: складено на підставі [55]

Зрозуміло, що запровадження електронного меню є корисним інструментом для просування кафе «Ітака».

3.4. Економічний ефект від запропонованих заходів

Для визначення ефективності запропонованих заходів слід врахувати перш за все, витрати кафе «Ітака», пов'язані з їх запровадженням.

Планування витрат кафе «Ітака» за проектом наведено в табл. 3.1.

Таблиця 3.1

Планування витрат кафе «Ітака» за проектом

Назва статті витрат	Вартість, грн.
Монтаж інтерактивного обладнання	1000
Закупівля інтерактивного обладнання	80000
Рекламні послуги	8887
Разом	89887

Джерело: складено автором

Основними показниками оцінки економічної ефективності проектів є інтегральні показники – чиста поточна вартість (net present value – NPV) і внутрішня норма окупності (internal rate of return – IRR), а також показники строку окупності і прибутковості інвестицій. Такі показники ґрунтуються на визначенні майбутніх грошових потоків інвестиційного проекту, що передбачає розрахунок грошових доходів, грошових витрат і чистих грошових потоків для кожного періоду існування проекту.

Коефіцієнт дисконтування за ставки 16 %: $1 / (1+0,16) = 0,862$

Вартість грошового потоку з урахуванням коефіцієнту дисконтування:

1 місяць	2 місяць	3 місяць	4 місяць	5 місяць	6 місяць	7 місяць	8 місяць	9 місяць	11 місяць	12 місяць	Разом
9080	8040	11160	15080	15880	16680	16680	14824	13344	13344	13344	147456

$147456 \times 0,862 = 127107$ тис. грн.

Чиста приведена вартість (NPV) визначається формулою:

$$NPV = \frac{CF_t}{(1+r)^t} - \frac{I_t}{(1+r)^t}, \quad (3.1)$$

де n - термін реалізації проекту;

CF_t - чистий вхідний потік коштів (доходи) у t-му році;

r - ставка дисконту;

I_t - інвестиційні витрати у t-му році;

k - порядковий номер року від початку реалізації проекту

Грошові потоки кафе «Ітака» відображені в табл. 3.2.

Таблиця 3.2

Грошові потоки кафе «Ітака»

Період проекту	1 місяць	2 місяць	3 місяць	4 місяць	5 місяць	6 місяць	7 місяць	8 місяць	9 місяць	11 місяць	12 місяць	13 місяць	Всього
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Грошові доходи	0	9080	8040	11160	15080	15880	16680	16680	14824	13344	13344	13344	147456
Грошові витрати (інвестиції)	89887												89887
Чистий грошовий потік до оподаткування	-89887	9080	8040	11160	15080	15880	16680	16680	14824	13344	13344	13344	57569
Кумулятивний грошовий потік	-89887	-80807	-72767	-61607	-46527	-30647	-13967	2713	17537	30881	44225	57569	

Джерело: розраховано автором

Чиста приведена вартість (NPV) за ставки дисконтування 16% становитиме:

$$127107 - 89887 = 37220 \text{ грн.}$$

Внутрішня норма дохідності (IRR) визначається формулою:

$$\frac{CF_t}{(1 + IRR)^t} - \frac{I_t}{(1 + IRR)^t} = 0 \quad (3.2)$$

IRR - таке значення ставки дисконтування, при якому сума дисконтованих інвестиційних витрат дорівнює сумі дисконтованих чистих вхідних потоків коштів (доходів), або значення показника дисконту, при якому NPV проекту дорівнює нулю.

На практиці визначення IRR здійснюється за такою формулою:

$$IRR = A + a(B - A) / (a - b), \quad (3.3)$$

де A - величина ставки дисконту, при якій NPV позитивна;

B - величина ставки дисконту, при якій NPV негативна;

a - величина позитивної NPV при величині ставки дисконту A;

b - величина негативної NPV при величині ставки дисконту B.

Внутрішня норма дохідності (IRR) становитиме:

$$IRR = \frac{147756}{89887} - 1 = 0,64$$
$$\frac{147456}{1 - 0,64} - 89887 = 0$$

Дисконтований період окупності (DPP) (кумулятивний грошовий потік, який стає позитивним у термін 8 місяців табл. 3.2) – 8 місяців

Індекс прибутковості (PI) визначається формулою:

$$PI = \frac{CF_t}{(1 + r)^t} / \frac{I_t}{(1 + r)^t}, \quad (3.4)$$

де PI - це частка від поділу суми дисконтованих чистих вхідних потоків коштів (доходів) за період реалізації проекту на суму дисконтованих інвестиційних витрат, необхідних для реалізації цього проекту.

