


МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ

Факультет дизайну-технологічного проектування бізнесу імені проф. В.Ф. Докучаєва
Кафедра готельно-ресторанної справи

«До захисту в ЕК»

Декан факультету

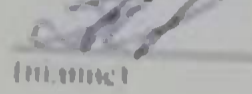

(підпис)

Віта ЦИРУЛЬНИКОВА
(ім'я і прізвище)

«06» лютого 2025 р.

«До захисту допущено»

Завідувач кафедри


(підпис)

Лариса ШАРАН
(ім'я і прізвище)

«06» лютого 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: «Впровадження новітніх стандартів обслуговування в закладі ресторанного господарства»

Виконав: здобувач 5 курсу, групи ЗГС-5-3

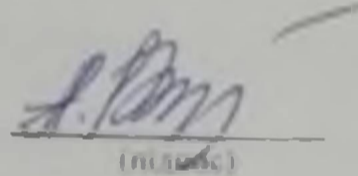
Ташкевич Марія Олегівна

(прізвище, ім'я, по батькові повністю)


(підпис)

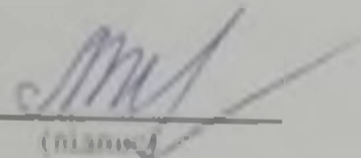
Керівник Оксана АРПУЛЬ

(ім'я і прізвище)


(підпис)

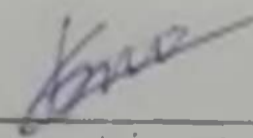
Рецензент Олександра НЄМІРІЧ

(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) не одержував(-ла) незарядженої допомоги під час підготовки цієї роботи. Використання ідей, результатів і текстів інших авторів мають посилання на відповідне джерело.

Здобувач


(підпис)

Київ – 2025 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

(кодифікатор)

Освітньо-професійна програма «Готельно-ресторанна справа»

(назва)

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри ГРС

 Лариса ШАРАН

“ 04 ” грудня 2024 року

З А В Д А Н Н Я

НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ ЗДОБУВАЧА

Гашкевич Марії Олександрівні

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема роботи «Впровадження новітніх стандартів обслуговування в закладі ресторанного господарства»

керівник роботи Арнупль, Оксана Володимирівна к.т.н., доцент

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

затверджені наказом вищого навчального закладу від “04” грудня 2024 року № 991-КС

2. Термін подання здобувачем роботи 27 січня 2025 року

3. Вихідні дані до роботи впровадження новітніх технологій у ресторані GAGA м. Київ

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити)
Вступ; Розділ 1 Теоретичні засади впровадження новітніх стандартів обслуговування в закладах ресторанного господарства; Розділ 2 Аналіз діяльності ресторану „GAGA”; Розділ 3 Впровадження новітніх стандартів обслуговування; Висновки та пропозиції; Список використаної літератури та інтернет-ресурсів.

5. Перелік графічного матеріалу

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання вдавав	завдання прийняв
Розділ 1	Арпуть О.В., доцент	<i>О.В. Арпуть</i> 4.12.24 р.	<i>О.В. Арпуть</i> 16.12.24 р.
Розділ 2	Арпуть О.В., доцент	<i>О.В. Арпуть</i> 17.12.24 р.	<i>О.В. Арпуть</i> 02.01.25 р.
Розділ 3	Арпуть О.В., доцент	<i>О.В. Арпуть</i> 03.01.25 р.	<i>О.В. Арпуть</i> 21.01.25 р.

7. Дата видачі завдання 4 грудня 2024 року

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	ВСТУП РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ВПРОВАДЖЕННЯ НОВІТНІХ СТАНДАРТІВ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА	4.12-16.12.2024 р.	Виконано
2	РОЗДІЛ 2 АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ РЕСТОРАНУ «GAGA»	17.12.2024-02.01.2025 р.	Виконано
3	РОЗДІЛ 3 ВПРОВАДЖЕННЯ НОВІТНІХ СТАНДАРТІВ ОБСЛУГОВУВАННЯ В РЕСТОРАНИ «GAGA»	03.01-21.01.2025 р.	Виконано
4	ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ. СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ ТА ІНТЕРНЕТ- РЕСУРСІВ	22.01-25.02.2025 р.	Виконано
5	Подання кваліфікаційної роботи на кафедру	27.02.2025 р.	Виконано

Здобувач

Марія Ташкевич
(підпис)

Марія ТАШКЕВИЧ

Керівник роботи

Оксана Арпуть
(підпис)

Оксана АРПУЛЬ

**НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ
ІНФОРМАЦІЙНА КАРТКА
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ**

Здобувача: Ташкевич Марії Олегівни

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

заочна форма здобуття освіти, спеціальність 241 Готельно-ресторанна справа,
освітньо-професійна програма «Готельно-ресторанна справа»

**Тема роботи: «Впровадження новітніх стандартів обслуговування в закладі
ресторанного господарства»**

Керівник роботи: Арпуль Оксана Володимирівна, к.т.н., доцент

Дата захисту “.....” лютого 2025 р.

Робота захищена з оцінкою _____

АНОТАЦІЯ

У дипломній роботі розглядається впровадження новітніх стандартів обслуговування в закладах ресторанного господарства. Досліджено сучасні тенденції та інноваційні підходи до обслуговування гостей, спрямовані на підвищення рівня сервісу, покращення лояльності клієнтів і підвищення конкурентоспроможності закладу.

Робота містить аналіз міжнародного досвіду, сучасних технологій автоматизації процесів, персоналізації обслуговування, а також новітніх підходів до організації роботи персоналу. Визначено основні проблеми впровадження стандартів у ресторанному бізнесі та запропоновано ефективні шляхи їх вирішення.

Отримані результати можуть бути використані для підвищення якості обслуговування в закладах ресторанного господарства, оптимізації бізнес-процесів і вдосконалення взаємодії з гостями.

Ключові слова: стандарти обслуговування, ресторанний бізнес, інновації, автоматизація, персоналізація, якість сервісу.

ABSTRACT

This thesis examines the implementation of new service standards in the restaurant industry. Modern trends and innovative approaches to guest service aimed at improving service quality, increasing customer loyalty, and enhancing the restaurants competitiveness are analyzed.

The study includes an analysis of international experience, modern automation technologies, service personalization, and new approaches to staff management.

The main challenges of implementing service standards in the restaurant business are identified, and effective solutions are proposed.

The results can be used to improve service quality in restaurants, optimize business processes, and enhance customer interaction.

