

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

Віта ЦИРУЛЬНІКОВА
(прізвище та ініціали)
«17» червня 2025 р.

«До захисту допущено»

Завідувач кафедри

Лариса ШАРАН
(прізвище та ініціали)
«17» червня 2025 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: «Оптимізація сервісної взаємодії у кав'ярні нового формату»

Виконала: здобувачка 4 курсу, групи ГС-4-6

Гриценко Римма Андріївна

(прізвище, ім'я, по батькові повністю)

Керівник Пушка Ольга Сергіївна

(прізвище, ім'я, по батькові повністю)

Рецензент Олена ПАВЛЮЧЕНКО

(ім'я та прізвище)

Я, як здобувач(ка) Національного університету харчових технологій розумію і підтримую політику університету з академічної доброчесності. Я не надава(-ла) і не одержува(-ла) недозволеної допомоги під час підготовки цієї роботи. Використання ідей, результатів і текстів інших авторів мають посилання на відповідне джерело.

Здобувачка _____

(підпис)

Київ – 2025 р.

НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ

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

Кафедра готельно-ресторанної справи

Освітній ступінь бакалавр

Спеціальність 241 Готельно-ресторанна справа

(код і назва)

Освітньо-професійна програма «Готельно-ресторанна справа»

(назва)

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри ГРС



Лариса ШАРАН

«08» травня 2025 року

З А В Д А Н Н Я

НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ ЗДОБУВАЧА

Гриценко Римми Андріївни

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема роботи «Оптимізація сервісної взаємодії у кав'ярні нового формату»

керівник роботи Пушка Ольга Сергіївна, к.т.н., доцент

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

затверджені наказом закладу вищої освіти від «08» травня 2025 року № 265-КС

2. Термін подання здобувачем роботи 2 червня 2025 року

3. Вихідні дані до роботи оптимізація сервісної взаємодії у кав'ярні нового формату «Element Coffee» Голосіївського району м.Київ

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити) Вступ; Розділ 1 Ресторанний бізнес Голосіївського району м.Києва; стан, виклики, перспективи; Розділ 2 Характеристика кав'ярні «Element Coffee»; Розділ 3 Удосконалення сервісної взаємодії у кав'ярні нового формату; Висновки та пропозиції; Список використаної літератури та інтернет-ресурсів; Додатки

5. Перелік графічного матеріалу

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
Розділ 1	Пушка О.С., доцент	08.05.25 р.	13.05.25 р.
Розділ 2	Пушка О.С., доцент	14.05.25 р.	20.05.25 р.
Розділ 3	Пушка О.С., доцент	21.05.25 р.	27.05.25 р.

7. Дата видачі завдання 8 травня 2025 року

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ З/П	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	ВСТУП РОЗДІЛ 1 РЕСТОРАННИЙ БІЗНЕС-ГОЛОСІЇВСЬКОГО РАЙОНУ М.КИЄВА: СТАН, ВИКЛИКИ, ПЕРСПЕКТИВИ	8.05-13.05.2025 р.	Виконано
2	РОЗДІЛ 2 ХАРАКТЕРИСТИКА КАВ'ЯРНІ «ELEMENT COFFEE»	14.05-20.05.2025 р.	Виконано
3	РОЗДІЛ 3 УДОСКОНАЛЕННЯ СЕРВІСНОЇ ВЗАЄМОДІЇ У КАВ'ЯРНІ НОВОГО ФОРМАТУ	21.05-27.05.2025 р.	Виконано
4	ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ. СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ ТА ІНТЕРНЕТ-РЕСУРСІВ. ДОДАТКИ	28.05-31.05.2025	Виконано
5	Подання кваліфікаційної роботи на кафедрі	02.06.2025 р.	Виконано

Здобувачка

Римма Гриценко
(підпис)

Римма ГРИЦЕНКО

Керівник роботи

Ольга Пушка
(підпис)

Ольга ПУШКА

НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ
ІНФОРМАЦІЙНА КАРТКА
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ

Здобувача: Гриценко Римми Андріївни

факультет готель-ресторанного та туристичного бізнесу імені проф. В.Ф. Доценка
денна форма здобуття освіти, спеціальність 241 Готельно-ресторанна справа,
освітньо-професійна програма «Готельно-ресторанна справа»

Тема роботи: *«Оптимізація сервісної взаємодії у кав'ярні нового формату»*

Керівник роботи: Пушка Ольга Сергіївна , к.т.н., доцент

Дата захисту «.....» червня 2025 р.

Робота захищена з оцінкою _____

АНОТАЦІЯ

Робота присвячена визначенню теоретичних засад і розробці практичних рекомендацій щодо оптимізації сервісної взаємодії у кав'ярні нового формату.

У дослідженні розглянуто сучасний стан, виклики та перспективи розвитку кавового бізнесу в Голосіївському районі м. Києва, проведено аналіз конкурентного середовища та класифікацію типів і спеціалізацій кав'ярень.

Визначено основні проблеми, з якими стикаються заклади, зокрема обмежена кількість преміум-форматів, нестача інноваційних концепцій та сезонна залежність трафіку.

Окреслено процес управління сервісною взаємодією з урахуванням психологічних аспектів і сучасних управлінських підходів.

Проведено дослідження рівня психологічного комфорту споживачів у кав'ярні «Element Coffee», виявлено ключові чинники впливу на клієнтський досвід та розроблено програму навчання персоналу з акцентом на психологію обслуговування.

Визначено ефективність запропонованих заходів для підприємства гостинності, зокрема впровадження цифрових сервісів і розвиток клієнтського досвіду через психологічну залученість.

Проведена оцінка ефективності дозволяє підвищити рівень задоволеності гостей, зміцнити конкурентні позиції кав'ярні та забезпечити її стійкий розвиток у динамічному ринковому середовищі.

Ключові слова: сервісна взаємодія, кав'ярня нового формату, психологічний комфорт, клієнтський досвід, навчання персоналу, цифрові сервіси, ресторанний бізнес.

ABSTRACT

The work is devoted to defining the theoretical foundations and developing practical recommendations for optimizing service interaction in a new format coffee shop.

The study examines the current state, challenges and prospects for the development of the coffee business in the Holiivskyi district of Kyiv, analyzes the competitive environment and classifies the types and specializations of coffee shops.

The main problems faced by establishments are identified, in particular, a limited number of premium formats, lack of innovative concepts and seasonal dependence of traffic.

The process of managing service interaction is outlined, taking into account psychological aspects and modern management approaches.

A study of the level of psychological comfort of consumers in the coffee shop "Element Coffee" is carried out, the key factors influencing the customer experience are identified, and a staff training program with an emphasis on the psychology of service is developed.

The effectiveness of the proposed measures for the hospitality enterprise, in particular the introduction of digital services and the development of customer experience through psychological involvement, is determined.

The conducted efficiency assessment allows to increase the level of guest satisfaction, strengthen the competitive position of the coffee shop and ensure its sustainable development in a dynamic market environment¹.

Keywords: service interaction, new format coffee shop, psychological comfort, customer experience, staff training, digital services, restaurant business

ЗМІСТ

ВСТУП.....	6
РОЗДІЛ 1 РЕСТОРАННИЙ БІЗНЕС ГОЛОСІЇВСЬКОГО РАЙОНУ М. КИЄВА : СТАН, ВИКЛИКИ, ПЕРСПЕКТИВИ.....	8
1.1 Аналіз конкурентного середовища кав'ярень у Голосіївському районі м. Києва	8
1.2. Типи та спеціалізація кав'ярень у Голосіївському районі м. Києва	11
1.3 Динаміка розвитку кав'ярень протягом 2020-2025 років.....	13
1.4 Аналіз проблем і викликів для кав'ярень Голосіївського району м. Києва.....	15
РОЗДІЛ 2 ХАРАКТЕРИСТИКА КАВ'ЯРНІ «ELEMENT COFFEE».....	18
2.1. Загальна характеристика «Element Coffee»	18
2.2 Структура підприємства та персонал.....	25
2.3. Дослідження рівня сервісної взаємодії у кав'ярні «Element Coffee».....	27
РОЗДІЛ 3 УДОСКОНАЛЕННЯ СЕРВІСНОЇ ВЗАЄМОДІЇ У КАВ'ЯРНІ НОВОГО ФОРМАТУ	32
3.1 Психологічна оптимізація сервісу та емоційний інтелект персоналу	32
3.2 Програма навчання персоналу з акцентом на психологію обслуговування.....	34
3.3 Напрями розвитку клієнтського досвіду через психологічну залученість гостей	39
3.4 Психологічні аспекти взаємодії персоналу з гостями	41
ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ.....	44
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ ТА ІНТЕРНЕТ-РЕСУРСІВ.....	46
ДОДАТКИ	49

ВСТУП

Сучасна сфера гостинності постійно трансформується під впливом змін споживчих очікувань, технологічного розвитку та загальносвітових соціокультурних тенденцій. Особливу динаміку демонструє сегмент кав'ярень – від традиційних закладів, орієнтованих на швидке обслуговування, до концептуальних просторів, які поєднують якісний сервіс, естетику, турботу про тварин (pet-friendly формат) та атмосферу психологічного комфорту. У цьому контексті зростає потреба в глибшому розумінні сервісної взаємодії – не лише як сукупності технологічних процесів, а як інструменту побудови емоційного зв'язку між персоналом і гостем.

Актуальність теми кваліфікаційної роботи «Оптимізація сервісної взаємодії у кав'ярні нового формату» обумовлена зростаючою роллю психологічних чинників у сприйнятті якості обслуговування. У період постпандемічних змін та загальної діджиталізації споживач прагне не тільки до функціонального задоволення потреб, а й до емоційного комфорту, персоналізованого підходу та ідентифікації з цінностями закладу. Новий формат кав'ярень, таких як «Element Coffee», є відповіддю на ці виклики. Водночас, для збереження конкурентоспроможності, такі заклади мають оптимізувати свої внутрішні процеси, зокрема – удосконалювати сервісну взаємодію на основі психологічних та управлінських підходів.

Об'єктом дослідження є процес сервісної взаємодії у закладах ресторанного господарства нового формату.

Предметом дослідження є психологічні аспекти та управлінські підходи до оптимізації сервісної взаємодії у кав'ярні «Element Coffee».

Метою дослідження є вдосконалення якості сервісної взаємодії в кав'ярні нового формату шляхом виявлення психологічних чинників впливу на клієнтський досвід та розробки рекомендацій з оптимізації взаємодії персоналу з гостями.

Для досягнення поставленої мети передбачено виконання таких завдань:

- проаналізувати конкурентне середовище кав'ярень у м. Київ;
- надати загальну характеристику кав'ярні «Element Coffee»;
- визначити основні проблеми і виклики, з якими стикаються кав'ярні Голосіївського району;

- провести дослідження рівня психологічного комфорту споживачів у кав'ярні;
- виявити ключові психологічні аспекти взаємодії персоналу з гостями;
- розробити управлінські рекомендації щодо покращення сервісної взаємодії;
- створити програму навчання персоналу з акцентом на психологію обслуговування;
- запропонувати напрями розвитку клієнтського досвіду через психологічну залученість;
- обґрунтувати доцільність впровадження цифрових сервісів для покращення взаємодії з гостями кав'ярні нового формату.

Методи дослідження, які використовувалися у процесі написання кваліфікаційної роботи, включають: аналіз наукової літератури та нормативних джерел, порівняльний аналіз конкурентного середовища, анкетування та інтерв'ювання гостей, спостереження за сервісною взаємодією, SWOT-аналіз, а також методи логічного узагальнення та моделювання.

Апробація результатів дослідження здійснювалася шляхом впровадження окремих елементів розроблених рекомендацій у практичну діяльність кав'ярні «Element Coffee», а також у вигляді підготовлених тез доповіді для участі у XIV Міжнародній науково-практичній конференції «Інноваційні технології в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі».

РОЗДІЛ 1

РЕСТОРАННИЙ БІЗНЕС ГОЛОСІЇВСЬКОГО РАЙОНУ М. КИЄВА : СТАН, ВИКЛИКИ, ПЕРСПЕКТИВИ

1.1. Аналіз конкурентного середовища кав'ярень у Голосіївському районі м. Києва

Голосіївський район є одним із найбільших та найзеленіших районів столиці, що поєднує житлові масиви, студентські містечка, бізнес-центри та туристичні об'єкти. Наявність великих освітніх установ, таких як КНУ, НАУ та НУБіП, а також парків, станцій метро, адміністративних будівель та офісів створює сприятливі умови для розвитку кавового бізнесу.

За результатами власного дослідження, станом на початок 2024 року в Голосіївському районі функціонувало понад 280 кав'ярень, з яких близько 40 були мережевими. Такий мікс цільової аудиторії, включаючи студентів, офісних працівників, родини та туристів, сприяє зростанню попиту на кавові напої та відповідні заклади.