Індекс прибутковості становить:

$$PI = \frac{147456/(1 + 0,16)}{89887/(1 + 0,16)} = 1,64$$

Таким чином, виходячи з розрахунків, проект можна вважати доцільним до запровадження, оскільки його чиста приведена вартість становить 37220 тис грн., внутрішня норма дохідності становить 0,64, індекс прибутковості становить 1,64.

Таким чином, активний розвиток новітніх технологій означає, що сучасні ресторатори стикаються з постійними викликами та повинні постійно шукати нові продукти та послуги та реагувати на нові запити та потреби клієнтів, щоб завоювати їхню лояльність. Проте сучасні заклади ресторанного господарства традиційно оцінюють за трьома основними критеріями: якість їжі, рівень обслуговування та своєчасність приготування. Можна зробити висновок, що використання технології електронного меню може позитивно вплинути на ці критерії ефективності і, зокрема, принести значні економічні вигоди кафе «Ітака».

Постачальники електронного обладнання надають якісні послуги, інтегрують електронне меню в інтер'єри ресторанів, кафе та барів, виконують усі художні дизайнерські роботи та створюють умови для активного використання нових передових технологій планування та реклами роботи кафе «Ітака».

ВИСНОВКИ

Підводячи підсумки проведеного дослідження, можна зробити такі висновки.

1) В місті Олександрія надзвичайно розвинене ресторанне господарство – це і ресторани, і кафе, і паби, і бари, і кав'ярні, і ресторани при готелях. Враховуючи те, що Олександрія – місто обласного підпорядкування, населення міста загалом не отримує високих доходів, власники ресторанів не вважають за потрібне відкривати у місті ресторани престижного класу, оскільки, на їхню думку, такі заклади не будуть користуватися попитом, а на їх утримання і функціонування потрібні чималі кошти. Найбільшою кількістю закладів ресторанного господарства представлені у місті Олександрія кафе, фаст-фуду, ресторани з елементами фаст-фуду. Невеликою кількістю закладів ресторанного господарства є ресторани сімейного типу, кав'ярні і паби.

2) Олександрія – місто, яке динамічно розвивається і є прихистком для багатьох переселенців з окупованих росією районів України. Незважаючи на труднощі воєнного часу, в місті регулярно відкриваються нові заклади ресторанного господарства, удосконалюється робота вже діючих закладів і зникають ті заклади, які не відповідають вимогам нинішнього часу або є нерентабельними. Сучасний готельно-ресторанний бізнес працює в складних політичних, соціальних та економічних умовах. Різко зріс рівень конкуренції, що змушує компанії звертатися до новітніх технологій і впроваджувати інновації у своє виробництво.

3) Сьогодні вже недостатньо забезпечити чистоту, якість продуктів і послуг, щоб відповідати ресторанним стандартам. Споживачі вимагають технологій і обирають ресторани, які відповідають їхнім потребам. Інновації допомагають споживачам знаходити нові можливості, знаходити сприятливі та інноваційні умови обслуговування, що є визитівкою закладу ресторанного господарства та визначають нові напрямки розвитку.

4) Кафе «Ітака» невелике розміром на 100 гостей, але затишне і привітне. Кухня: європейська, українська. Особливість кафе «Ітака»: наявність живої музики (чим не може похвалитися більшість кафе), їжа на виніс, бронювання столиків, можливість проведення свят. Недоліки кафе «Ітака»: відсутність доступу для крісел-каталок для гостей з особливими потребами. Вартість чеку гостя коливається в межах 360-910 грн. В кафе «Ітака» трудиться 12 працівників, загальне керівництво здійснюється директором кафе. Гарячий цех кафе "Ітака" є основним цехом для здійснення технологічних процесів приготування їжі, включаючи теплову обробку продуктів і напівфабрикатів, теплову обробку та обробку продуктів для приготування супів, соусів, гарнірів, других страв, холодних і охолоджених страв. Також тут готують гарячі напої і роблять булочки. Охолоджувальне складське приміщення в готелі «Ітака» має площу 33 м², обладнане стелажимами, на яких зберігається продукція. Складське приміщення обладнане стелажимами, ящиками та вагами.