Keywords: service standards, restaurant business, innovations, automation, personalization, service quality.

ЗМІСТ

ВСТУП	6
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ВПРОВАДЖЕННЯ НОВІТНІХ СТАНДАРТІВ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА	8
1.1 Ресторанний бізнес м. Києва. Сучасні тенденції та виклики	8
1.2 Аналіз діяльності різних типів закладів ресторанного господарства в м. Київ.	11
1.3 Стандарти обслуговування в закладах ресторанного обслуговування	17
РОЗДІЛ 2 АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ РЕСТОРАНУ «GAGA»	21
2.1 Характеристика ресторану «Gaga»	21
2.2 Організаційно-технологічні аспекти виробничої діяльності ресторану «Gaga»	27
2.3 Організація обслуговування в ресторані «Gaga».....	30
2.4 Аналіз якості обслуговування в ресторані «Gaga».....	32
2.4.1 Дослідження рівня задоволеності гостей ресторану «Gaga»	32
2.4.2 Виявлення ключових проблем у сервісі та організації роботи персоналу	35
2.4.3 Напрями покращення якості обслуговування у ресторані «Gaga»	37
РОЗДІЛ 3 ВПРОВАДЖЕННЯ НОВІТНІХ СТАНДАРТІВ ОБСЛУГОВУВАННЯ В РЕСТОРАНІ «GAGA»	39
3.1 Стандарти обслуговування у ресторанному бізнесі: значення, тенденції та зарубіжний досвід.....	39
3.1.1 Поняття та значення стандартів обслуговування у ресторанному бізнесі.....	39
3.1.2 Основні тенденції в удосконаленні сервісу на ринку ресторанних послуг.	40
3.1.3 Зарубіжний досвід упровадження новітніх стандартів обслуговування....	41
3.2 Розробка стандартів обслуговування для ресторану грузинської кухні	44
3.3 Основні заходи щодо впровадження новітніх стандартів обслуговування	47
3.4 Оцінка ефективності впроваджених стандартів обслуговування в ресторані «Gaga»	49
ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ	52
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ ТА ІНТЕРНЕТ-РЕСУРСІВ	54

ВСТУП

Ресторанний бізнес є однією з найбільш динамічно розвиваючихся галузей економіки, яка суттєво впливає на туристичну привабливість регіонів, сприяє розвитку культури гостинності та створює додаткові робочі місця. Сучасний ринок ресторанних послуг характеризується високим рівнем конкуренції, що вимагає від закладів постійного вдосконалення якості обслуговування та впровадження новітніх стандартів сервісу.

Заклад ресторанного господарства «Gaga», що спеціалізується на грузинській кухні, є прикладом підприємства, яке орієнтоване на створення унікального досвіду для своїх гостей. Водночас, у складних умовах сучасного ринку, постійне покращення стандартів обслуговування стає важливою складовою конкурентоспроможності. Саме тому дослідження, спрямоване на впровадження новітніх стандартів обслуговування, є актуальним та своєчасним.

Актуальність теми полягає в необхідності забезпечення високого рівня обслуговування, який відповідає сучасним тенденціям ринку, очікуванням клієнтів та стандартам якості. Удосконалення сервісу дозволяє підвищити рівень задоволеності гостей, сформувати їхню лояльність та забезпечити стабільний розвиток підприємства.

Об'єкт дослідження – процес обслуговування гостей у ресторані «Gaga».

Предмет дослідження – новітні стандарти обслуговування та механізми їх впровадження в ресторанному господарстві.

Мета дослідження – розробити та обґрунтувати заходи щодо впровадження новітніх стандартів обслуговування в ресторані «Gaga» для підвищення якості сервісу та конкурентоспроможності закладу.

Завдання дослідження:

1. Проаналізувати теоретичні засади впровадження новітніх стандартів обслуговування у сфері ресторанного господарства, зокрема їх роль у забезпеченні конкурентоспроможності закладу.

2. Дослідити основні тенденції та інновації в удосконаленні сервісу на ринку ресторанних послуг, враховуючи зарубіжний досвід.

3. Провести детальний аналіз діяльності ресторану «Gaga», включаючи характеристику закладу, організаційно-технологічні аспекти та специфіку обслуговування.

4. Визначити рівень задоволеності гостей ресторану «Gaga» шляхом аналізу відгуків та інших методів оцінки.

5. Розробити рекомендації щодо покращення якості обслуговування у ресторані «Gaga», спрямовані на впровадження новітніх стандартів сервісу та підвищення конкурентоспроможності закладу.

Методи дослідження включають:

- теоретичні методи: аналіз літератури, наукових джерел та нормативних документів щодо стандартів обслуговування;
- емпіричні методи: спостереження за процесом обслуговування;
- аналітичні методи: SWOT-аналіз діяльності ресторану, оцінка ефективності запропонованих заходів.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ВПРОВАДЖЕННЯ НОВІТНІХ СТАНДАРТІВ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

1.1 Ресторанний бізнес м. Києва. Сучасні тенденції та виклики

Ресторанний бізнес Києва є одним із найдинамічніших секторів індустрії гостинності в Україні, який постійно адаптується до сучасних змін та запитів споживачів. Столиця виступає осередком кулінарних інновацій, залучаючи як місцевих жителів, так і туристів різноманітним концепціям, кухонь та рівнем обслуговування. Утім, поряд із перспективами розвитку, ресторани стикаються з численними викликами, пов'язаними зі змінами споживчих вподобань, високим рівнем конкуренції та економічними реаліями.

Ресторанний бізнес м. Києва зосереджується на головних тенденціях розвитку, що зображені на рис. 1.1.