Таблиця 1.1-Порівняльна характеристика кав'ярень у Голосіївському районі

Назва кав'ярні	Формат	Локація	Ціновий сегмент	Асортимент	Рівень якості	Цільова аудиторія
Element Coffee	Незалежна	Вул.Проспект Лобановського 144	Середній	Спешелті, десерти,кухня	4	Студенти, Постійнки
Aroma Kava	Мережа	Біля метро Голосіївська	Середній	Класичне кавове меню	3	Широка
Vimbo Coffee	Незалежна	ВДНГ	Низький	Напої ,снеки	3	Студенти
Idealist Coffee	Мережа	БЦ «Campus»	Високий	Альтернатива	5	Молодь, компанії
Lviv Croissants	Мережа	Магазини/ТРЦ	Середній	Кава,випічка	2	Родини, офіси
Takava Coffee- Buffet	Незалежна	Вул. Велика васильківська	Середній	Альтернатива	4	Молодь, компанії

Джерело: розроблено автором

Таблиця 1.2 - SWOT-аналіз конкурентного середовища Голосіївського району

Сильні сторони	Слабкі сторони
Висока концентрація студентських закладів	Обмежена кількість преміум-кав'ярень
Стабільний трафік біля станцій метро та ТРЦ	Нестача оригінальних кавових концепцій
Збалансоване співвідношення мереж і незалежних кав'ярень	Залежність від сезону(парк,туризм)
Можливості	Загрози
Запуск мобільних точок біля парків	Зростання орендної плати
Розширення кав'ярень takeaway у спальних масивах	Поява нових франшиз зі столичного центру
Залучення локальних брендів	Зміна трафіку через ремонтні роботи/транспорт

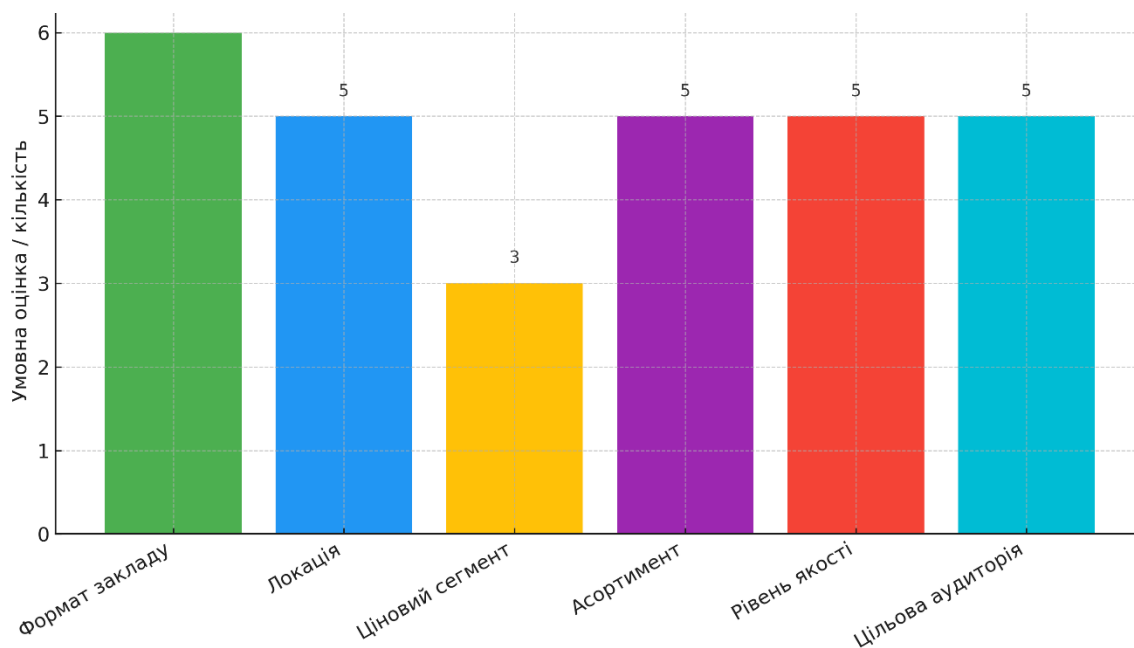
Джерело: розроблено автором

Аналізуючи сильні та слабкі сторони конкурентного середовища кав'ярень у Голосіївському районі, можна зробити висновок, що район має низку стратегічних переваг. Зокрема, висока концентрація студентської молоді, стабільний пішохідний трафік біля транспортних вузлів і торгово-розважальних центрів, а також збалансоване поєднання мережевих і незалежних кав'ярень створюють сприятливі умови для ведення кавового бізнесу.

Водночас виявлено низку слабких сторін, серед яких — обмежена кількість преміум-закладів, нестача інноваційних концепцій і сезонна залежність трафіку у зонах парків і туристичних маршрутів. Це знижує стійкість частини гравців ринку до зовнішніх змін.

Серед можливостей варто виділити перспективи розвитку мобільних кавових точок біля зелених зон, розширення формату takeaway у житлових масивах та залучення локальних брендів, що може сприяти підвищенню унікальності ринку. Проте існують і зовнішні загрози, зокрема: зростання орендної плати, поява нових конкурентів з центральних районів столиці, а також можливі зміни у трафіку через інфраструктурні ремонти.

Таким чином, конкурентне середовище району є перспективним, проте вимагає гнучких підходів до позиціонування, оновлення форматів обслуговування та активної адаптації до змін зовнішнього середовища.



**Рис. 1.1- Ключові конкурентні показники кав'ярень
Голосіївського району**

Джерело: розроблено автором

Розподіл кав'ярень у Голосіївському районі за форматом

У сучасному ринку кавового бізнесу одним із найважливіших чинників успішності закладу є здатність залишатися конкурентоспроможним у конкретному середовищі. Голосіївський район м. Києва характеризується високою концентрацією кав'ярень різного формату — від невеликих точок takeaway до брендovих закладів із розширеним меню. Це створює інтенсивну конкуренцію та потребує глибокого розуміння ключових чинників, що визначають позицію кав'ярні на ринку.

До ключових конкурентних показників належать:

Формат закладу — наявність місць для сидіння, швидкість обслуговування, можливість замовлень із собою. Заклади takeaway демонструють більшу мобільність і адаптивність до потоку клієнтів.

Локація — наближеність до метро, навчальних закладів, офісних центрів значно підвищує рівень відвідуваності.

Ціновий сегмент — конкуренція між кав'ярнями середнього і бюджетного рівня особливо висока. Важливим стає баланс між якістю та ціною. Асортимент — широке меню, наявність сезонних напоїв, десертів, альтернативного молока тощо. Це дозволяє охопити ширшу аудиторію.

Рівень якості — якість кави, обслуговування, чистота закладу. Позитивний клієнтський досвід формує лояльність і повторні візити.

Цільова аудиторія — розуміння потреб конкретного споживача (студенти, офісні працівники, молоді сім'ї) дозволяє краще налаштувати маркетинг і сервіс.

На основі аналізу цих показників було побудовано графік, що демонструє порівняльну важливість кожного критерію для кав'ярень у Голосіївському районі.

Це дозволяє визначити, на які аспекти варто спрямувати зусилля для підвищення конкурентоспроможності.

1.2. Типи та спеціалізація кав'ярень у Голосіївському районі м. Києва

Голосіївський район міста Києва відзначається значним різноманіттям кав'ярень, які відрізняються між собою як за типом організації простору, так і за спеціалізацією послуг. Це зумовлено змішаною соціальною структурою району, поєднанням навчальних закладів, бізнес-центрів, житлових кварталів і зон відпочинку.

Таблиця 1.3- Класифікація кав'ярень за типом

Тип кав'ярні	Частка від загальної кількості	Основні риси	Типова локація
Takeaway	55%	Швидке обслуговування, Невелика площа,	Біля зупинок, метро, навчальних закладів
Кав'ярні з залом	30%	Можливість сидіти, застручей, Іноді-робота з ноутбуком	ТРЦ, офісні будівлі, житлові комплекси
Мобільні кавові точки/віконця	15%	Сезонний характер, продаж На виніс, мобільність	Парки,ВДНГ, біля івент-локацій

Джерело: розроблено автором

Спеціалізація кав'ярень у Голосіївському районі міста Києва

Спеціалізація кав'ярень у Голосіївському районі міста Києва є важливим чинником у забезпеченні потреб різних категорій споживачів. В умовах високої конкуренції та змішаного середовища (освітні заклади, офіси, житлові масиви, парки) кав'ярні обирають вузьку або комплексну спеціалізацію для чіткого позиціонування на ринку.

У Голосіївському районі можна виокремити кілька основних напрямів спеціалізації кав'ярень. Найбільш поширеними є класичні кав'ярні, що пропонують базовий набір напоїв (еспресо, капучино, лате) та прості десерти. Вони орієнтовані на широкий сегмент споживачів і розташовуються здебільшого біля зупинок, у житлових районах та біля метро.

Авторська або крафтова кав'ярня — ще один популярний формат, який орієнтується на аудиторію, що цінує альтернативні методи приготування кави, зокрема пурвер, кемекс, аеропрес. Такі кав'ярні часто працюють із зерном категорії specialty, співпрацюють із локальними обсмажувальниками кави, розвивають кавову культуру.

Кав'ярні-кондитерські зосереджують увагу на великому виборі десертів, домашньої випічки, а іноді й тортів на замовлення. Вони орієнтовані на родини, жінок, поціновувачів солодкого та часто розміщуються біля торговельних центрів.

Кав'ярні-сніданкові пропонують не лише каву, а й повноцінні сніданки: сендвічі, боули, омлети, тости. Вони користуються популярністю серед офісних працівників, молоді, фрілансерів. У районі такі формати зазвичай працюють у ТРЦ або бізнес-центрах.

Окрему категорію складають кав'ярні, які реалізують зерно власного обсмаження або співпрацюють з українськими обсмажувальниками кави. Вони акцентують увагу на якості зерна, його походженні та професійному приготуванні.

Таким чином, на думку автора, спеціалізація кав'ярень у Голосіївському районі демонструє значну варіативність, що дозволяє задовольняти попит як масового, так і нішевого споживача. Успішність таких закладів значною мірою залежить від правильного вибору місця та формату обслуговування.

1.3 Динаміка розвитку кав'ярень протягом 2020-2025 років

Київ розташований у північній частині України, у лісостеповій зоні, що означає помірно-континентальний клімат з чітко вираженою сезонністю. Це означає наявність холодної зими, теплої весни, спекотного літа та прохолодної осені. Середня температура в зимові місяці коливається від -1°C до -6°C , а в літні – від $+20^{\circ}\text{C}$ до $+25^{\circ}\text{C}$. Такі кліматичні умови мають безпосередній вплив на діяльність підприємств, включно з закладами ресторанного господарства, сферою туризму та роздрібною торгівлі.

Сезонність у Києві чітко позначається на поведінці споживачів: взимку спостерігається збільшення попиту на гарячі напої та теплі приміщення, а влітку – на прохолодні тераси, напої з льодом і легкі страви. Весна та осінь – це періоди перехідного характеру, коли особливо важливо адаптувати простір і пропозицію під мінливу погоду. Також кліматичні особливості зумовлюють потребу в регулярному оновленні інженерних рішень, наприклад, вентиляції, кондиціонування та опалення в громадських закладах.

Розвиток кавового бізнесу в Голосіївському районі м. Київ є показовим прикладом адаптації ресторанного господарства до змін економічної та соціальної ситуації. У 2020–2025 роках спостерігається стала тенденція до зростання кількості кав'ярень, а також до диверсифікації їхнього формату й спеціалізації. Ця динаміка обумовлена рядом чинників, серед яких – урбанізація району, зростання споживчого попиту серед молоді та студентства, наявність великих освітніх закладів (КНУ ім. Т. Шевченка, НАУ, НУБіП), транспортна зручність і активне будівництво житлових комплексів.

У 2020 році на фоні пандемії COVID-19 спостерігався спад відкриттів нових закладів, проте одночасно відбувся зсув у бік takeaway-форматів. У цей період перевага надавалась малим кавовим точкам, які вимагали менших інвестицій і мали гнучкішу бізнес-модель.

З 2021 року спостерігається поступове відновлення сектору. Суттєвий приріст кількості кав'ярень припав на 2022–2023 роки, коли почалася популяризація кавової

культури, зростання попиту на альтернативні методи приготування кави (V60, аеропрес, кемекс), а також поява франчайзингових форматів. Частка мобільних кав'ярень у районі зросла завдяки популярності локацій на ВДНГ та в Голосіївському парку.