5) Меню кафе «Ітака» складається для ознайомлення відвідувачів з асортиментом пропонованих страв. Клієнти обирають те, що вони хочуть, з меню страв та напоїв. Замовлення надсилається на кухню, де одразу ж починають готувати та подавати замовлені страви та напої. Сервіс дозволяє гостю звернутися до офіціанта за порадою, а офіціант бере активну участь у виборі страв і напоїв. Зазвичай офіціант радить страви, невідомі гостю, дає поради щодо поєднання вина зі стравами, які замовив гість, що завжди гарно сприймаються. В кафе "Ітака" запроваджено американський стиль обслуговування. Основна відмінність його полягає в тому, що їжу в зал приносять на тарілках. Завдання офіціанта - поставити тарілку з їжею перед кожним клієнтом. Наразі цей сервіс є найпопулярнішим. Американський тип обслуговування характеризується низькою трудомісткістю і мінімальною кількістю необхідного персоналу. У той же час, контакт з клієнтом незначний і немає можливості для клієнта самостійно регулювати порції.

6) Управління трудовими ресурсами, забезпечення їхнього ефективного використання потребує обов'язкового формування системи оцінки трудового

потенціалу підприємства. Аналіз та розрахунки на підприємстві проводяться за категоріями працівників. Мотивація відіграє важливу роль в успішному функціонуванні кафе «Ітака». Вона визначає, наскільки працівники бажають і здатні працювати та прагнуть досягти спільних цілей.

7) Аналіз показників фінансової діяльності показав, що за 2022 р. кафе «Ітака» отримало чистий дохід у розмірі 1112,5 тис. грн., що на 1,7% більше за попередній. Інші операційні доходи та інші доходи становили 2,0 тис. і 0,3 тис. грн. відповідно, що становить мізерну частку в загальній структурі доходів підприємства. Собівартість продукції у 2022 р. становила 696,8 тис. грн., що показало її зменшення на 5,2% у порівнянні з попереднім роком. Крім того, у підприємства є й інші операційні витрати, які становлять значну суму витрат (50% від собівартості продукції). Внаслідок таких витрат підприємство отримує незначний прибуток.

8) В кафе «Ітака» постійно піклуються про конкурентоспроможність закладу, завдяки чому шукають можливості для модернізації обладнання і удосконалення обслуговування споживачів.

9) Розвиток ресторанного бізнесу сьогодні можливий лише завдяки використанню новітніх технологій, а також передових методів виробництва їжі та креативних способів обслуговування клієнтів. Інновації в ресторанному бізнесі - це розробка видів діяльності (сервісних продуктів, технологій або їх окремих елементів, нової організації сервісної діяльності тощо), здатних більш ефективно задовольняти потреби споживачів.

10) Досить поширеною ІТ-інновацією для сектору громадського харчування є впровадження низки веб- та комунікаційних рішень для взаємодії з клієнтами. Як наслідок, дедалі більшого поширення набувають послуги доставки додому за телефонними та онлайн-замовленнями. Ще однією перспективною сферою застосування веб- і комунікаційних технологій є збільшення потоку клієнтів ресторанів і непряма реклама ресторанного бізнесу. Деякі сучасні заклади ресторанного господарства використовують сенсорні комп'ютерні монітори, щоб клієнти могли переглядати меню та

робити замовлення. Щоб мінімізувати час, витрачений на обслуговування, такі заклади ресторанного господарства запровадили так звані е-меню (електронні меню).

11) В кафе «Ітака» планується запровадити електронне меню для безконтактного замовлення споживачами продукції кафе «Ітака». Меню має розширені функції, які допомагають закладам ресторанного господарства адаптуватися до сучасної цифрової епохи. Інтерфейс легко налаштувати та змінити, а меню можна встановити на iPad та Android. Електронне меню пропонує можливість виділитися з натовпу, привнести новий стиль і креативність у меню ресторану та залучити більше клієнтів для кращого досвіду клієнтів.