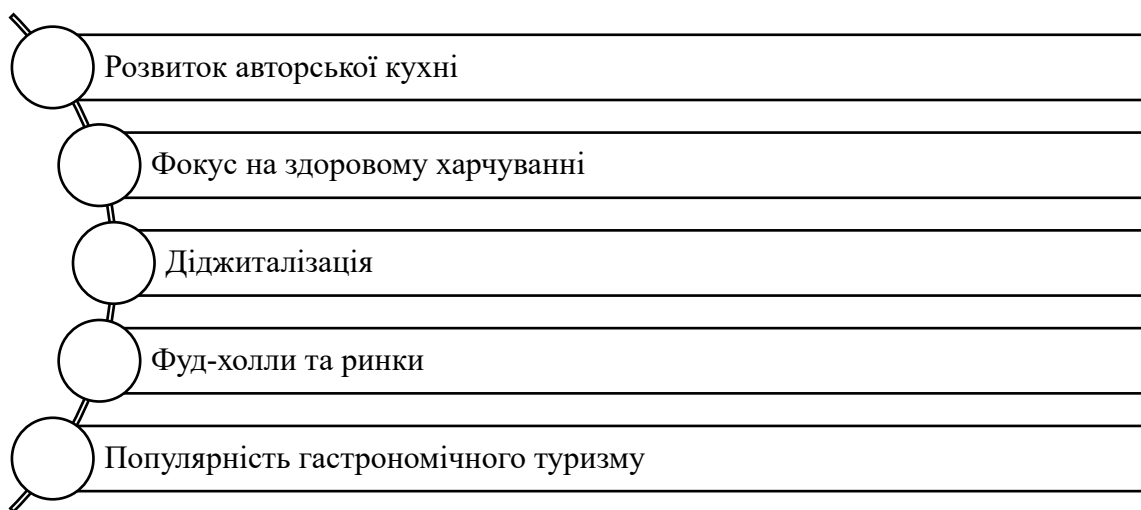


Рис. 1.1 – Сучасні тенденції ресторанного бізнесу м. Києва

Джерело: [1]

Розвиток авторської кухні. У Києві зростає популярність ресторанів, що пропонують унікальні меню, створені шеф-кухарями. Ці заклади акцентують увагу на креативних стравах, використанні сезонних продуктів та локальних інгредієнтів, що дозволяє виділитися серед конкурентів.

Фокус на здоровому харчуванні. Все більше ресторанів орієнтуються на тренди здорового способу життя, пропонуючи органічні продукти, веганські страви

та безглютенові опції. Такий підхід приваблює гостей, які піклуються про своє здоров'я.

Діджиталізація. Сучасні заклади активно впроваджують технології: мобільні додатки для замовлення їжі, онлайн-бронювання столиків та системи лояльності. Це не лише підвищує зручність для клієнтів, але й автоматизує процеси обслуговування.

Фуд-холли та ринки. У Києві з'являється все більше гастропросторів, де гості можуть знайти різноманітні кухні в одному місці. Це зручно для відвідувачів і сприяє популяризації різних гастрономічних культур.

Популярність гастрономічного туризму. Створення концептуальних локацій із унікальною історією чи стилем обслуговування приваблює туристів, які прагнуть отримати не лише смачну їжу, але й цікавий досвід.

Також сучасний ресторанний бізнес у Києві стикається з численними викликами, які потребують гнучких та інноваційних рішень (табл. 1.1.). Умови жорсткої конкуренції, економічна нестабільність та зміна вподобань споживачів змушують заклади адаптуватися до нових реалій. Водночас особливого значення набувають питання екологічної відповідальності та вдосконалення роботи з персоналом, що є ключовими чинниками успіху на ринку.

Таблиця 1.1 – Основні виклики ресторанного бізнесу в Києві

Виклик	Опис
Висока конкуренція	Насиченість ринку змушує заклади впроваджувати унікальні формати, експериментувати з меню та інвестувати в якість обслуговування.
Економічна нестабільність	Зростання цін на продукти, витрати на оренду та енергоресурси створюють труднощі для утримання доступних цін і рентабельності бізнесу.
Зміна споживчих вподобань	Гості прагнуть отримувати не лише смачну їжу, а й незабутній досвід, що вимагає інтеграції емоційного та візуального аспектів у сервіс.
Проблеми з кадрами	Часті зміни персоналу, низька кваліфікація працівників і недостатнє навчання призводять до зниження рівня обслуговування.

Продовження таблиці 1.1

Екологічні вимоги	Заклади повинні впроваджувати «зелені» стандарти: використовувати екологічний посуд, переробляти відходи та зменшувати обсяги пластику.
-------------------	---

Розроблено автором за даними [1 – 2]

Виклики, з якими стикається ресторанний бізнес у Києві, є не лише перешкодою, але й стимулом для розвитку. Інноваційний підхід до роботи, інвестування у персонал, впровадження екологічних стандартів та орієнтація на потреби клієнтів дозволяють закладам не лише виживати, а й процвітати в умовах динамічного ринку.

Дивлячись на тенденції та виклики, ресторанний бізнес столиці України має значний потенціал для подальшого розвитку завдяки інноваційним підходам і врахуванню сучасних тенденцій. Однією з перспектив є інтеграція локальної кухні в концепції закладів. Все більше ресторанів звертаються до популяризації українських кулінарних традицій, акцентуючи увагу на локальних продуктах, автентичних рецептах і сучасній інтерпретації класичних страв. Це не лише привертає увагу іноземних туристів, а й викликає зацікавлення серед місцевих жителів.

Ще одним напрямом розвитку є розширення кейтерингових послуг. Попит на доставку їжі та організацію виїзних заходів постійно зростає, особливо в умовах сучасного ритму життя. Ресторани мають можливість не лише пропонувати стандартні послуги доставки, а й створювати комплексні рішення для корпоративних та приватних заходів, забезпечуючи високу якість обслуговування та страв.

Важливою перспективою є впровадження інновацій у сферу обслуговування. Використання роботів-офіціантів, інтерактивних меню, VR/AR-технологій дозволяє створювати унікальний досвід для гостей, роблячи процес відвідування ресторану більш захоплюючим і сучасним. Такі технології не лише полегшують роботу персоналу, а й надають закладам конкурентну перевагу, формуючи імідж прогресивних та орієнтованих на майбутнє.

Таким чином, інтеграція локальної кухні, розширення кейтерингових послуг та впровадження інноваційних рішень є ключовими напрямками, які можуть забезпечити успіх і стабільний розвиток ресторанного бізнесу Києва.

1.2 Аналіз діяльності різних типів закладів ресторанного господарства в м. Київ

Ресторанне господарство — це організація надання послуг, яка забезпечує фізіологічні потреби споживача в спеціально відведених для такого обслуговування приміщеннях та відповідає санітарно-гігієнічним і нормативно-законодавчим вимогам. Господарська діяльність підприємств індустрії спрямована на отримання прибутку за умов функціонування як самостійного підприємства, так і структурного підрозділу інших закладів (готелів, торговельних центрів, засобів пересування і т. д.). Організація послуг харчування забезпечує не тільки задоволення гастрономічних потреб населення, а й організацію відпочинку і розваг, тобто задоволення соціокультурних потреб.