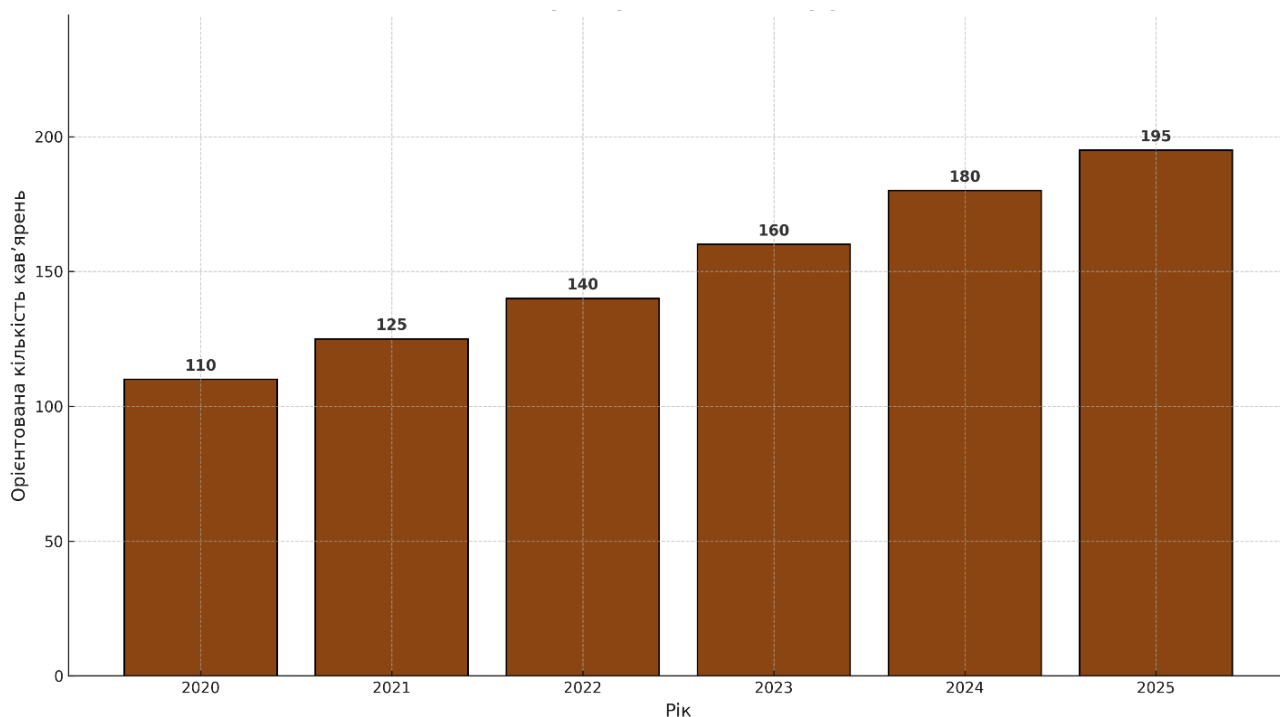


Рис.1.2- Зміна кількості кав'ярень у Голосіївському районі

Джерело: розроблено автором

Таким чином, робимо висновок, що кавовий ринок Голосіївського району демонструє позитивну динаміку з високим ступенем адаптивності. Я вважаю, що перспективними напрямками є подальший розвиток мобільних форматів, співпраця з локальними обсмажувальниками, розширення асортименту та інтеграція кав'ярень у багатофункціональні простори (коворкінги, бібліотеки, шоуруми).

До факторів, що сприяють розвитку, слід віднести:

- Наявність туристичної інфраструктури – розташування біля парків, ВДНГ, музеїв.
- Географічні переваги – зручні транспортні розв'язки, вулиці з активним пішохідним трафіком.
- Соціальна база – велика кількість студентів, працівників офісних центрів, мешканців ЖК.
- Сезонний потенціал – можливість відкриття літніх майданчиків та мобільних точок.

До спільних проблемних точок варто віднести конкуренцію за орендні місця, дефіцит кваліфікованого персоналу та нестабільність цін на сировину. Водночас, розвиток кавової культури та підтримка малого бізнесу з боку споживачів є драйверами подальшого зростання.

1.4 Аналіз проблем і викликів для кав'ярень Голосіївського району м. Києва

Голосіївський район м. Києва є одним із найбільших за площею та насичених інфраструктурно районів столиці. Його характерною особливістю є поєднання густонаселених житлових масивів, великих зелених зон, освітніх закладів (зокрема, Національний університет біоресурсів і природокористування України, Національний авіаційний університет, КНУ ім. Т. Шевченка, корпуси якого частково розташовані у районі), а також адміністративно-офісних центрів.

Ці чинники створюють передумови для розвитку закладів ресторанного господарства, зокрема кав'ярень. Проте, попри високий потенціал, діяльність кав'ярень у районі супроводжується низкою актуальних проблем і викликів.

Таблиця 1.5 Аналіз проблем і викликів для кав'ярень Голосіївського району м. Києва

№	Проблеми	Виклик	Наслідки для бізнесу
1	Висока конкуренція	Велика кількість кав'ярень на обмеженій території	Складно виділитися, зниження середнього прибутку
2	Купівельна спроможність	Економічна нестабільність та інфляція скорочують частоту покупок кави	Зменшення середнього чека, зростання попиту на акції
3	Плинність кадрів	Недостатня мотивація, тимчасовий характер працевлаштування у сфері	Погіршення якості обслуговування, витрати на навчання
4	Коливання вартості сировини	Імпортна залежність, зміна курсу гривні, логістичні труднощі	Неможливість довгострокового ціноутворення
5	Висока орендна плата	Підвищена вартість комерційної нерухомості біля ключових локацій (метро, ВНЗ)	Бар'єр для входу нових гравців, зменшення прибутковості
6	Сезонність	Попит на гарячу каву знижується влітку	Необхідність адаптації асортименту

Продовж. табл. 1.5

7	Недостатня цифрова присутність	Не всі заклади мають мобільні додатки, онлайн-замовлення, активні соцмережі	Втрата цифрової аудиторії, зниження лояльності гостей
8	Адміністративні бар'єри	Часті зміни у законодавстві, регуляторні перевірки	Додаткові витрати, ризик зупинки діяльності

Джерело: розроблено автором

Кавовий бізнес в Україні стикається з низкою викликів, що впливають на його стабільність та прибутковість.

Основні проблеми включають високу конкуренцію, економічну нестабільність, кадрову плинність, сезонність попиту, коливання вартості сировини, високу орендну плату, недостатню цифрову інтеграцію та адміністративні бар'єри.

Для успішної діяльності підприємства мають постійно адаптуватися до змін, шукати способи оптимізації витрат і впроваджувати інновації у сервісі та маркетингу.

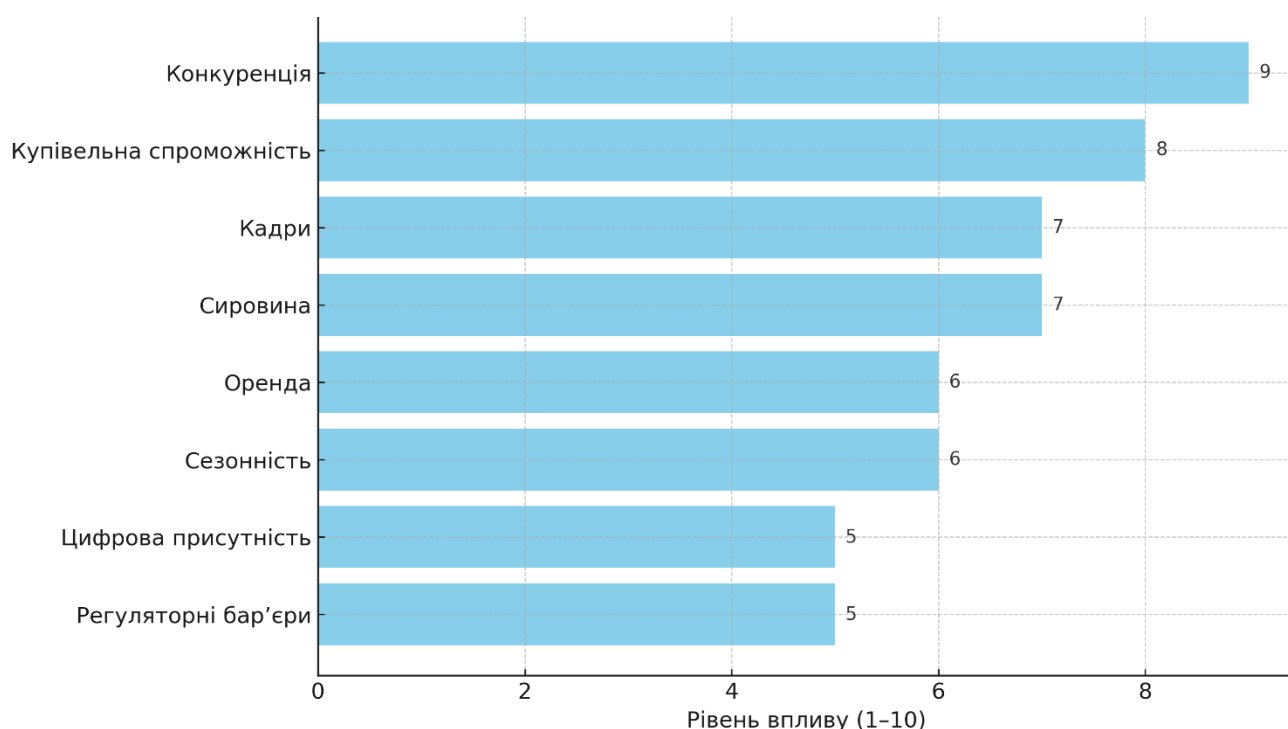


Рисунок 1.3- Графічне відображення основних викликів для кав'ярень Голо-сївського району м. Києва за рівнем впливу на бізнес

Джерело: розроблено автором

Кав'ярня «Element Coffee», що функціонує в Голосіївському районі, на прикладі реального бізнесу підтверджує наявність вищеописаних викликів. У період практики було зафіксовано такі особливості:

- Конкурентне середовище: поруч із кав'ярнею функціонує понад 5 закладів із подібною продукцією. Для утримання гостей ELEMENT COFFEE впровадила каву преміум класу та оновила меню кухні.
- Коливання цін на каву: вартість зеленої кави в 2024 р. зросла на понад 20%. Це змусило переглянути частину рецептур, замінити деякі види зерна на більш доступні.
- Сезонність: влітку попит на еспресо зменшився на 30%, водночас зросли продажі фрапе, айс-лате, лимонадів — заклад додав нові позиції в меню.
- Цифрова присутність: за час практики активно розвивалася Instagram-сторінка, що дало +18% охоплення й вплинуло на приріст відвідуваності.

РОЗДІЛ 2

ХАРАКТЕРИСТИКА КАВ'ЯРНІ «ELEMENT COFFEE»

2.1. Загальна характеристика «Element Coffee»

Кав'ярня «Element Coffee» є сучасним закладом формату coffee shop, що функціонує у місті Київ за адресою: проспект Лобановського, 144. Заклад розташований у зоні з активним пішохідним та транспортним трафіком, поруч із житловими комплексами та офісними будівлями, що забезпечує стабільний потік гостей упродовж тижня.

Юридична назва підприємства — Фізична особа-підприємець Куліков Олександр Сергійович. Підприємство зареєстроване відповідно до чинного законодавства України та здійснює діяльність у сфері ресторанного господарства.

Спеціалізація закладу — приготування та реалізація кавових напоїв і сніданків у форматі кав'ярні третьої хвили. Основними послугами, що надаються кав'ярнею, є:

- широкий вибір гарячих та холодних кавових напоїв (еспресо, капучино, латте, ванільна кава, альтернативні методи приготування кави, V60, клевер);
- популярні позиції немолочних напоїв — матча, чай;
- наявність повноцінної кухні, яка пропонує сніданки протягом усього дня;
- спеціальне меню у вихідні дні, яке включає, зокрема, бельгійські вафлі та сезонні позиції.

Кав'ярня також має барну зону, де гості можуть не лише зробити замовлення, а й поспілкуватися з бариста, отримати консультацію щодо сортів кави або способів приготування напою.

Кав'ярня «Element Coffee» успішно поєднує якісну кавову культуру з приємною атмосферою, високим рівнем обслуговування та гнучкою стратегією меню, що дозволяє їй утримувати конкурентні позиції на локальному ринку кавових закладів Києва.