12) Виходячи з розрахунків, проект можна вважати доцільним до запровадження, оскільки його чиста приведена вартість становить 37220 тис грн., внутрішня норма дохідності становить 0,64, індекс прибутковості становить 1,64.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Басюк Д. І. Здобутки, проблеми та перспективи розвитку готельно-ресторанного та туристичного бізнесу. Матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції, м. Київ, 29-30 жовтня 2012 р. Київ: НУХТ, 2012. 409 с.
2. Кукліна Т. С. Гастрономічний туризм на туристичному ринку України. URL: https://tourlib.net/statti_ukr/kuklina.htm.
3. Паска М. З., Радзімовська О. В., Сенік М. Я. Територіальна організація ресторанного туризму Львівщини. Інноваційні технології в готельно-ресторанному бізнесі : матеріали X Всеукр. наук.-практ. конф. Київ : НУХТ, 2021. С. 137-138.
4. Стешенко Д. О., Парфіненко А. Ю. Гастрономічний туризм як чинник розвитку туристичної сфери України. Туристичний бізнес: світові тенденції та національні пріоритети: Матеріали VI міжнародної науково-практичної конференції. Харків: ХНУ імені В.Н. Каразіна. 2018. С. 239-241.
5. Гінда М.І. Тенденції розвитку ресторанного господарства. Збірник матеріалів Всеукраїнської науково-практичної конференції «Актуальні проблеми економіки та управління в умовах системної кризи» (м. Львів, 29.11.2016 р.). Львів: МАУП, 2019. Ч. 1. С. 301-306.
6. Гірняк Л.І., Сопіга В.Б. Формування культури та якості обслуговування у готельно-ресторанних підприємствах. Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Міжнародні економічні відносини та світове господарство. Ужгород, 2019. Вип. 21. Ч 1. С. 50-55.
7. Нагорняк Г., Малюта Л., Мельник Л., Шерстюк Р. Організаційно-економічні засади розвитку інноваційного процесу вітчизняних закладів готельно-ресторанної сфери в туристичному контексті. Соціально-економічні проблеми і держава. 2017. Вип. 1 (16). С. 148–158.

8. Посто́ва В.В. Особливості становлення концепції ресторанів формату «FAST CASUAL». Економіка і регіони. Науково-практичний журнал. Вип. 85 (2). Полтава, 2022. С. 21-25.
9. Посто́ва В.В. Особливості розвитку нових форматів закладів ресторанного господарства в Україні. Інфраструктура ринку. 2022. № 65. С. 98-103.
10. Посто́ва В.В. Особливості функціонування закладів ресторанного господарства формату «FAST FOOD». Сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності: зб. матеріалів III Міжнародної науково-практичної конференції. Львів, 06 жовтня 2022 року. С. 358-360.
11. Україна 2030e – країна з розвинутою цифровою економікою. Український інститут майбутнього [Електронний ресурс]. URL: <https://strategy.uifuture.org/kraina-z-rozvinutoyu-cifrovoyu-ekonomikoju.html>
12. Клапчук М.В., Біян В.І., Брухлій Б.В. Інноваційні технології в ресторанному господарстві. Карпатський край. 2015. № 1(2). С. 92–99.
13. Технології та інновації, які змінюють ресторанний бізнес. URL: <https://sfii.gov.ua/tehnologii-ta-innovacii-yaki-zminujut-restorannijbiznes/>
14. Агафонова Л.Г. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання: навч. посібник. Київ: Знання, 2017. 358 с.
15. Архіпов В. В. Організація виробництва на підприємствах ресторанного господарства : підр. Київ : Вища школа, 2018. 346 с.
16. Архіпов В. В., Іванникова Т. В., Архіпова А. В. Ресторанна справа: асортимент, технологія і управління продукцією в сучасному ресторані : навч. посіб. Київ : Центр учбової літератури, 2018. 357 с.
17. Брич В.Я., Банєва І.О. Організація готельно-ресторанної справи : навч. посібник. К. : Ліра-К, 2020. 484 с.
18. Бутенко О. П., Стрельченко Д. О. Стан ресторанного господарства України та перспективи його розвитку. Вісник економіки транспорту і промисловості. 2016. С. 18–24.