Національним стандартом ДСТУ4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація» [3] встановлено класифікацію закладів ресторанного господарства, загальні вимоги до підприємств різних типів і класів. Згідно з даним стандартом, заклади ресторанного господарства класифікують за видами економічної діяльності, торговельно-виробничими ознаками, класами, комплексом продукції і послуг, сезонністю, потужністю, характером контингенту, використовуваними методами обслуговування [4].

Заклади ресторанного господарства (ЗРГ) відіграють ключову роль у формуванні гастрономічної культури міста та задоволенні потреб мешканців і гостей. У Києві функціонує широкий спектр таких закладів, що відрізняються за типом, асортиментом, рівнем обслуговування та цільовою аудиторією (табл. 1.2.).

Таблиця 1.2 – Типи закладів ресторанного господарства м. Києва

Тип закладу	Опис
-------------	------

Ресторан	Заклад із різноманітним асортиментом страв власного виробництва та закупних товарів, високим рівнем обслуговування та комфорту, поєднаний з організацією відпочинку і дозвілля споживачів.
Бар	Заклад, де через барну стійку реалізуються алкогольні, безалкогольні, змішані напої, страви до них і закупні товари. Існують спеціалізовані бари: винний, пивний, молочний, вітамінний, коктейль-бар тощо.
Кафе	Заклад із обмеженим асортиментом страв нескладного приготування та напоїв, призначений для відпочинку та харчування споживачів.
Фуд-холл	Сучасний гастрономічний простір, що об'єднує декілька закладів різних кухонь під одним дахом, надаючи відвідувачам можливість вибору страв у спільному просторі.
Паб-клуб	Заклад, що поєднує функції пабу (подача алкогольних напоїв, переважно пива) та клубу (розважальні програми, музичні виступи), створюючи атмосферу для відпочинку та спілкування.
Фаст-фуд	Заклад швидкого харчування з обмеженим асортиментом страв стандартного приготування, орієнтований на швидке обслуговування споживачів.

Розроблено автором за даними [4 – 5]

Оцінка кількості закладів ресторанного господарства (ЗРГ) у Києві базується на загальних тенденціях ринку України та експертних оцінках. Зокрема, за даними компанії Pro-Consulting, протягом 2022-2023 років в Україні відкрилося близько 2 тисяч нових закладів харчування, з найбільшим приростом у західних регіонах країни.

Крім того, за інформацією Poster, кількість кав'ярень в Україні зросла на 35% у квітні 2024 року порівняно з груднем 2021 року, тоді як кількість ресторанів зменшилася на 17%. Хоча ці дані стосуються всієї України, вони відображають загальні тенденції, які можуть бути застосовані для оцінки ситуації в Києві (рис. 1.2.). Аналізуючи кількість закладів ресторанного господарства (ЗРГ) у Києві, можна виділити такі оцінки:

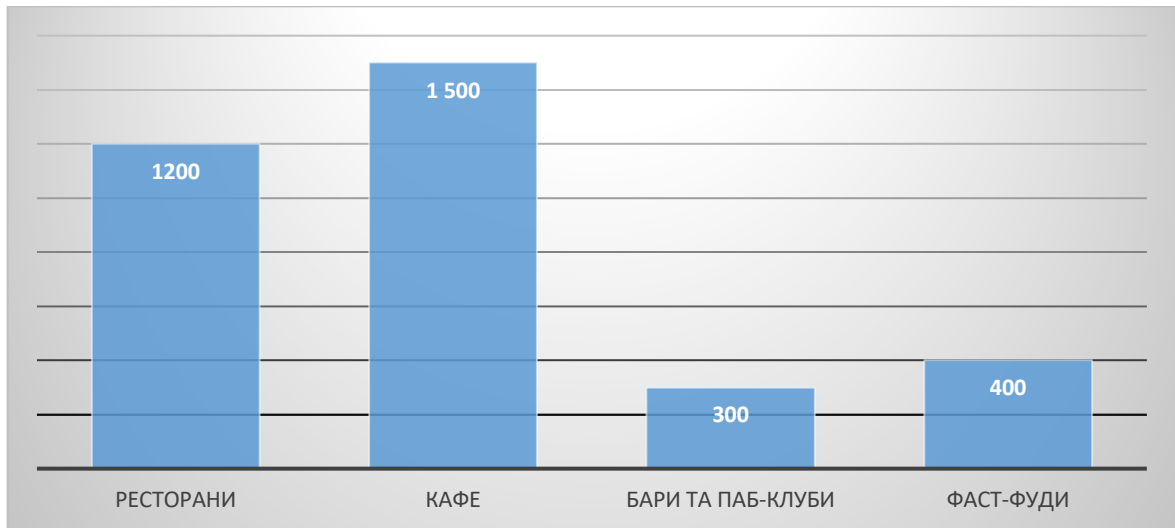


Рис. 1.2 – Аналіз кількості закладів за типами в Києві

Джерело: [6 – 7]

Примітка: дані є оцінковими та можуть змінюватися

Різноманітність типів закладів ресторанного господарства в Києві відображає багатогранність гастрономічних уподобань мешканців та гостей міста. Кожен тип закладу задовольняє специфічні потреби споживачів — від вишуканих страв у ресторанах до швидкого перекусу у фаст-фудах.

Ресторанний бізнес Києва відзначається значною різноманітністю закладів, що пропонують страви різних кухонь світу. Серед найпоширеніших типів кулінарних спрямувань, представлених у столиці, можна виділити:

- українське кулінарне спрямування: традиційні страви, що відображають національні гастрономічні традиції;
- італійське кулінарне спрямування: популярні піцерії та ресторани, що спеціалізуються на пасті та інших італійських стравах;
- японське кулінарне спрямування: заклади, що пропонують суші, сашімі та інші традиційні японські страви;
- грузинське кулінарне спрямування: ресторани, відомі своїми хінкалі, хачапурі та іншими грузинськими делікатесами;
- американське кулінарне спрямування: заклади, що спеціалізуються на бургерах, стейках та інших стравах американської кухні;
- французьке кулінарне спрямування: ресторани, що пропонують класичні французькі страви та випічку.