Таблиця 2.1 – Меню «Element Coffee»

Назва страви / напою	Категорія/Опис	Ціна (грн)	Вихід страви,гр,мл
Сніданки та основні страви			
Авокадо тост	Гречаний хліб, гуакамолє, червоний перець, мальдонська сіль	210	80/100
Авокадо тост з ферментованими томатами та яйцями пашот	Гречаний хліб, гуакамолє, ферментовані помідори, яйця пашот, кунжут, мікрогрін	265	70/60/60/40
Авокадо тост з лососем	Гречаний хліб, гуакамолє, слабосолений лосось, яйце пашот, перець чілі, кунжут	285	80/70/40/20
Тост з лососем та соусом тартар	Гречаний хліб, тар тар з лосося та авокадо, соус тартар, яйце пашот, мікс салату, мікрогрін	285	80/80/60/20/15
Френч тост з лососем	Хліб бріюшь в яйці, соус адже твєрде, вялені помідори, оливки, лосось, яйця пашот, мікрогрін	315	70/60/20/40/40
Сендвіч Цезар	Хліб бріюшь, соус Цезар, мікс салат, куряче філе, чедєр, томат коктейльний, пармезан	245	100/60/15/40/20 /10
Крок мадам	Хліб бріюшь, гірчиця, вершковє масло, чедєр, шинка, яйце, томат, соус на основі вершків	335	100/20/20/30/ /40/40/30/70
Сендвіч з лососем	Бєздрижджовий хліб, крем сир, салат айсберг, слабосолений лосось, авокадо	335	160/50/40/40/40
Тайський суп з креветкою та куркою	Бульйон, локшина, морква, яйце, кунжут, кокосовє молоко, соус теріякі, лимонний фрєш	285	300/40/10/20/45 /25/10
Скрембл фулл	Бєздрижджовий хліб, ферментовані помідори, боби	285	90/50/15

Продовження таблиці 2.1

Деруни з лососем	Картопляні деруни, слабосолений лосось, мікс салату, томат, кунжут, соус аджи верде	315	60/50/20/30/ /60
Деруни з беконом	Картопляні деруни, бекон, шпинат, томат, соус	295	60/60/20/30/60
Скрембл тост з беконом	Гречаний хліб, бекон, скрембл, в'ялені томати, фундук, соус пармезану та шпинату	255	70/60/150/20/ /40
Солодкі страви та десерти			
Круасан	Слоєне тісто на вершковому маслі, розкатане методом "турнування" з декількома шарами масла.	165	250
Печиво	Пісочне печиво з додаванням шматочків шоколаду.	168	150
Баський чізкейк	Іспанський чізкейк без коржа, випікається при високій температурі до характерного "обпалення" верхнього шару. Усередині залишається ніжним, майже кремовим. Подається охолодженим, без додатків або з ягодами.	145	200
Вафельний торт	Класичний десерт: тонкі вафельні листи, перемазані кремом зі згущеного молока та масла.	110	100
Гарячі напої власного виробництва			
Еспресо допіо	Подвійний еспресо	70	60
Американо	Подвійний еспресо з водою	70	150
Американо з молоком	Еспресо,молоко	70	130
Капучино	Еспресо ,молоко	80	250
Подвійний капучино	Подвійне еспресо ,молоко	90	380
Лате	Еспресо,молоко	85	380
Флет вайт	Подвійне еспресо ,молоко	85	250

Продовження таблиці 2.1

Ванільна кава	Ванільний цукор,вершки,еспресо	105	380
Какао	-	80	380
Капуоранж	Еспресо,апельсиновий фреш	155	230
Ручне заварювання(V60,клевер)	-	105	300
Фільтр кава	-	80/95	250/400
Чай	Зелений, чорний, трав'яний, фруктовий,матча	120	400
Холодні напої власного виробництва			
Фреш апельсиновий	-	145	200
Айс Лате	Еспресо,молоко,лід	100	300
Еспресо тонік	Швепс тонік,еспресо	110	300
Айс капуроранж	Апельсиновий фреш,еспресо	145	300
Айс матча лате	Матча,молоко	135	300
Матча тонік	Швепс тонік,матча	145	300
Матча оранж	Матча,апельсиновий фреш	165	300
Айс какао	Молоко ,какао	100	300
Колд брю (плашка)	-	125	250

Джерело: [12-13]

Меню Element Coffee Shop пропонує широкий вибір сніданків та основних страв, з акцентом на свіжі інгредієнти та цікаві поєднання смаків: авокадо тости з різними додатками, ситні сендвічі, локшину та традиційні українські деруни з сучасними варіаціями. Окремо представлений вибір солодких сирників із різними соусами та кремами, які підкреслюють унікальність десертів.

Гарячі страви відрізняються насиченістю смаків, застосуванням різноманітних соусів та якісних продуктів – від курячого філе до тигрових креветок. Напої доповнюють основне меню класичними кавовими і чайними позиціями, а також освіжаючими холодними напоями.

Загалом меню створене для поціновувачів якісної гастрономії, які цінують як традиційні, так і сучасні страви з оригінальними смаками.

Екстер'єр кав'ярні «Element Coffee» облаштований у сучасному стилі (див. Додаток А).

Інтер'єр кав'ярні виконаний у сучасному стилі з використанням натуральних матеріалів та озелененою зоною з живими рослинами. (див. Додаток Б). Простір облаштований з урахуванням комфорту відвідувачів: зручні меблі, стильне освітлення та продумане зонування створюють атмосферу затишку та релаксації. Заклад також пропонує безкоштовний Wi-Fi, що робить його ідеальним місцем для роботи або зустрічей. За останні п'ять років кав'ярня продемонструвала стійкий розвиток, адаптуючись до змін у ринку та впроваджуючи інновації для покращення клієнтського досвіду.

У період 2020–2022 років, попри виклики, пов'язані з пандемією COVID-19 та економічною нестабільністю, «Element Coffee» зуміла адаптуватися до нових умов. Заклад впровадив опції замовлення на виніс та доставки, що дозволило зберегти клієнтську базу та забезпечити безперервну роботу. Крім того, було оптимізовано внутрішні процеси для підвищення ефективності.

«Element Coffee» приділяє значну увагу розвитку персоналу. Заклад активно шукає талановитих співробітників, пропонує конкурентну заробітну плату та можливості для професійного зростання. Це сприяє підвищенню якості обслуговування та задоволеності гостей.

У 2023–2024 роках «Element Coffee» продовжила впроваджувати інновації для покращення клієнтського досвіду. Зокрема, було оновлено інтер'єр, що створило ще більш затишну атмосферу для гостей. Також заклад розширив асортимент, включивши нові позиції в меню, орієнтуючись на вподобання гостей.

«Element Coffee» має на меті подальший розвиток, зокрема, розширення мережі закладів та впровадження нових сервісів для гостей. Заклад планує продовжити інвестувати в навчання персоналу та вдосконалення процесів обслуговування, щоб забезпечити високий рівень задоволеності гостей.

Для ефективного стратегічного планування та прийняття управлінських рішень важливо здійснити глибокий аналіз внутрішнього та зовнішнього середовища

закладу. SWOT-аналіз кав'ярні «Element Coffee» дозволяє виявити її сильні та слабкі сторони, а також можливості та загрози, що виникають у зовнішньому середовищі. Це дає змогу обґрунтовано формувати напрями подальшого розвитку закладу.

Таблиця 2.2 – SWOT-аналіз кав'ярні «Element Coffee»

Сильні сторони (Strengths)	Слабкі сторони (Weaknesses)
– Якісний продукт та сервіс	– Відносно висока ціна для частини споживачів
– Лояльна база постійних споживачів	– Обмеженість торгової площі
– Сучасний дизайн та затишна атмосфера	– Недостатній рівень присутності в соціальних мережах
– Розташування у жвавому районі Києва	– Відсутність доставки у віддалені райони
– Високий рівень професіоналізму персоналу	– Невелика впізнаваність бренду на загально-міському рівні
Можливості (Opportunities)	Загрози (Threats)
– Розширення у форматі мережі або франчайзингу	– Зростання конкуренції з боку національних та міжнародних брендів
– Розвиток онлайн-замовлень та мобільного застосунку	– Економічна нестабільність в країні
– Партнерство з локальними виробниками та фермерськими господарствами	– Зниження купівельної спроможності населення
– Впровадження нових форматів взаємодії з споживачами (наприклад, події, лекції)	– Зміни в законодавстві щодо малого бізнесу
– Активніше просування у соцмережах та через лідерів думок	– Сезонні коливання попиту

Джерело: розроблено автором

Проведений SWOT-аналіз свідчить, що кав'ярня «Element Coffee» має низку сильних сторін, які дозволяють їй успішно функціонувати на локальному ринку. Основним ресурсом є якісний сервіс, професійний персонал та приваблива атмосфера. Водночас існують певні слабкі сторони, що можуть стримувати зростання, зокрема недостатня впізнаваність бренду та обмежена фізична присутність. У зовнішньому середовищі відкриваються численні можливості для масштабування, зростання впізнаваності та покращення сервісу. Проте слід враховувати загрози,

пов'язані з конкуренцією та економічною ситуацією. Врахування результатів аналізу дозволить сформувавши ефективну стратегію розвитку кав'ярні.

Завантаженість кав'ярні «Element Coffee» протягом останніх років демонструє стабільну тенденцію до зростання, що свідчить про високий рівень довіри з боку споживачів. Пік відвідуваності зазвичай припадає на ранкові години будніх днів (10:00–12:00), коли основну частину гостей становлять офісні працівники, студенти та мешканці прилеглих житлових кварталів, які купують каву з собою або проводять короткі сніданкові зустрічі.

У другій половині дня, з 12:00 до 15:00, спостерігається помірна завантаженість: гості приходять на обідню перерву або зустрічі. Особливо активним є вечірній період з 17:00 до 20:00 у п'ятницю та вихідні дні, коли гості залишаються на більш тривалий час, насолоджуючись атмосферою закладу, авторськими напоями та десертами. У суботу та неділю найбільше відвідувачів приходять у період з 10:00 до 14:00, що зумовлено популярністю пізніх сніданків та зустрічей із друзями.

У міжсезоння (березень–квітень, жовтень–листопад) заклад працює з меншою динамікою, однак завдяки стабільній базі постійних гостей та системі лояльності, спади не є критичними. У літній період, особливо при наявності відкритого майданчика, кількість гостей суттєво зростає. Найменше навантаження припадає на будні дні після 15:00, коли відвідуваність спадає на короткий період до вечірньої активності.

В цілому, завантаженість кав'ярні є рівномірною та прогнозованою, що свідчить про ефективну організацію робочого графіку, адаптацію до споживчих звичок та правильне розміщення кав'ярні у діловому та житловому середовищі столиці.

«Element Coffee» – це не просто кав'ярня, а місце, де поєднуються висока якість кави, смачні страви та затишна атмосфера. Заклад ідеально підходить для тих, хто цінує комфорт, смачну їжу та професійний сервіс.

2.2 Структура підприємства та персонал

Кав'ярня «Element Coffee» є малим підприємством, що поєднує сучасний підхід до кавової культури із чітко організованою структурою управління та обслуговування. Юридично заклад зареєстрований як ФОП Куліков Олександр Сергійович, який одночасно виконує функції власника та безпосередньо бере участь в управлінській та логістичній діяльності кав'ярні.

Кав'ярня розрахована на 30 посадкових місць, що дозволяє ефективно обслуговувати як індивідуальних відвідувачів, так і невеликі компанії. Приміщення закладу поділене на кілька функціональних зон. Основну частину займає гостьова зона (зал), обладнана столиками на 2–4 особи, зручними стільцями та диванами. Інтер'єр витриманий у скандинавському стилі з використанням натуральних матеріалів, стриманих кольорів та м'якого освітлення.

Барна зона, розташована біля входу, містить професійну кавову станцію, касу, десертну вітрину та робочі поверхні. Саме тут бариста готує напої, обслуговує гостей і виконує розрахунок.

Кухня (виробниче приміщення) обладнана для приготування сніданків, сендвічів, випічки та десертів. Вона поділена на зони холодної та гарячої обробки, оснащена холодильним обладнанням, технікою для випікання та приготування страв, а також інвентарем для нарізання й зберігання продуктів.

Окреме комірне приміщення (склад) використовується для зберігання кави, інгредієнтів, пакування та витратних матеріалів. Воно облаштоване згідно з санітарними нормами для забезпечення відповідних умов зберігання.

У кав'ярні також передбачені санітарно-побутові приміщення: туалетна кімната для відвідувачів і службова зона для персоналу з індивідуальними шафками, мийкою та засобами гігієни. Структура підприємства побудована за функціональним принципом, що дозволяє ефективно розподіляти обов'язки між працівниками та забезпечувати злагоджену роботу всіх напрямів. Загальне керівництво закладом здійснює дженерал-менеджер, який координує роботу персоналу, відповідає за дотримання стандартів обслуговування, внутрішню комунікацію, організацію змін, фінансовий облік та розвиток сервісної моделі кав'ярні. Власник тісно співпрацює з

менеджером, зосереджуючи увагу на постачанні сировини, виборі постачальників, веденні закупівель, контролі за якістю продукції та стратегічному плануванні.