- 19.Власова Н.О. Економіка готельно-ресторанного господарства. Харків: Світ книги, 2016. 389 с.
- 20.Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г. Організація готельного господарства: навчально-практичний посібник. К.: ФОП Гуляєва В. М., 2019. 204 с.
- 21.Давидова О.Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві : підруч. Харків : Вид-во Іванченка І. С., 2018. 487 с.
- 22.Данько Н.І., Чубаха А.О. Перспективи розвитку закладів здорового харчування на ринку ресторанних послуг міста Харків. *Вісник ХНУ «Міжнародні відносини. Економіка. Країнознавство. Туризм»*, Випуск 10, 2019. с. 200-208.
- 23.Домінська О.Я., Батьковець Н.О. Сучасний стан та інноваційні процеси розвитку готельно-ресторанного бізнесу в Україні. *Вісник Львівського торговельно-економічного університету*. 2017. Вип. 52. С.39-41.
- 24.ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства класифікація (34057). URL: https://dnaop.com/html/34057/doc-%D0%94%D0%A1%D0%A2%D0%A3_4281_2004 (дата звернення: 23.04.2023).
- 25.Євлаш В. В. та ін. Гігієна та санітарія закладів ресторанного господарства: навч. посібник. ХДУХТ. Х., 2021. 246 с.
- 26.Завадинська О. Інноваційні технології господарювання в ресторанному бізнесі Ресторанний і готельний консалтинг. *Інновації*. 2018. №2. URL: <http://restaurant-hotel.knukim.edu.ua> (дата звернення: 23.04.2023).
- 27.Загнибіда Р.П., Лояк Л.М. Сучасні тенденції розвитку ресторанного господарства у м. Івано-Франківську. *Інноваційні технології в готельно-ресторанному бізнесі: праці Всеукраїнської науково-практичної конференції* (Київ, 22-23 березня 2017). Київ. С. 11–13.
- 28.Загнибіда Р.П., Лояк Л.М. Технологія продукції ресторанного господарства. Лабораторний практикум: навчально-методичний посібник. Івано-Франківськ, Видавець Кушнір Г.М., 2019. 65 с.

29. Загнибіда Р.П., Лояк Л.М. Характеристика регіональних аспектів розвитку ресторанного господарства як складової туристичної індустрії. *Карпатський край*. 2016. № 8. С. 150–158.
30. Івашина Л. Л. Перспективи розвитку ресторанного бізнесу як складника індустрії гостинності. *Економіка і суспільство*. 2018. Вип. 14. С. 597- 600.
31. Ковальчук Т. Г. Перспективи розвитку готельно-ресторанного бізнесу в Україні в умовах глобалізації світового господарства. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*. Серія: Міжнародні економічні відносини та світове господарство. 2019. Вип. 23(1). С. 126-130. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvuumevcg_2019_23%281%29_28 (дата звернення: 23.04.2023).
32. Линник О. І. Сучасні вимоги до устаткування закладів готельно-ресторанного господарства. *Сучасний стан та перспективи розвитку економіки, фінансів, обліку та права : зб. тез доп. Міжнар. наук.-практ. конф.*, 14 листопада 2019 р. Полтава : ЦФЕНД, 2019. С. 28-29.
33. Лояк Л. М., Загнибіда Р.П., Андрухів Я.М. Технологія продукції ресторанного господарства. Лабораторний практикум: навчально-методичний посібник. Івано-Франківськ, 2017. 68 с. 2.
34. Мостова Л.М., О.В. Новікова, І.М. Ракленко. Організація обслуговування в ресторанному господарстві. Підручник. Х.: Світ Книг, 2021. 657 с.
35. Назаренко І. А., Боднарук О. А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства : навч. посібник. Кривий Ріг: ДонНУЕТ, 2020. 128 с.
36. Назаренко І. А., Никифоров Р. П., Лохман Н. В. Організація ресторанного господарства (Блок 1) : навч. посіб. Кривий Ріг : ДонНУЕТ, 2017. 165 с.
37. Назаренко І. А., Никифоров Р. П., Лохман Н. В.. Організація ресторанного господарства (Блок 1): навч. посібник Кривий Ріг: ДонНУЕТ, 2017. 165 с.
38. Нечаюк Л.І. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент. Вид. 3-є, переробл. і допов. Київ : Центр учбової літератури, 2020, 344 с.