Точна статистика щодо кількості закладів за типами кухонь у Києві може змінюватися, проте загальні тенденції свідчать про наступне (рис. 1.3.):

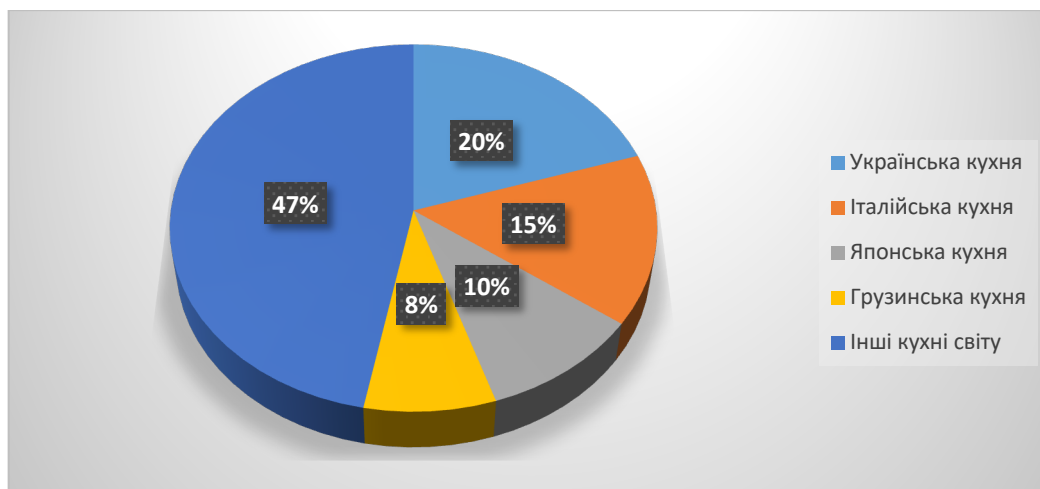


Рис. 1.3 – Статистика кількості закладів за типами кулінарних спрямувань у Києві

Джерело: [8]

Примітка: дані є приблизними та можуть змінюватися

Отже, ресторанний ринок Києва демонструє значну різноманітність кулінарних спрямувань. Українська, італійська, японська та грузинська кухні складають значну частку закладів, водночас заклади з іншими кухнями світу займають майже половину ринку, що свідчить про відкритість споживачів до гастрономічного різноманіття та глобальних трендів.

У Києві представлений різноманітний вибір ресторанів, що пропонують страви з різних кухонь світу. Кожен заклад має свою унікальну атмосферу та спеціалізується на певних кулінарних напрямках. Ці заклади відображають кулінарні традиції та сучасні тенденції, пропонуючи гостям насолоджуватися різноманітними смаковими відчуттями (табл. 1.3.).

Таблиця 1.3 – Ресторани за типами кулінарних спрямувань у Києві

Тип кухні	Ресторан	Опис закладу
Грузинська кухня	«Хачапурі та Вино»	Мережа ресторанів, відома своїми традиційними грузинськими стравами та гостинною атмосферою.
	«МАМО, це було в Тбілісі»	Ресторан, що пропонує автентичні грузинські страви в затишній обстановці.

	«Tbiliso»	Заклад, де можна насолодитися класичними стравами грузинської кухні, такими як хінкалі та хачапурі.
Італійська кухня	«Al Fresco»	Заміський ресторан, розташований на Новообухівському шосе, що пропонує страви італійської кухні в мальовничій обстановці.
Азіатська кухня	«Guramma Modern Asia»	Ресторан, що поєднує японську, азіатську та перуанську кухні, пропонуючи вишукані страви та оригінальні перформанси.
Авторська кухня	«Matisse»	Панорамний ресторан авторської середземноморської кухні з власною винною кімнатою, розташований на вулиці Богдана Хмельницького.

Розроблено автором за даними [9 – 10]

Популярність кожного типу кухні свідчить про зростання різноманітних смакових уподобань серед киян і гостей столиці. Ресторани спеціалізуються на автентичних рецептах, що дозволяє гостям зануритися в культуру та традиції різних країн. Київ продовжує бути центром гастрономічного розвитку, відповідаючи на запити споживачів різноманітними кулінарними концептами.

Ресторанний бізнес Києва активно адаптується до нових вимог ринку та змін у вподобаннях споживачів. Цей процес відображається у кількох ключових тенденціях, які формують сучасний вигляд гастрономічного простору столиці.

Моноформатні ресторани, які спеціалізуються на одному виді страв або конкретній кухні, стають дедалі популярнішими в Києві. Наприклад, заклади, що пропонують виключно бургери, пасту або суші, привертають увагу гостей завдяки високій якості страв та їхній вузькій спеціалізації. Такий підхід дозволяє власникам закладів фокусуватися на вдосконаленні обраного напрямку, підвищуючи рівень обслуговування та задовольняючи попит на конкретні продукти.

Серед киян набуває популярності здоровий спосіб життя, що спричиняє зростання попиту на healthy food. Ресторани, які пропонують органічну, веганську, вегетаріанську та безглютенову їжу, задовольняють цю потребу. Зокрема, вони використовують локальні та сезонні продукти, створюючи не лише корисні, але й естетично привабливі страви [11]. Така тенденція відповідає глобальному тренду

здорового харчування, що робить київські заклади конкурентоспроможними на міжнародному рівні.

Сегмент street food у Києві демонструє стрімкий розвиток. Фуд-траки та міні-зклади, що пропонують страви швидкого приготування, стають популярними завдяки доступності, швидкості обслуговування та різноманітності меню. Відвідувачі можуть знайти як традиційні національні страви, так і сучасні ф'южн-варіанти. Особливо популярними є вуличні ярмарки та гастрономічні фестивалі, які збирають шанувальників street food та підтримують розвиток цього формату [11].

Однією з найяскравіших тенденцій є зростання популярності грузинської кухні. Відкриття нових закладів, які спеціалізуються на приготуванні традиційних грузинських страв, таких як хачапури, хінкалі та шашлик, свідчить про підвищений інтерес до цієї кухні. Основними причинами цього тренду є унікальні поєднання смаків, використання свіжих продуктів та гостинна атмосфера, що асоціюється з грузинською культурою. Грузинські ресторани стали не лише місцем для дегустації страв, але й своєрідними осередками культури, що приваблюють як місцевих жителів, так і туристів.

Зазначені тенденції відображають динамічний розвиток ресторанного бізнесу в Києві. Популяризація грузинської кухні, активне впровадження моноформатних концепцій, орієнтація на здорове харчування та розвиток street food сприяють розширенню гастрономічної культури міста. Водночас вони демонструють здатність ресторанного бізнесу швидко адаптуватися до нових викликів та потреб споживачів, що є запорукою його успішного функціонування та зростання.