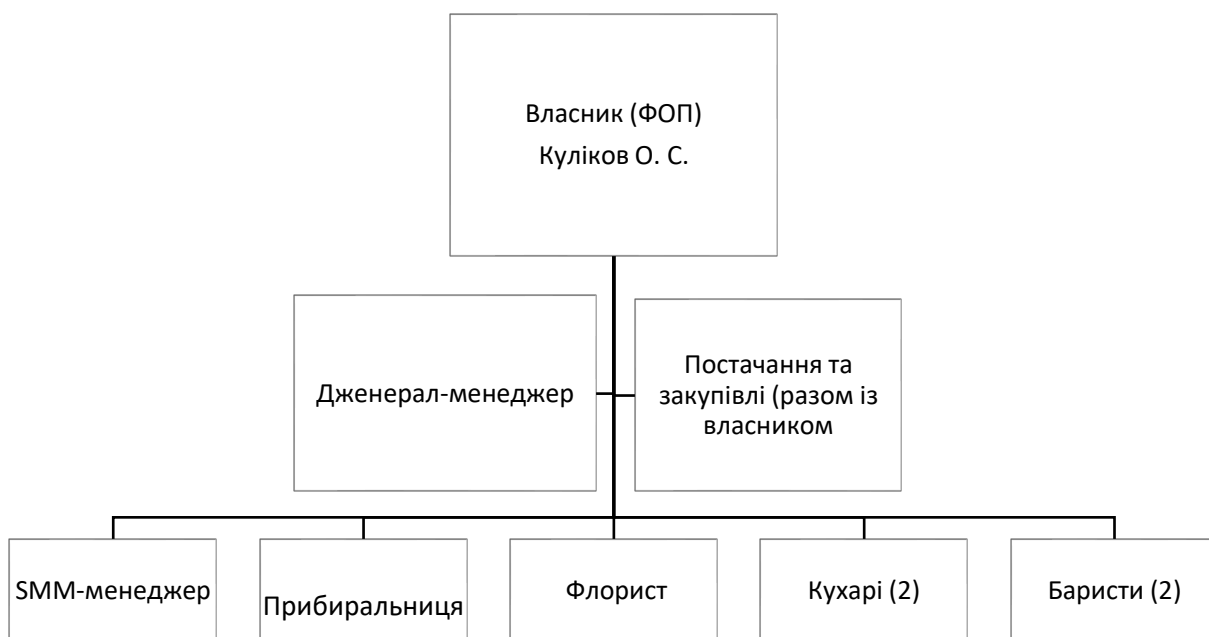


Схема 2.1 - Організаційна структура кав'ярні «Element Coffee»

Джерело: розроблено автором

Штат кав'ярні включає 8 основних працівників, серед яких:

- ✓ 2 баристи, які відповідають за приготування напоїв (гарячих, холодних, альтернативних), роботу з касою, дотримання технологічних карт, комунікацію з гостями;
- ✓ 2 кухарі, що забезпечують повний цикл приготування страв (сніданки, десерти, спеціальні позиції на вихідні, зокрема бельгійські вафлі), відповідають за дотримання санітарних норм та організацію кухонного процесу;
- ✓ 1 спеціаліст із соціальних мереж (SMM-менеджер), який веде Instagram та інші соцмережі, створює контент, організовує онлайн-просування бренду;
- ✓ 1 прибиральниця, яка підтримує чистоту в залі, кухні та технічних приміщеннях, забезпечує належний санітарний стан;

- ✓ 1 флорист, що відповідає за естетику інтер'єру, озеленення, догляд за кімнатними та сезонними рослинами, створюючи комфортну атмосферу;
- ✓ 1 дженерал-менеджер, який керує щоденною діяльністю закладу, контролює змінність, звітність, кадрові питання та сервісну політику.

Власник кав'ярні відіграє активну роль у щоденній діяльності — бере участь у плануванні закупівель, контролі запасів, переговорах із постачальниками, виборі кавових зерен, продуктів і витратних матеріалів, а також у реалізації стратегічного бачення розвитку кав'ярні.

2.3. Дослідження рівня сервісної взаємодії у кав'ярні «Element Coffee»

Психологічний комфорт споживачів є одним із ключових чинників успішності закладів ресторанного господарства, зокрема кав'ярень. У сучасному ритмі життя люди дедалі більше цінують не лише якість продукту, а й атмосферу, що сприяє релаксації, відпочинку та приємному проведенню часу. Для дослідження рівня психологічного комфорту у кав'ярні «Element Coffee» було проведено глибинний аналіз відгуків споживачів на платформі Google, із середньою оцінкою 4,3 (рис. 2.1).

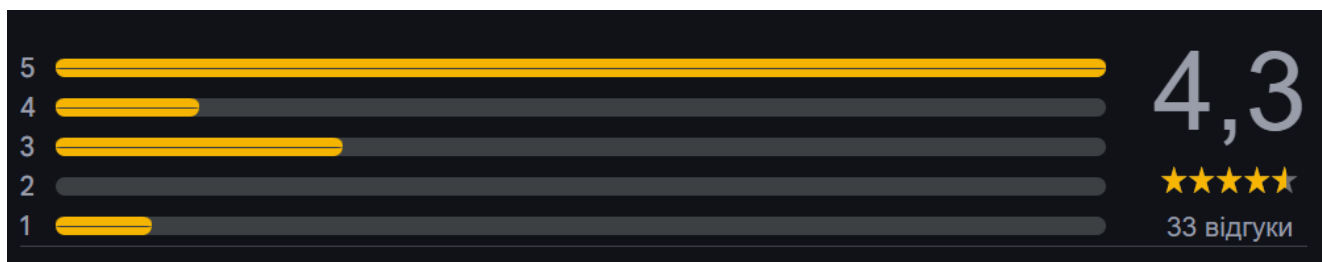


Рис. 2.1 –Аналіз відгуків споживачів кав'ярні «Element Coffee» на платформі Google

Джерело: [12]

Вибірка для детального аналізу складалась із 33 відгуків, що включають як позитивні, так і негативні коментарі. Цей підхід дозволяє всебічно оцінити досвід відвідувачів і виявити основні фактори, які впливають на їх психологічний комфорт.

Дані було отримано шляхом збору та аналізу відкритих відгуків користувачів Google Maps, що містять особисті враження від відвідування кав'ярні «Element Coffee». Аналіз включав:

- кількісне визначення середньої оцінки закладу (4,3/5);
- класифікацію коментарів за категоріями: обслуговування, атмосфера, якість продуктів, інтер'єр, співвідношення ціна/якість;
- виявлення частих тем і проблемних моментів, що впливають на загальне враження;
- порівняння позитивних і негативних оцінок для розуміння балансу між сильними та слабкими сторонами кав'ярні.

Середня оцінка 4,3 з 33 відгуків свідчить про загальну позитивну репутацію кав'ярні. Вибіркові відгуки підтверджують, що більшість відвідувачів залишаються задоволеними як якістю кави, так і загальним досвідом перебування в закладі. Водночас зустрічаються як виразні похвали, так і критичні зауваження, що свідчить про різноманітність думок і можливість для подальшого удосконалення.

Для оцінки загального рівня задоволеності гостей кав'ярні було проаналізовано останні відгуки з Google. Відгуки розподілено за діапазонами відсоткових оцінок на основі змісту коментарів і загального враження користувачів. Це дає змогу оцінити сильні сторони закладу та визначити проблемні моменти.

Таблиця 2.3 – Аналіз відгуків кав'ярні за оцінками користувачів Google

Відсоткова оцінка (приблизно)	Оцінка/Враження користувачів	Приклади коментарів (скорочено)
50%	Дуже позитивні, висока якість та сервіс	Anastasia Yevtushenko: «Чудова кав'ярня, стильний інтер'єр, смачна кава та десерти.»
		Polina Poluianova: "Вміють робити баський чізкейк! Ванільна кава - солодке небо."
		Ingwë Pumba: "Краща локальна кав'ярня, привітний персонал."

Продовж. табл. 2.3

20%	Загалом добре, але є дрібні зауваження	Gregory Kvartsianyi: "Ціни трішки високі, але воно того варте. Гарне обслуговування."
		Andrii Horkavui: "Клас, подобається сніданок." Деруни з лососем: "Топчик."
15%	Помітні проблеми, змішані враження	Alexander Fomin: "Приємна кав'ярня, але іноді каву роблять по-різному."
10%	Часто негативні моменти, скарги на сервіс/якість	Timur Kashko: "Не сподобалась матча, бариста відповіла грубо."
		Litkevych Anastasiia: "Затишне місце, але погана витяжка."
		Євгенія Бичковська: "Питання про еспресо, бариста відповіла недружно."
5%	Дуже негативні, серйозні проблеми	SS: "Гроші повернули, але нудить до сих пір." Nellia Siabrenko: "Кава різна кожного разу, сирники несмачні, десерти не завжди свіжі."

Джерело: розроблено автором

Загалом, більшість відгуків свідчить про високу якість кав'ярні та сервіс, особливо відзначають смачну каву, десерти та стильний інтер'єр. Проте серед споживачів трапляються скарги на неодноразову якість напоїв, не завжди привітний персонал і деякі проблеми з обслуговуванням, що знижує загальний рівень задоволеності. Заклад має потенціал для подальшого покращення сервісу та стабілізації якості продукції, щоб підвищити загальну оцінку.

Відгуки свідчать, що більшість відвідувачів відзначають привітність і професійність персоналу. Зокрема, у категорії з позитивною оцінкою (80-100%) споживачі хвалять дружність баристів та увагу до гостей. Наприклад, Ingwe Pumba підкреслює привітний персонал, а Anastasia Yevtushenko відзначає ввічливість співробітників. Проте, серед помірно позитивних та змішаних оцінок (60-59%) трапляються зауваження, що іноді комунікація буває недостатньо професійною або що бариста поведуться не зовсім привітно. В окремих негативних відгуках (20-39%) є скарги на грубість або недостатню увагу баристів, що може створювати дискомфорт та впливати на емоційний стан відвідувачів.

Інтер'єр кав'ярні отримує здебільшого позитивні відгуки. Споживачі відзначають затишну, стильну атмосферу, яка сприяє комфорту і релаксації. Anastasia Yevtushenko називає інтер'єр «стильним», а Litkevych Anastasiia, хоч і висловлює зауваження щодо вентиляції, підкреслює затишок простору. Водночас, деякі технічні моменти, як-от проблеми з вентиляцією і шумом, створюють певний дискомфорт, що було зазначено в середньо негативних коментарях. Вдосконалення цих аспектів могло б підвищити рівень психологічного комфорту відвідувачів.

Більшість гостей позитивно оцінюють якість кави і десертів, що є одним із ключових чинників лояльності. Polina Poluianova відзначає особливо високий рівень десертів – «баський чізкейк» і «ванільну каву – солодке небо». Відгуки з високою оцінкою (80-100%) підтверджують стабільність і смак продукції. Проте в категоріях з нижчими оцінками (40-59% та нижче) деякі відвідувачі скаржаться на нестабільність якості напоїв, зокрема кави, а також на іноді не смачні десерти, що підриває довіру до закладу. Цінова політика загалом сприймається як виправдана якістю, хоча деякі гості (60-79%) вважають ціни трохи завищеними.

Негативні відгуки, які трапляються у нижчих діапазонах оцінок (20-39% та 0-19%), часто пов'язані з особистими конфліктами з персоналом, непостійною якістю продукції або технічними проблемами (запахи, шум). Такі інциденти, хоч і рідкісні, суттєво впливають на психологічний комфорт відвідувачів, що може призводити до зниження загального рівня задоволеності та формувати негативну репутацію. Відгук, у якому зазначено грубу поведінку баристи або незадовільне приготування напою, здатен викликати стрес та відштовхнути гостя.

Проведений аналіз свідчить, що кав'ярня «Element Coffee» формує загалом позитивний образ закладу з орієнтацією на комфорт, якість продукції та дружній сервіс. Основні сильні сторони – це затишний, стильний інтер'єр, висока якість кави та десертів, а також позитивний настрій більшості працівників. Водночас існують проблемні моменти, що можуть знижувати психологічний комфорт відвідувачів та впливати на їхню лояльність.

Для підвищення рівня задоволеності та покращення репутації слід звернути увагу на:

1. Підвищення рівня професійної комунікації персоналу та проведення регулярного навчання баристів з акцентом на ввічливість і уважність до гостей, щоб уникнути конфліктних ситуацій.

2. Вдосконалення технічних аспектів роботи закладу, зокрема вентиляції і звукоізоляції, що дозволить зменшити дискомфорт від запахів і шуму.

3. Раціональне використання приміщень, особливо літнього майданчику, для забезпечення більшої приватності та зручності для гостей.

Таким чином, «Element Coffee» має значний потенціал для подальшого розвитку як комфортного і якісного закладу, що відповідає очікуванням сучасних споживачів.

РОЗДІЛ 3

УДОСКОНАЛЕННЯ СЕРВІСНОЇ ВЗАЄМОДІЇ У КАВ'ЯРНІ НОВОГО ФОРМАТУ

3.1 Психологічна оптимізація сервісу та емоційний інтелект персоналу

Психологічний комфорт гостей є важливою складовою успішного бізнесу в індустрії гостинності. Удосконалення психологічних аспектів сервісу в кав'ярні «Element Coffee» сприятиме підвищенню рівня задоволення відвідувачів, зміцненню їхньої лояльності та формуванню позитивного іміджу закладу (рис. 3.1).