39. Новації в технології та обладнанні готельно-ресторанних, харчових і переробних виробництв : *Матеріали 2-ї Міжнар. наук.-практ. інтернет-конференції*, 23 листопада 2021 р. ТДАТУ. Мелітополь, 2021. 249 с.
40. Новікова О. В., Радченко Л. О., Вініченко К. П., Льовшина Л. Д., Пивоваров П. П., Чубар Л. І. Організація харчування та обслуговування туристів на підприємствах ресторанного господарства: Навчальний посібник. Х.: Світ Книг, 2021. 411 с
41. Новічкова Т. П., Лебеденко Т. Є., Асауленко Н. В. Сервісні послуги: кейтерингове обслуговування в організації ресторанного господарства як напрям підвищення конкурентоспроможності в умовах кризи. Наукові перспективи. 2021. Вип. 3, Т. 9. С. 306-318. doi: 10.52058/2708-7530-2021-3(9)-306-318.
42. П'ятницька Г.Т. Ресторанне господарство України: ринкові трансформації, інноваційний розвиток, структурна переорієнтація: монографія. К. : КНТЕУ, 2017. 465 с.
43. П'ятницька Г.Т., Найдюк В.С. Сучасні тренди розвитку ресторанного господарства в Україні. Економіка та держава. 2017. № 9. С. 66-73
44. Ресторанний бізнес: ринок в епоху COVID. URL: <http://bizrating.com.ua/20/articles/1328/index.html> (дата звернення: 26.04.2023)
45. Ресторатор : веб-сайт URL: <https://new.restorator.ua/> (дата звернення 15.04.2023).
46. Рестросфера : веб-сайт URL: <https://restrosphere.com/> (дата звернення 15.04.2023).
47. Ростовський В. С. Теоретичні основи технології громадського харчування. Загальна частина : навч. посібник : рекомендовано МОН України. К., 2018. 200с.
48. Ряшко Г. М., Асауленко Н. В., Новічкова Т. П. Удосконалення сервісу на підприємствах індустрії гостинності шляхом проектування дегустаційних залів. Економіка харчової промисловості. 2021. Т.13. Вип. 1. С. 75-81.

49. Сімакова О. О., Немодрук О. П., Подгорний М. С. Сучасні тенденції організації та підвищення рівня обслуговування на підприємствах харчування при готелі. *International scientific innovations in human life. Proceedings of the 8th International scientific and practical conference. Cognum Publishing House. Manchester, United Kingdom. 2022. Pp. 603–609. URL: <https://sci-conf.com.ua/viii-mezhdunarodnaya-nauchnoprakticheskayakonferentsiya-international-scientific-innovations-in-human-life-16-18-fevralya2022-goda-manchester-velikobritaniya-arhiv/>* (дата звернення: 23.04.2023).
50. Сімакова О. О., Ніколайчук О. А., Слащева А. В., Попова С. Ю., Попова В.В. Проблеми удосконалення організації обслуговування на підприємствах готельно-ресторанного господарства. *Вісник ХНУ. Серія «Економічні науки». Хмельницький : ХНУ, 2020. Вип. 4 (284). С. 181–185. DOI: 10.31891/2307-5740-2020-284-4-34.*
51. Табенська О.І. Інноваційні тенденції розвитку ресторанного бізнесу. *Економіка. Фінанси. Право. 2018. № 4/2. С. 24-27.*
52. Якименко-Терещенко Н. В. Готельно-ресторанна справа : навч. посібник. Харків : Планета-Прінт, 2019. 404 с.
53. Яцун Л. М. та ін. Менеджмент ресторанного господарства : навч. посіб. Харків : Світ книг, 2019. 486 с.
54. Erick Fwaya, Healthy Eating Products and Customer Outcomes in Restaurants *Journal of Tourism and Management Research, Ottoman, Issue 1, Volume 3, 2018. p. 200-212.*
55. Пилипенко Т.А. Финансово-экономическое обоснование инновационных процессов URL : <http://www.uran.donetsk.ua/~masters/2008/fem/pilipenko/diss/index.html>
56. Іжевський В.В. Економічна суть інноваційної діяльності підприємств торгівлі та ресторанного господарства URL : <http://intkonf.org/izhevskiy-vv-ekonomichna-sut-innovatsiynoyi-diyalnosti-pidpriemstv-torgivli-ta-restorannogo-gospodarstva/>

57. П'ятницька Н.О. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства : підручник, К. : Центр учбової літератури, 2011. 584 с.