SWOT-аналіз закладів ресторанного господарства (ЗРГ) у Києві дозволяє оцінити ключові аспекти їхньої діяльності (табл. 1.4.). Він визначає сильні та слабкі сторони, а також можливості й загрози, що впливають на їхній розвиток. Такий підхід сприяє формуванню ефективних стратегій для покращення роботи ЗРГ.

Таблиця 1.4 – SWOT-аналіз закладів ресторанного господарства у Києві

Категорія	Опис
Сильні сторони	- Розмаїття закладів за типами і кухнями.
	- Висока якість обслуговування в преміальному сегменті.

Слабкі сторони	- Нерівномірний розподіл якості сервісу між сегментами.
	- Відсутність уніфікованих стандартів для деяких закладів.
Можливості	- Розширення трендів (грузинська кухня, авторські концепти).
	- Впровадження технологічних інновацій для покращення сервісу.
Загрози	- Економічна нестабільність, підвищення витрат на утримання.
	- Конкуренція з іноземними мережами.

Розроблено автором за даними [12]

SWOT-аналіз вказує на необхідність зосередження на сильних сторонах та реалізації можливостей, таких як впровадження інновацій і популяризація унікальних концептів.

1.3 Стандарти обслуговування в закладах ресторанного обслуговування

Стандарти обслуговування відіграють ключову роль у закладах ресторанного господарства, визначаючи рівень якості та досвід, який отримує відвідувач. Від того, як ресторан надає обслуговування, залежить не лише його репутація, але й здатність залучати та утримувати клієнтів.

Преміальні ресторани мають високі стандарти сервірування, де кожен аспект обслуговування продуманий до дрібниць. Тут акцент робиться на естетику та якість. Столи оформлюються з великою увагою до деталей, використовується якісний посуд, витончений текстиль та елегантні прилади. Персоналізоване обслуговування – ключовий елемент, що включає знання меню, рекомендації щодо вибору страв та напоїв, уважність до кожного гостя. Атмосфера в таких закладах створює розкішний і комфортний простір, де кожен відчуває себе особливим.

Кафе середнього сегмента акцентують увагу на швидкості обслуговування та комфорті. Тут важлива оперативна подача замовлень, що відповідає очікуванням гостей, які цінують свій час. Крім того, затишна атмосфера, зручні місця для сидіння та приємний інтер'єр допомагають створити комфортну обстановку для відпочинку та спілкування. Меню в кафе середнього сегмента зазвичай доступне за ціною, з акцентом на різноманітність і відповідність ціні та якості.

Заклади швидкого харчування мають свої особливі стандарти, що зосереджені на швидкості обслуговування. Стандартизація процесів є основою, оскільки це дозволяє забезпечити однакову якість продуктів і послуг на різних об'єктах мережі. Мінімізація людського фактору також важлива – використання автоматизованих систем замовлення та оплати допомагає звести до мінімуму можливості помилок і прискорити процес обслуговування [1].

Кожен з цих типів закладів реалізує стандарти обслуговування, відповідно до своїх особливостей, забезпечуючи гостям різний досвід та рівень задоволення їхніх потреб.

Реалізація стандартів обслуговування в різних типах закладів ресторанного господарства Києва має свої специфічні характеристики, орієнтовані на задоволення різних запитів клієнтів та створення відповідного досвіду відвідування. Преміальні ресторани концентруються на забезпеченні найвищого рівня сервісу. Тут акцент робиться на глибоких знаннях меню – офіціанти мають бути добре обізнаними не тільки щодо страв, але й щодо їхніх інгредієнтів, способів приготування та рекомендацій до подачі. Персоналізоване обслуговування є ключовим елементом: гостям надаються індивідуальні рекомендації щодо вибору страв та напоїв, враховуються їхні вподобання та побажання [13]. Важлива увага приділяється дрібницям – від сервірування столів до вибору посуду та столових приборів. Атмосфера в таких закладах створює розкішний і комфортний простір, де кожен елемент, від декору до освітлення, створює приємне враження та сприяє затишній обстановці для відпочинку та гастрономічного задоволення.

У кафе середнього сегмента акцент зосереджений на оперативності обслуговування та створенні комфортної атмосфери. Головна мета – забезпечити швидко подачу страв, щоб гості могли отримати їжу у найкоротший час, що відповідає їхнім щоденним запитам. Заклади роблять акцент на затишному інтер'єрі, комфортних місцях для сидіння, що сприяють відпочинку та спілкуванню. Обслуговування відповідає очікуванням середнього клієнта, з акцентом на швидкість і якість, але з меншою персоналізацією, порівняно з преміальними ресторанами.

Заклади швидкого харчування реалізують стандарти, зосереджуючи увагу на швидкості обслуговування та мінімізації помилок. Тут використання автоматизованих систем замовлення та оплати є важливим елементом, оскільки вони дозволяють прискорити процес обслуговування та мінімізувати людський фактор. Всі дії в таких закладах стандартизовані – від приготування їжі до подачі, що забезпечує однакову якість продукції на всіх точках продажу мережі. Швидкість є основним критерієм, тому клієнти можуть швидко отримати свою їжу, навіть якщо це займає всього кілька хвилин. Меню у закладах швидкого харчування просте та обмежене, з акцентом на смачні і доступні страви, що забезпечує максимальну зручність для зайнятих клієнтів [13].

Ресторани грузинської кухні в Києві приваблюють відвідувачів своєю унікальною атмосферою, що відображає традиційну гостинність та багатство національного колориту. Це створює не лише кулінарний, а й культурний досвід для гостей. Обслуговування в таких закладах базується на принципах тепла, привітності та уваги до деталей, що відображають грузинські традиції прийому гостей (табл. 1.5.).

Таблиця 1.5 – Характерні особливості обслуговування в ресторанах грузинської кухні

Характеристика	Опис	Приклади реалізації
Гостинність	Теплий прийом кожного гостя, дружнє спілкування з персоналом, уважне ставлення до побажань клієнта.	Персонал зустрічає гостей посмішкою, пропонує рекомендації та дбає про комфорт під час перебування у ресторані.
Національний колорит	Використання традиційного декору, національної музики, автентичного одягу персоналу, що створює атмосферу грузинського дому.	Інтер'єр з елементами грузинської культури (килими, глечики, фрески), музичні виступи ансамблів або фонова грузинська музика.
Інформативність	Розповіді про історію та походження страв, кулінарні	Офіціанти розповідають про традиційні страви, такі як хачапурі по-аджарськи,

	традиції Грузії, пояснення способу вживання певних страв.	хінкалі, та пропонують спробувати місцеве вино.
Подача страв	Акцент на автентичність: використання оригінальних рецептів, традиційних способів подачі та приготування страв.	Хінкалі подають на великих тарілках з традиційним оформленням, вино пропонують у спеціальних рогах або керамічних глеках.
Атмосфера	Створення домашньої та теплої обстановки, що асоціюється із сімейними цінностями та затишком.	Заклади мають комфортні зони для групових святкувань, гостей запрошують до спільного застілля, що нагадує традиції Грузії.