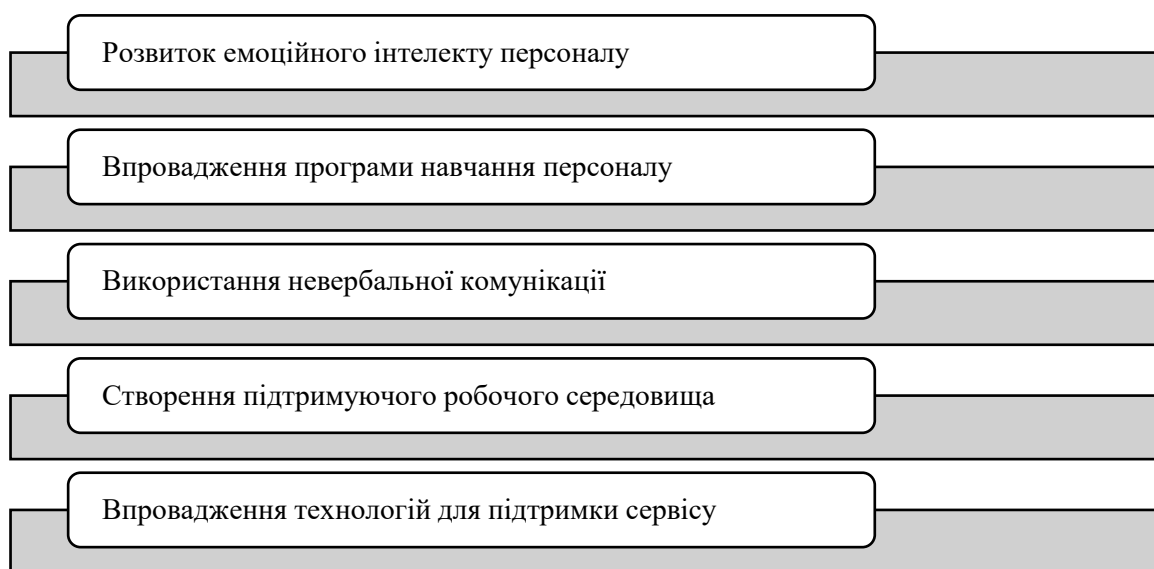


Рис. 3.1 – Психологічні аспекти сервісу в кав'ярні «Element Coffee»

Джерело: розроблено автором

Емоційний інтелект (ЕІ) є здатністю розпізнавати, розуміти та керувати власними емоціями, а також емоціями інших людей. У сфері обслуговування він відіграє ключову роль у взаємодії з гостями. Баристи з високим рівнем ЕІ здатні ефективно реагувати на емоційні сигнали гостя, що сприяє створенню позитивної атмосфери та підвищенню задоволення відвідувачів. Розвиток ЕІ включає в себе навички активного слухання, емпатії, самоконтролю та соціальної свідомості.

Для ефективного розвитку ЕІ та покращення якості обслуговування необхідно впровадити систематичне навчання персоналу. Програма повинна включати теоретичні та практичні модулі, зокрема:

1. Теоретичні заняття. Ознайомлення з основами емоційного інтелекту, психології спілкування та техніками активного слухання.
2. Практичні тренінги. Рольові ігри та ситуаційні вправи, що дозволяють відпрацювати навички реагування на різноманітні ситуації з гостями.
3. Зворотний зв'язок. Регулярне обговорення реальних випадків з практики, аналіз помилок та досягнень.

Таке навчання сприятиме формуванню у персоналу необхідних навичок для ефективної взаємодії з гостями та вирішення конфліктних ситуацій.

Невербальна комунікація, зокрема міміка, жести, поза та тон голосу, має значний вплив на сприйняття гостями обслуговування. Баристи повинні бути свідомі своїх невербальних сигналів та використовувати їх для створення дружньої та привітної атмосфери. Наприклад, посмішка, прямий зоровий контакт та відкриті жести можуть сприяти встановленню довірливих відносин з гостями.

Емоційний стан персоналу безпосередньо впливає на якість обслуговування. Для підтримки високого рівня ЕІ та професіоналізму необхідно створити підтримуюче робоче середовище. Це включає в себе:

- організація регулярних зустрічей для обговорення емоційних аспектів роботи та надання підтримки у вирішенні стресових ситуацій;
- сприяння співпраці та взаємопідтримки серед співробітників, що дозволяє знижувати рівень стресу та підвищувати ефективність роботи;
- надання можливостей для професійного росту та розвитку, що мотивує персонал до вдосконалення своїх навичок.

Такі заходи сприятимуть збереженню емоційної стійкості персоналу та підвищенню якості обслуговування споживачів. [19].

Сучасні технології можуть бути корисними інструментами для підтримки високого рівня обслуговування [20]. Наприклад, використання систем автоматичного замовлення та оплати може зменшити навантаження на баристів та дозволити їм більше уваги приділяти гостям. Однак важливо, щоб технології доповнювали, а не замінювали людський фактор у обслуговуванні.

Удосконалення психологічних аспектів сервісу в кав'ярні «Element Coffee» є важливим кроком до підвищення рівня задоволення гостей та зміцнення їхньої лояльності. Розвиток емоційного інтелекту персоналу, впровадження систематичного навчання, використання невербальної комунікації, створення підтримуючого робочого середовища та ефективного використання технологій сприятимуть формуванню позитивного іміджу закладу та забезпеченню високої якості обслуговування.

3.2 Програма навчання персоналу з акцентом на психологію обслуговування

У сучасних умовах високої конкуренції на ринку кав'ярень саме якість обслуговування споживачів є одним із ключових факторів успіху закладу. Психологічний комфорт відвідувачів безпосередньо впливає на їхнє загальне враження від сервісу, формує лояльність та бажання повертатися знову. Відтак, розвиток професійних навичок баристів, зокрема емоційного інтелекту, комунікативних здібностей та умінь ефективно використовувати невербальні засоби спілкування, є надзвичайно актуальним і необхідним.

Розробка спеціалізованої програми навчання персоналу кав'ярні «Element Coffee», орієнтованої на психологічні аспекти обслуговування, дозволить підвищити рівень якості взаємодії з гостями, створити атмосферу довіри та взаємоповаги, а також знизити кількість конфліктних ситуацій. Завдяки цьому підвищується не лише задоволеність відвідувачів, а й ефективність роботи самого закладу в цілому.

Крім того, створення програми навчання персоналу з акцентом на психологічні аспекти обслуговування є надзвичайно важливим в умовах сучасних викликів, зумовлених повномасштабною війною та наслідками пандемії COVID-19. Обидва ці фактори значно вплинули на емоційний стан як працівників, так і відвідувачів. Зростання рівня тривожності, втоми, зниження стресостійкості та загальне психологічне напруження вимагають особливо чутливого та уважного підходу до сервісної взаємодії. Навчання персоналу адаптивним комунікаційним технікам, навичкам емоційної підтримки та швидкому реагуванню на зміни в настрої гостей дозволить

не лише забезпечити високий рівень обслуговування, а й створити простір безпеки та психологічного відновлення для гостей кав'ярні «Element Coffee».

Програма спрямована на комплексний розвиток навичок, які допоможуть персоналу краще розуміти психологічні потреби гостей, адаптуватися до різних ситуацій та ефективно управляти власними емоціями під час роботи. Це створить основу для стабільного позитивного досвіду кожного гостя кав'ярні «Element Coffee» та зміцнить її репутацію як комфортного і гостинного місця.

Мета програми: підвищити рівень психологічного комфорту споживачів через розвиток емоційного інтелекту, комунікаційних навичок та невербальної взаємодії персоналу.

Тривалість програми: 6 тижнів (2 заняття на тиждень по 2 години).

Програма навчання передбачає комплексний підхід, що поєднує різні форми навчальної діяльності для максимально ефективного засвоєння матеріалу та розвитку практичних навичок.

Теоретичні лекції – це основа для розуміння ключових психологічних аспектів обслуговування гостей. На лекціях учасники отримують ґрунтовні знання про вплив емоційного інтелекту, особливості вербальної та невербальної комунікації, а також типологію гостей і психологічні чинники, що впливають на їхнє задоволення. Такий теоретичний блок створює необхідний фундамент для подальшої практичної роботи.

Практичні тренінги та рольові ігри дозволяють закріпити отримані знання через активну взаємодію і відпрацювання конкретних сценаріїв. Завдяки рольовим іграм баристи можуть моделювати реальні ситуації спілкування з гостями, вчитися управляти емоціями, розвивати емпатію, а також ефективно вирішувати конфлікти. Практичні заняття формують у працівників впевненість у своїх силах і гнучкість у нестандартних ситуаціях.

Аналіз реальних ситуацій з відгуків споживачів є важливим інструментом навчання, що допомагає персоналу усвідомити реальні проблеми та переваги у своїй роботі. Розбір конкретних випадків сприяє глибшому розумінню очікувань відвіду-

вачів, виявленню помилок та пошуку шляхів їх уникнення у майбутньому. Це дозволяє навчальному процесу бути максимально близьким до практичних реалій кав'ярні.

Зворотний зв'язок та обговорення кейсів створюють простір для відкритого діалогу між учасниками і тренерами. Обговорення конкретних ситуацій і отриманих результатів дозволяє розвивати критичне мислення, підвищувати мотивацію до навчання та обмінюватися досвідом. Зворотний зв'язок допомагає кожному учаснику усвідомити свої сильні сторони і сфери для вдосконалення, що є важливою умовою постійного професійного розвитку.

Для підвищення якості обслуговування та створення комфортної атмосфери для споживачів кав'ярні «Element Coffee» було розроблено комплексну навчальну програму. Вона спрямована на розвиток психологічних компетенцій персоналу, зокрема емоційного інтелекту, комунікаційних навичок і невербальної взаємодії. Програма включає теоретичні знання та практичні тренінги, що дозволяють баристам ефективно взаємодіяти з відвідувачами, враховуючи їхні психологічні потреби. Нижче наведено структуру основних модулів програми з коротким описом тем та очікуваними результатами.

Таблиця 3.1 – Структура навчальної програми з удосконалення психологічних аспектів обслуговування персоналу кав'ярні «Element Coffee»

№	Назва модуля	Короткий опис	Основні теми	Підсумок
1	Вступ до психології обслуговування	Ознайомлення з основними психологічними аспектами взаємодії з гостями, що є фундаментом для якісного сервісу.	- Психологічні аспекти взаємодії з гостями - Вплив емоційного інтелекту на якість обслуговування - Роль невербальної комунікації у створенні позитивного враження	Розуміння психології гостя та власних емоцій є ключем до створення довірливих та комфортних взаємин із відвідувачами.

Продовження таблиці 3.1

2	Комунікаційні навички бариستا	Розвиток навичок ефективного спілкування, що допомагають побудувати позитивний контакт із гостем та управляти складними ситуаціями.	<ul style="list-style-type: none"> - Активне слухання та емпатія - Формулювання позитивних та конструктивних відповідей - Управління конфліктами та стресовими ситуаціями 	Засвоєння навичок комунікації сприяє підвищенню задоволення гостей і зменшенню конфліктів під час обслуговування.
3	Психологія гостя та адаптація сервісу	Вивчення різних типів гостей і способів індивідуального підходу для підвищення їхньої лояльності.	<ul style="list-style-type: none"> - Типи гостей та їхні потреби - Індивідуальний підхід до кожного гостя - Стратегії підвищення лояльності гостя 	Індивідуальний підхід дозволяє врахувати унікальні потреби гостей і формує довготривалі позитивні відносини.
4	Невербальна комунікація та її вплив	Аналіз важливості невербальних засобів комунікації, які доповнюють словесне спілкування і формують атмосферу.	<ul style="list-style-type: none"> - Тон голосу, міміка, жестикуляція - Значення простору та дистанції у взаємодії - Створення атмосфери довіри та комфорту 	Контроль невербальної поведінки допомагає зміцнити позитивне враження і комфорт гостей у кав'ярні.
5	Практичні навички та рольові ігри	Закріплення теоретичних знань через моделювання реальних ситуацій, що сприяє розвитку практичних навичок персоналу.	<ul style="list-style-type: none"> - Моделювання реальних ситуацій з відгуків споживачів - Використання отриманих знань у практичних вправах - Аналіз помилок та пошук оптимальних рішень 	Практичні вправи допомагають персоналу впевнено і ефективно діяти у реальних обставинах обслуговування.
6	Оцінка ефективності та зворотний зв'язок	Підсумок програми, оцінка досягнутих результатів і рекомендації щодо подальшого розвитку професійних компетенцій.	<ul style="list-style-type: none"> - Оцінка прогресу учасників - Обговорення результатів тренінгу - Рекомендації щодо подальшого розвитку навичок 	Аналіз результатів та зворотний зв'язок забезпечують постійне вдосконалення навичок персоналу та якості сервісу.