ДОДАТКИ



ІТАКА



Menu



Сніданки

	гр	грн
СНІДАНОК «БЕНЕДІКТ» яйця «пашот», чіабатта, томат чері	100 / 55	125
СНІДАНОК «МАНХЕТТЕН-СЕТ» яйце куряче, біфштекс, свіжі овочі, картопля фрі, чіабатта	220	190
ОМЛЕТ «СКРЕМБЛ» З ОВОЧАМИ	180	130
Додатково можна замовити:		
ЛОСОСЬ	50	150
М'ЯСО КУРКИ	50	35
БЕКОН	50	30
СИРНИКИ З ДЖЕМОМ ТА СМЕТАНОЮ	200 / 30 / 30	144
КАША ВІВСЯНА З ФРУКТАМИ	300 / 60	89



Холодні закуски та Салати

	гр	грн
ТАР-ТАР З ЛОСОСЯ	175 / 50	395
МІКС З БРУКСКЕТ з лососем, з печеними овочами, з оселедцем	280	230
ЗАКУСКИ «АНТИПАСТІ» пармська шинка, маслини та оливи, печений перець з сиром фета, чіабатта з томатною сальсою, сири дор-блю та пармезан	50 / 100 / 200 / 50 / 50	490
АСОРТІ БЛАГОРОДНИХ СИРІВ сири пармезан, камамбер, дор-блю, чеддер, шевр, подається з медом та виноградом	200 / 75 / 30	390
КАПРЕЗЕ З КОПЧЕНИМ КРЕМОМ	200 / 70	196
БУРАТА З МЕДОВИМИ ТОМАТАМИ	125 / 150 / 70	295
САЛАТ З МОРЕПРОДУКТАМИ хвости королівських креветок, кальмари, лосось, мідії	270	445
САЛАТ З ЛОСОСЕМ ТА АВОКАДО	250	390
ТЕПЛІЙ САЛАТ З ТЕЛЯТИНИ ТА ЗАПЕЧЕНИМ СИРОМ КАМАМБЕР	300	368
САЛАТ «ЦЕЗАР» З БЕКОНОМ	250	196
САЛАТ «ЦЕЗАР МОРСЬКИЙ» з лососем або з креветками на вибір	250	358
САЛАТ «ГРЕЦЬКИЙ» помідори, огірки, перець солодкий, цибуля червона, сир фета, маслини	250	190
САЛАТ ІЗ СВІЖИХ ОВОЧІВ помідори, огірки, цибуля червона, салатний мікс, масло оливкове, лимонний сік	250	190



Menu



Перші страви

УКРАЇНСЬКИЙ БОРЩ з КВАСОЛЕЮ ТА ГРІНКАМИ З САЛОМ 300 / 60 185

БУЛЬЙОН з ДОМАШНЬОЮ ЛОКШИНОЮ з курячим м'ясом або з фрікадельками на вибір 300 125

ВЕРШКОВИЙ КРЕМ-СУП з БІЛИХ ГРИБІВ 300 / 70 195

СКАНДИНАВСЬКИЙ РИБНИЙ СУП 300 288



Гарячі закуски

ЧОРНОМОРСЬКІ МІДІЇ З ЧІАБАТТОЮ 500 329

РАПАНИ, ЗАПЕЧЕНІ З ГРИБАМИ 300 339

ХВОСТИ КОРОЛІВСЬКИХ КРЕВЕТОК ПО-ТАЙСЬКІ 150 385

КІЛЬЦЯ КАЛЬМАРІВ з СОУСОМ ТАР-ТАР 150 / 50 290

ОДЕСЬКИЙ РАНКОВИЙ УЛОВ 200 / 50 299

КУРЯЧІ КРИЛЬЦЯ В МЕДОВОМУ СОУСІ 230 225

СИР ФРІ З ЯГІДНИМ СОУСОМ 150 / 50 155



Основні страви / Хоспер

ПАТЕЛЬНЯ З ДАРАМИ МОРЯ 250 490
хвости королівських креветок, кальмари, мідії

ГАРЯЧА ПАТЕЛЬНЯ з КУРКОЮ ТА ОВОЧАМИ 250 225
перець солодкий, морква, кабачки, цибуля, квасоля спаржева, вершки