Розроблено автором за даними [14]

Ресторани грузинської кухні вирізняються особливим підходом до обслуговування, орієнтованим на створення емоційного зв'язку з гостем через традиційну гостинність і атмосферу. Вони поєднують кулінарну майстерність із культурною ідентичністю, забезпечуючи відвідувачам унікальний досвід, який неможливо отримати в інших типах закладів.

РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ РЕСТОРАНУ «GAGA»

2.1 Характеристика ресторану «Gaga»

Gaga – ресторан який здивує вас домашньою гостинністю, щедрістю і фірмовою грузинською кухнею [15].

Місце розташування ресторану: Чоколівський бульвар, 27, Київ, 02000 (рис. 2.1.).

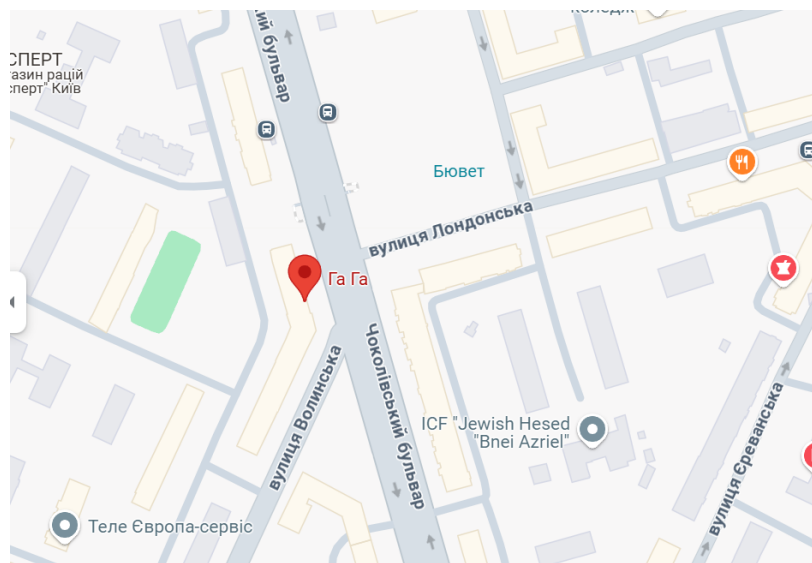


Рис. 2.1 – Картове місце розташування досліджуваного ресторану «Gaga»

Джерело: [15]

Тип закладу: ресторан грузинської кухні.

Графік роботи: Пн. – Пт. – 11: 00 – 22:00.

Концепція ресторану «Gaga» полягає в тому, щоб створити для гостей атмосферу грузинської гостинності, яка поєднується з високою якістю традиційної кухні та теплом домашнього вогнища. Основна ідея ресторану — це не просто подача смачних страв, а створення справжнього культурного досвіду, що дозволяє кожному відвідувачу поринути в атмосферу Грузії, відчути її гостинність і смак [16].

У «Gaga» роблять акцент на автентичності страв, дбаючи про їх якість і свіжість. Власник ресторану особисто контролює закупівлю продуктів, що гарантує найвищий рівень якості. Наприклад, волоські горіхи для страв мають бути лише

світлими, щоб у результаті вийшли справжні баже чи сациві, а кукурудзяна мука повинна бути виключно грузинською — тільки з білої муки вдасться приготувати традиційні коржі чвіштарі або гомі. Всі інгредієнти ретельно перевіряються, щоб кожна страва була приготовлена до найдрібніших деталей. Спеції, що використовуються в приготуванні, теж повинні бути винятково грузинськими, що підкреслює автентичність страв.

Не обмежуючись лише традиціями, ресторан також не боїться експериментувати з класичними рецептами. Наприклад, відомий аджарський хачапурі подається в двох варіантах: класичний з імеретинським сиром і яйцем та інтерпретація з сиром і телятиною, що додає новий смаковий вимір у традиційну страву. Водночас ресторан дотримується філософії збереження основних принципів грузинської кухні та не замінює ключових інгредієнтів, таких як кінза, на інші рослини, адже це порушує основи традицій [16].

Ресторан «Gaga» пропонує не лише смачні страви, але й створює атмосферу, яка дозволяє відчувати себе частиною великої грузинської родини. Гостям пропонуються страви в затишній обстановці, під живу музику та в супроводі запальних танців. Кожен вечір у ресторані — це свято, яке охоплює всі відчуття: смаки, звуки, емоції.

Особливу увагу ресторан приділяє і власному підходу до гостинності. Відвідувачі можуть насолоджуватися не тільки смачними стравами, але й отримати тепло та привітність, які є невід'ємною частиною грузинської культури. Саме тому ресторан «Gaga» відрізняється від інших закладів Києва не лише своєю кухнею, але й унікальним досвідом, який він пропонує.

Гостям «Gaga» завжди доступні традиційні грузинські страви, які стали популярними серед українців, такі як хачапурі, пхалі, сациві, чкмерулі та лобіо з червоної квасолі [16]. Особливо популярною стала страва «чкмерулі» — смажене курча в часниково-вершковому соусі, яке стало справжнім хітом ресторану. Це страви, що поєднують в собі не тільки гастрономічну насолоду, а й частину культури та історії Грузії.

Концепція ресторану «Gaga» базується на поєднанні автентичності та інновацій, що дозволяє створити неповторний досвід для кожного гостя. Ресторан прагне не просто задовольнити апетити своїх відвідувачів, а й подарувати їм справжнє свято з грузинським колоритом, що запам'ятається надовго.

Ресторан «Gaga» спеціалізується на грузинській кухні, зокрема на класичних страви цієї традиційної кухні, а також пропонує авторські інтерпретації, які додають нові смакові відтінки до знайомих рецептів. Кухня ресторану відображає найкращі традиції Грузії, з акцентом на якісні інгредієнти та автентичність приготування.