Реалізація даної навчальної програми сприятиме підвищенню професійного рівня персоналу та створенню позитивного психологічного клімату у кав'ярні. Розвиток емоційного інтелекту, вдосконалення комунікаційних навичок і усвідомлене використання невербальних сигналів дозволять покращити якість обслуговування, збільшити задоволеність гостей і їхню лояльність. Оцінка ефективності та регулярний зворотний зв'язок стануть основою для постійного вдосконалення сервісу.

Методи навчання в рамках програми побудовані на активній взаємодії учасників, що забезпечує глибоке засвоєння матеріалу та розвиток практичних навичок. Основними методами є інтерактивні лекції, які дають теоретичну базу з психології обслуговування, емоційного інтелекту та комунікацій. Групові обговорення та дискусії сприяють обміну досвідом серед учасників і допомагають глибше усвідомити важливість психологічних аспектів у роботі з гостями.

Практичним доповненням до теорії служать рольові ігри та симуляції, які відтворюють реальні робочі ситуації, що дозволяє баристам відпрацювати навички спілкування, управління конфліктами та емоціями. Аналіз відеоматеріалів і реальних кейсів із практики кав'ярні дає можливість розглянути типові помилки та знайти ефективні шляхи їх усунення.

Оцінка результатів навчання включає тестування знань наприкінці кожного модуля, що допомагає перевірити засвоєння теоретичного матеріалу. Крім того, під час практичних занять проводиться спостереження за поведінкою персоналу, щоб оцінити рівень застосування отриманих знань у реальних умовах.

Рекомендації для впровадження:

1. Регулярне оновлення програми з урахуванням нових психологічних досліджень та відгуків споживачів
2. Залучення професійних психологів та тренерів для проведення занять
3. Інтеграція отриманих знань у щоденну практику персоналу
4. Створення системи мотивації для персоналу, що успішно застосовує навички обслуговування

Програма є адаптованою та базується на сучасних підходах до навчання персоналу в сфері гостинності та обслуговування гостей.

3.3 Напрями розвитку клієнтського досвіду через психологічну залученість гостей

Психологічна залученість споживачів є ключовим фактором у формуванні довготривалих та взаємовигідних відносин між брендом і споживачем. Цей процес передбачає не лише задоволення потреб споживача, але й створення емоційного зв'язку, що стимулює лояльність та позитивне ставлення до бренду (рис. 3.2).

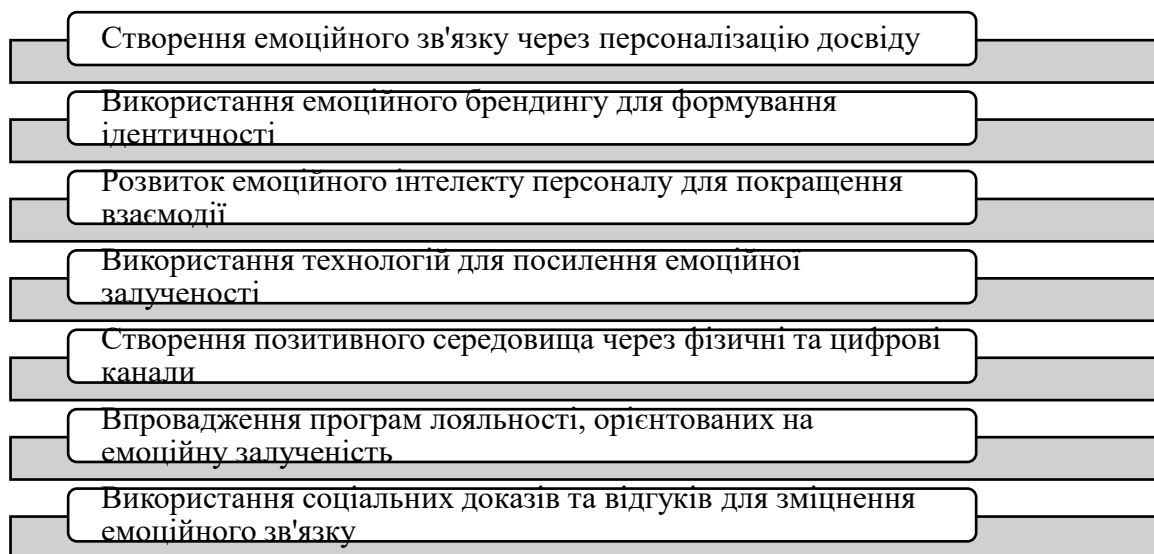


Рис. 3.2 – Напрями розвитку клієнтського досвіду через психологічну залученість кав'ярні «Element Coffee»

Джерело: розроблено автором

Персоналізація взаємодії з гостями дозволяє бренду продемонструвати увагу до індивідуальних потреб кожного споживача. Застосування технологій, таких як аналіз даних про поведінку гостей, дозволяє пропонувати релевантні продукти та послуги, що відповідають їхнім вподобанням та інтересам. Це сприяє формуванню відчуття важливості та унікальності гостя, що в свою чергу підвищує рівень його емоційної залученості.

Емоційний брендинг полягає у створенні бренду, який викликає у споживачів певні емоції, що відповідають їхнім цінностям та переконанням. Це може бути досягнуто через розповідання історій, що резонують з цільовою аудиторією, або через підтримку соціальних ініціатив, що відповідають її інтересам [23]. Такі стратегії допомагають гостям ідентифікувати себе з брендом, що зміцнює їхню лояльність та емоційну прив'язаність до нього.

Навчання персоналу навичкам емоційного інтелекту, таким як активне слухання, емпатія та управління емоціями, дозволяє створювати більш глибокі та значущі взаємодії з гостями. Коли споживачі відчують, що їхні емоції розуміють та враховують, це сприяє формуванню довіри та позитивного ставлення до бренду [24].

Сучасні технології, такі як штучний інтелект та аналіз настроїв, дозволяють брендам краще розуміти емоційний стан гостей та адаптувати взаємодію відповідно до їхніх потреб. Наприклад, використання чат-ботів, які можуть розпізнавати емоції в тексті повідомлень, дозволяє надавати більш персоналізовану та емоційно чутливу підтримку гостям.

Дизайн фізичного простору (servicescape) та інтерфейсів цифрових платформ має значний вплив на емоційний стан гостей. Використання приємних кольорів, зручного розташування елементів та інтуїтивно зрозумілих навігаційних систем сприяє зниженню стресу та підвищенню задоволення від взаємодії з брендом.

Програми лояльності, які не лише винагороджують за покупки, але й враховують емоційні потреби споживачів, можуть значно підвищити рівень їхньої залученості [25]. Наприклад, надання персоналізованих привітань з важливими подіями в житті гостя або пропозиція спеціальних акцій, що відповідають його інтересам, створює відчуття цінності та унікальності.

Позитивні відгуки інших споживачів можуть значно вплинути на емоційне сприйняття бренду. Публікація реальних історій гостей, їхніх досягнень або вражень від взаємодії з брендом створює атмосферу довіри та спільноти, що сприяє емоційному залученню нових та існуючих гостей.

Розвиток клієнтського досвіду через психологічну залученість є стратегічним напрямом, що дозволяє кав'ярні «Element Coffee» не лише задовольняти потреби гостей, але й створювати глибокі емоційні зв'язки. Впровадження персоналізованих підходів, розвиток емоційного інтелекту персоналу, використання сучасних технологій та створення позитивного середовища сприяють формуванню лояльності та довіри споживачів. Ці стратегії допомагають «Element Coffee» виділятися на фоні конкурентів та забезпечують довготривалий успіх на ринку.

3.4 Психологічні аспекти взаємодії персоналу з гостями

Взаємодія персоналу з гостями є одним із найважливіших чинників, що визначають психологічний комфорт відвідувачів кав'ярні «Element Coffee». Емоційний стан споживачів значною мірою залежить від якості комунікації, поведінки працівників та їхньої здатності створити атмосферу доброзичливості.

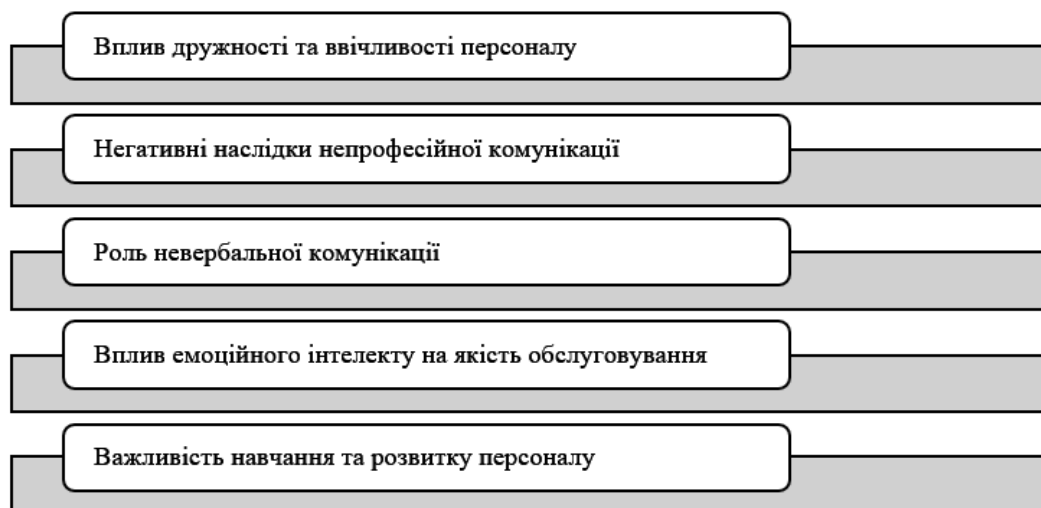


Рис. 2.2 – Психологічні аспекти взаємодії персоналу з гостями у кав'ярні «Element Coffee»

Джерело: розроблено автором

Дружнє та ввічливе ставлення баристів є важливим чинником, що формує позитивний психологічний клімат у кав'ярні. Дослідження показують, що привітність персоналу сприяє створенню приємної атмосфери, що в свою чергу підвищує рівень задоволення гостей і їхню лояльність до закладу. Наприклад, у дослідженні, проведеному в місті Ціребон, було встановлено, що баристи, які демонструють дружелюбність, позитивно впливають на атмосферу кав'ярні та задоволення гостей [14].

Непрофесійна комунікація, така як грубе або недружнє ставлення баристів, може призвести до негативних емоцій у гостей, знизити їхній рівень задоволення та бажання повернутися до закладу. Крім того, такі ситуації можуть спричинити поширення негативних відгуків, що негативно впливає на репутацію кав'ярні [15].

Невербальні сигнали, такі як усмішка, зоровий контакт, жести та поза, є важливими елементами взаємодії з гостями. Вони можуть передавати емоції, ставлення

та рівень уваги до гостя. Дослідження показують, що позитивна невербальна комунікація сприяє формуванню довіри та покращує взаєморозуміння між персоналом та споживачем.

Емоційний інтелект (EQ) баристів, зокрема здатність розпізнавати та адекватно реагувати на емоції споживачів, є важливим чинником, що впливає на якість обслуговування. Навчання баристів навичкам емоційного інтелекту, таким як активне слухання, емпатія та самоконтроль, може значно підвищити рівень задоволення гостей та їхню лояльність до закладу.

Регулярне навчання баристів комунікаційним навичкам, технікам управління емоціями та вирішення конфліктів сприяє підвищенню їхньої професійної компетентності та емоційної стійкості. Це, в свою чергу, позитивно впливає на якість обслуговування та психологічний комфорт споживачів. [16].

Дружнє ставлення персоналу є одним із ключових чинників, що сприяють формуванню позитивної атмосфери в кав'ярні та значно підвищують рівень задоволення гостей. Ввічливість, увага та привітність баристів створюють у відвідувачів почуття поваги та турботи, що стимулює бажання повертатися до закладу.

Негативні емоції гостей, які виникають у результаті непрофесійної комунікації, зокрема грубого або недружнього ставлення, можуть призвести до зниження їхньої лояльності та негативно вплинути на репутацію кав'ярні через поширення негативних відгуків.

Важливою складовою взаємодії з гостями є невербальна комунікація. Жести, міміка, тон голосу та інші невербальні сигнали персоналу відіграють суттєву роль у формуванні довіри та взаєморозуміння між працівниками закладу і відвідувачами, що сприяє підвищенню психологічного комфорту споживачів.

Розвиток емоційного інтелекту баристів, зокрема здатності розпізнавати, розуміти та адекватно реагувати на емоції гостей, суттєво покращує якість обслуговування та підвищує рівень задоволення відвідувачів кав'ярні.