РОМШТЕКС ІЗ ЛОСОСЯ 180 / 50 490
подається з лимонно-імбирним соусом

ДОРАДО У ПРОВАНСЬКИХ ТРАВАХ 300 380

СКУМБРІЯ НА ГРИЛІ 250 / 50 250

СТЕЙК ІЗ ТЕЛЯТИНИ з СОУСОМ БАРБЕКЮ 200 / 50 427

МЕДАЛЬЙОНИ З ТЕЛЯТИНИ з МУСОМ ІЗ МОРКВИ ТА СЕЛЕРИ 350 295

ШАШЛИК зІ СВИНЯЧОГО ОШИЙКА 200 / 50 / 50 295

ШАШЛИК з КУРЯЧИХ СТЕГОН 200 / 50 200

СУЛУГУНІ В ТІСТІ НА ДРОВАХ 150 95

ОВОЧІ НА ГРИЛІ 250 140



Страви з тіста

ПАСТА КАРБОНАРА 250 190

ТАЛЬЯТЕЛЛІ з КУРКОЮ, ПЕЧЕРИЦЯМИ У ВЕРШКОВОМУ СОУСІ 300 184

ВАРЕНИКИ з КАРТОПЛЕЮ, ШКВАРКАМИ ТА ЦИБУЛЕЮ 350 / 50 110

ПЕЛЬМЕНІ у ВЕРШКОВО-ГРИБНОМУ СОУСІ 350 160

Продовження Додатку А



 Гарніри	гр	грн
КАРТОПЛЯНЕ ПЮРЕ	100	55
КАРТОПЛЯНИ СКИБОЧКИ ПО-СЕЛЯНСЬКИ	180	92
КАРТОПЛЯ ФРІ	150/50	83
ВЕРШКОВИЙ РІЗОТТО	275	125
ХЛІБНИЙ КОШИК чіабатта, булочка с кунжутом, солодова булочка, хліб бородинський, тостовий, масло вершкове	300	95

 Страви на компанію	гр	грн
М'ЯСНА ГІЛЬДІЯ шашлики з курячих стегон та свинячого ошийка, купати баварські, стейки з телятини та курятини, сулугуні в тісті, овочі на грилі, соус сацебелі та дзадзикі	1050 / 400 / 250 / 100	1840
МАРИСКАДА ХОТ мідії, філе лосося, кальмари, рапани, восьминіжки, хвости королівських креветок, молюски вонголе	1000	1910
ПИВНА ДОШКА курячі крильця, барабулька, сир фрі, кільця кальмарів, гринки, соус Тар-тар та соус Світ-чілі	600 / 100	490

 Піца на гровах / Pizza a legna	гр	грн	 Десерти	гр	грн
ДЕ МАРЕ З МОРЕПРОДУКТАМИ мідії, хвости королівських креветок	450	390	МОРОЗИВО В АСОРТИМЕНТІ	1 / 50	45
МАРГАРИТА сир моцарелла, свіжі помідори, листя свіжого базиліку	400	210	МОРОЗИВО «ТРОПІК» сорбет манго, ківі, банан, апельсини, соус манго	100 / 150 / 50	135
ЦЕЗАР куряче філе, соус цезар, помідори, яйця перепела, сир пармезан, сир моцарелла	500	248	МОРОЗИВО «WELLNUTS» морозиво ванільне та шоколадне, повітряний рис, горішки, шоколадний соус	100/50	150
ГАВАЙСЬКА м'ясо куряче, ананас, помідори, соус песто, соус вершково-сирний	500	248	ТІРАМІСУ «БЕЙЛІС»	120	184
ОЛІВІЯ куряче філе, сир моцарелла, помідори, печериці, маслини, соус пілатті	450	248	ПАНА-КОТТА З ЯГІДНИМ МУСОМ	110	165
ТРИ М'ЯСА куряче м'ясо, телятина, салямі	400	290	НАПОЛЕОН КЛАСИЧНИЙ	200	165
ПЕППЕРОНІ сир моцарелла, салямі пеппероні, соус пілатті	450	300	ЧИЗКЕЙК З КАРАМЕЛЛЮ	120	160
ПАРМА хамон, груша, сири дор-блю, пармезан, соус вершково-сирний	500	335	ШОКОЛАДНИЙ БРАУНІ З ВИШНЕЮ	100	170
КВАДРО ФОРМАДЖИ сири моцарелла, пармезан, голландський, дор-блю, соус вершково-сирний	400	262	ФРУКТИ / ЯГОДИ ПО СЕЗОНУ	100	70
			ФРУКТОВА ФАНТАЗІЯ ананас, виноград, манго, апельсин, яблуко, полуниця, банан	1500	1300