Інвестування у навчання персоналу, спрямоване на вдосконалення комунікаційних навичок, розвиток емоційного інтелекту та умінь ефективної невербальної

взаємодії, є важливим кроком для підвищення професіоналізму та емоційної стійкості баристів [17]. Це, у свою чергу, позитивно впливає на загальний психологічний комфорт гостей і сприяє формуванню приємної та комфортної атмосфери у закладі [18].

З огляду на викладене, для підвищення рівня психологічного комфорту споживачів кав'ярні «Element Coffee» доцільно впровадити спеціалізовані програми навчання персоналу, які будуть зосереджені на розвитку комунікативних навичок, емоційного інтелекту та невербальної комунікації. Реалізація таких заходів сприятиме створенню більш дружньої, гостинної та комфортної атмосфери для відвідувачів.

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

У рамках дослідження було виконано комплексний аналіз теоретичних, аналітичних та управлінських аспектів сервісу у кав'ярні нового формату «Element Coffee» із фокусом на психологічний вплив обслуговування на споживача.

Проаналізовано ключові теоретичні аспекти поняття «сервіс» та його психологічного впливу на споживача, з особливою увагою до ролі емоційного інтелекту персоналу та значення невербальної комунікації у створенні позитивного клієнтського досвіду.

Виявлено, що у сфері концептуальних кав'ярень нового формату акцент зміщується з простої подачі продукції на створення емоційного простору та індивідуального ставлення до кожного відвідувача. Здійснено детальний аналіз конкурентного середовища кав'ярень у Голосіївському районі м. Києва, що дало змогу ідентифікувати основні типи закладів, їхню спеціалізацію, динаміку розвитку у 2020–2025 роках, а також виявити ключові виклики, що стоять перед бізнесом у цьому сегменті.

Встановлено, що успішні кав'ярні нового покоління вирізняються високим рівнем клієнтоорієнтованості, атмосферністю, сталістю якості обслуговування та здатністю адаптуватися до змін попиту. Надано загальну характеристику кав'ярні «Element Coffee», що охоплює її концепцію, цільову аудиторію та сервісні особливості. Проведено дослідження рівня психологічного комфорту гостей, яке виявило, що дружнє ставлення персоналу, ефективна невербальна комунікація та емоційна компетентність барист значно впливають на задоволеність відвідувачів. Виявлено ключові психологічні аспекти взаємодії персоналу з гостями, зокрема важливість активного слухання, емпатії та конструктивного управління конфліктами.

Розроблено рекомендації щодо удосконалення психологічних аспектів сервісу в кав'ярні «Element Coffee», що включають впровадження систематичного навчання персоналу з розвитку емоційного інтелекту, комунікаційних навичок та невербальної взаємодії. Розроблена детальна програма навчання, яка включає теоретичні лекції, практичні тренінги, рольові ігри, аналіз реальних кейсів та зворотний

зв'язок, спрямована на підвищення професійного рівня барист та створення комфортної атмосфери для гостей.

Запропоновано напрями розвитку клієнтського досвіду через психологічну залученість, які передбачають персоналізацію обслуговування, посилення емоційного зв'язку між персоналом і гостями, впровадження сучасних технологій комунікації та формування унікального клієнтського сервісу. Це дозволить кав'ярні «Element Coffee» зміцнити лояльність гостей, підвищити конкурентоспроможність і забезпечити довгостроковий розвиток на ринку.

Пропозиції:

1. Впровадити програму навчання персоналу з акцентом на психологічні аспекти обслуговування та емоційний інтелект.
2. Регулярно оновлювати тренінги з урахуванням сучасних досліджень і клієнтських відгуків.
3. Створити систему мотивації та заохочень для працівників, які демонструють високий рівень сервісу.
4. Розвивати клієнтський досвід через інноваційні підходи, зокрема персоналізацію послуг і активну комунікацію.
5. Активно використовувати зворотний зв'язок для корекції сервісних процесів і підвищення якості обслуговування.

Загалом, реалізація зазначених рекомендацій сприятиме підвищенню психологічного комфорту гостей, зміцненню позитивного іміджу кав'ярні «Element Coffee» та забезпеченню стабільного розвитку бізнесу.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ ТА ІНТЕРНЕТ-РЕСУРСІВ

1. Березівська О. Й. Сервісологія для підприємств готельно-ресторанного бізнесу : Можливості та виклики. *Актуальні питання економічних наук*. 2025. № 7. URL:<https://doi.org/10.5281/zenodo.14896587>.
2. Управління якістю в готельно-ресторанному бізнесі. *Все про туризм. Туристична бібліотека*. URL: https://tourlib.net/statti_ukr/tomalya.htm.
3. Сінякова А. О. Якість сервісних послуг в закладах ресторанного бізнесу. *Ефективність інвестиційної діяльності: перспективний підхід*. 2024. URL: <https://doi.org/10.36059/978-966-397-365-4-21>.
4. Протосавицька Є. М. Психологія обслуговування у закладах готельного господарства. *Стратегічні перспективи туристичної та готельно-ресторанної індустрії в Україні: теорія, практика та інновації розвитку*. 2019. С. 299–302.
5. Держак Н. О., Канцур І. Г., Сніжко Ю. І. Формування емоційних складових “Економіки вражень” в готельно-ресторанному бізнесі. *Ефективна економіка*. 2024. № 6. URL:<https://doi.org/10.32702/2307-2105.2024.6.67>.
6. The Village Україна, огляди кав'ярень, рейтинги, новини URL: <https://www.village.com.ua/>
7. Каталог кав'ярень Голосіївського району URL:<https://locator.ua/kyiv/kavyarnya/holosiiivskyj-rajon/>
8. Аналітичний звіт про ринок кав'ярень Києва URL:<https://pro-consulting.ua/ua/issledovanie-rynka/analiz-rynka-kofeen-kieva-2022-god>
9. Аналітика ринку кав'ярень URL: <https://pro-consulting.ua/ua/issledovanie-rynka/analiz-rynka-kofeen-kieva-2022-god>
10. Статті про розвиток кавового бізнесу в Україні URL:<https://ain.ua/business/restaurants/>
11. Кав'ярня з авторськими напоями у Києві. *Guide.in.ua*. URL:<https://guide.in.ua/kyiv/kav`ярня-з-авторськими-напоями-у-києві?utm>.
12. Element, coffee. *Element*. URL:<https://element144.ps.me/category/yizha?utm>.

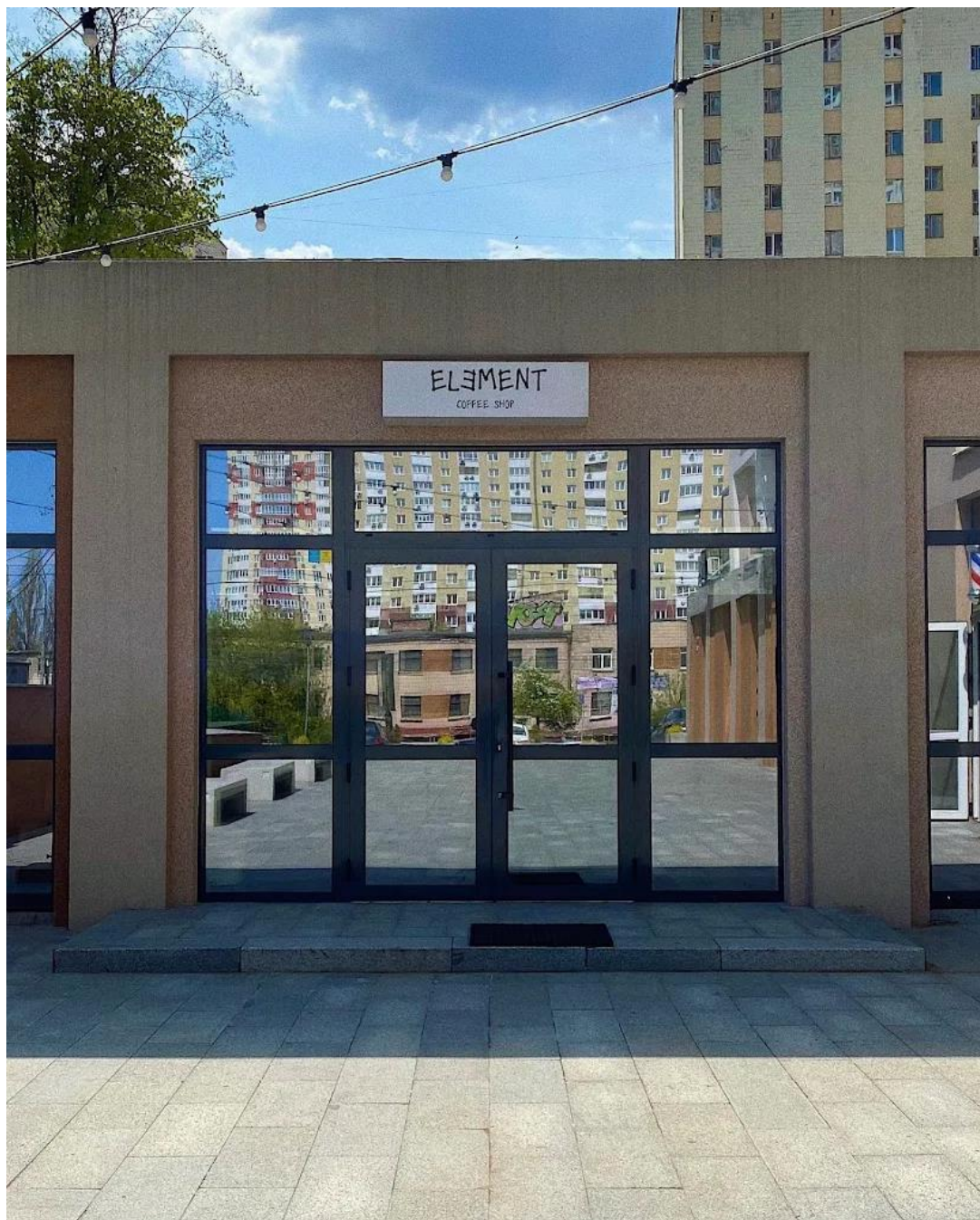
13. Element.Coffeeshop. *Instagram*. URL:<https://www.instagram.com/element.coffeeshop/?igsh=MW1tcjV2M3BmMTI2NQ==>.
14. The Effect of Baristas on Consumer Satisfaction through Coffee Shop Atmosphere as an Intervening Variable / S. Sofia et al. *Journal Transnational Universal Studies*. 2023. Vol. 1, no. 8. P. 769–785. URL:<https://doi.org/10.58631/jtus.v1i9.46>.
15. Павлова С. Управління якістю послуг ресторану через механізми впровадження внутрішніх стандартів обслуговування. *Економіка та суспільство*. 2021. № 34. URL:<https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-34-18>.
16. EQ в управлінні персоналом. Допомога. URL:<https://dopomoga.org.ua/course/eq-v-upravlenii-personalom/>.
17. Тренінги для ресторанів. Чи необхідно інвестувати в навчання персоналу?. *IQholding*. URL:<https://iqholding.com.ua/articles/treningi-dlya-restoraniv-chi-ne-obkhidno-investuvati-v-navchannya-personalu-0>.
18. Демчина Д. 10 правил управління персоналом у ресторані: Ефективний менеджмент. *Business Broker*. URL:<https://business-broker.com.ua/blog/10-pravyl-upravlinnia-personalom-u-restorani-efektyvnyj-menedzhment/>.
19. Using Service Training to Empower Baristas. *Freshcup*. URL:<https://freshcup.com/using-service-training-to-empower-baristas/?utm>.
20. Абрамова А., Арпуль О., Князь К. Дослідження сучасних форм та методів обслуговування в закладах ресторанного господарства: вітчизняний та міжнародний досвід. *Економіка та суспільство*. 2024. № 63. URL:<https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-63-132>.
21. Barista. *Accs innovation center*. URL:<https://innovation.accs.edu/courses/barista/?utm>.
22. Online Barista Courses. *Barista Hustle*. URL:<https://www.baristahustle.com/online-barista-courses-subscribe-from-only-15-monthly/?utm>.
23. Айдентика: навіщо потрібна та як її розробити для бренду. *Wizeclub Education*. URL:<https://wizeclub.education/blog/ajdentika-navishho-potribna-ta-yak-yiyi-rozrobiti-dlya-brendu/>.

24. Емоційний інтелект: Навички та інструменти для успіху. Емоційний інтелект: Навички та інструменти для успіху. *Американ Юніверситі Київ*. URL: <https://auk.edu.ua/ua/emotsiyniy-intelekt-navichki-ta-instrumenti-dlya-uspikhu/>.
25. Програма лояльності для кав'ярні: як зробити свій бізнес успішним. *LOYALCARDS.COM.UA*. URL: <https://loyalcards.com.ua/uk/blogs/coffeeshop-loyalty-make-successfull.html>.

ДОДАТКИ

Додаток А

Екстер'єр кав'ярні «Element Coffee»



Інтер'єр кав'ярні «Element Coffee»