Основу меню «Gaga» складають класичні страви грузинської кухні, які користуються великою популярністю в Україні, а також авторські страви (табл. 2.1.).

Таблиця 2.1 – Основні страви меню ресторану «Gaga»

Тип страви	Назва страви	Опис
Грузинська кухня	Хачапурі	Традиційне хачапурі по-аджарськи з імеретинським сиром і яйцем. Інтерпретований варіант з телятиною, що додає новий смаковий вимір.
	Хінкалі	Пельмені, фаршировані м'ясом, спеціями та бульйоном, що розкривається в кожному ковтку.
	Сациві	Курка або інше м'ясо, приготоване в соусі з волоськими горіхами та спеціями, з глибоким і насиченим смаком.
	Пхалі	Традиційні грузинські закуски з подрібнених овочів, горіхів і спецій. Різні варіанти пхалі: з баклажанів, шпинату тощо.
	Лобіо	Блюдо з червоної квасолі, що подається в глиняних горщиках з зеленню та соліннями, популярне серед гостей ресторану.
Авторські страви	Чкмерулі	Смажені курчата в часниково-вершковому соусі. Ніжне м'ясо поєднується з кремовим і насиченим смаком соусу, що стало хітом ресторану.
	Модернізоване хачапурі	Класичне хачапурі та інтерпретований варіант з телятиною, що поєднує нові смакові відтінки з основними принципами грузинської кухні.

Продовження таблиці 2.1

	Аджарські хачапури з морепродуктами	Інноваційний варіант хачапури, в якому використані морепродукти, що підкреслює сучасний підхід до класики грузинської кухні.
--	-------------------------------------	--

Розроблено автором за даними [17]

Меню ресторану «Gaga» відзначається збалансованим поєднанням традиційних грузинських страв та авторських інтерпретацій, що дозволяє гостям насолодитися автентичним смаком Грузії з сучасними нотами. Класичні страви, такі як хачапури, хінкалі та саців, поєднуються з інноваційними варіаціями, що додають ресторану унікальності та привабливості для широкого кола гостей.

Ресторан «Gaga» на Чоколівському бульварі, 27 у Києві пропонує гостям автентичний досвід грузинської кухні в затишній та гостинній атмосфері.

Інтер'єр ресторану (див. Додаток А) виконаний у традиційному грузинському стилі з використанням теплих пісочних та теракотових відтінків. Цегляні стіни, меблі та оздоблення з натурального дерева, а також картини, створюють атмосферу домашнього затишку та тепла [18].

Ресторан «Gaga» створює атмосферу, що нагадує традиційні грузинські домівки, де панує гостинність та тепло. Затишні зали, оформлені в теплих кольорах, сприяють комфортному відпочинку та насолоді від страв.

Декор ресторану відповідає концепції, підкреслюючи національний колорит Грузії. Жива музика додає особливого шарму, створюючи відповідну атмосферу для гостей [19].

Завдяки такому поєднанню інтер'єру, атмосфери та музики, ресторан «Gaga» пропонує гостям незабутній досвід грузинської культури та кухні.

Персонал ресторану відзначається високим рівнем професіоналізму та оперативності. Гості відзначають уважність та доброзичливість обслуговуючого персоналу, що сприяє комфортному відпочинку та задоволенню від відвідування.

Ресторан «Gaga» вирізняється традиційним грузинським прийомом гостей, що включає теплу зустріч та увагу до кожного відвідувача. Також ресторан пропонує доставку улюблених страв додому або в офіс, що підкреслює зручність та орієнтованість на потреби клієнтів [20].

Ресторан «Gaga» у Києві пропонує своїм гостям автентичний досвід грузинської кухні в атмосфері гостинності та тепла.

Оцінка популярності ресторану «Gaga» на різних платформах:

1. Facebook. Ресторан має рейтинг 2,3/5, що вказує на змішані відгуки користувачів. Деякі відвідувачі висловлюють незадоволеність щодо якості обслуговування або температури страв, але також є позитивні відгуки про атмосферу та смак їжі.

2. TripAdvisor. На платформі TripAdvisor ресторан отримав рейтинг 3,0/5, що також свідчить про середній рівень задоволення відвідувачів. Ресторан займає 1447 місце серед 1581 ресторану у Києві, що вказує на певні труднощі в підтриманні високих стандартів сервісу та обслуговування.

Відгуки гостей ресторану «Gaga» на TripAdvisor свідчать про змішані враження від відвідування. Деякі відвідувачі відзначають проблеми з обслуговуванням, зокрема тривале очікування на страви та недостатню температуру подачі. Наприклад, один з відгуків зазначає: «Офіціант приніс замовлення через 35-40 хвилин — страви були ледве теплими, тобто вони були приготовані давно, але офіціант...» [21].

3. Google. Оцінка на Google Reviews становить 4,0/5, що є позитивним сигналом про більш високий рівень задоволення відвідувачів, порівняно з іншими платформами. Користувачі відзначають високий рівень смаку страв та атмосферу ресторану, хоча є і зауваження щодо часу обслуговування.

Ресторан «Gaga» має різні оцінки на різних платформах, з позитивними відгуками про страви та атмосферу, але також з зауваженнями щодо якості обслуговування та часу очікування.

Аналіз конкурентоспроможності ресторану «Gaga» є важливим етапом для визначення його позицій на ринку та оцінки здатності витримувати конкуренцію з іншими закладами, що пропонують грузинську кухню в Києві (табл. 2.2.).

Таблиця 2.2 – Аналіз конкурентоспроможності ресторану «Gaga»

№	Назва закладу	Адреса	Google-відгуки (оцінка)	Цінова політика

1	«Gaga» (грузинська кухня)	Чоколівський бульвар, 27, Київ, 02000	4,0 з 5,0 (2 103)	Середня
2	«Драккар»	Чоколівський бульвар, 20, Київ, 03087	4,5 з 5,0 (395)	Висока
3	«Захади, Дарагой!» (грузинська кухня)	проспект Повітряних Сил, 39/1, Київ, 03680	4,0 з 5,0 (1 253)	Середня
4	«Ketchup Room #3»	вулиця Лондонська, 14, Київ, 03087	4,6 з 5,0 (746)	Висока
5	«Троя»	вулиця Миколи Голего, 5, Київ, 02000	4,3 з 5,0 (510)	Середня

Розроблено автором за даними Google maps

Аналіз конкурентоспроможності ресторану «Gaga» показує, що заклад має середній рівень оцінки на платформі Google від користувачів, з рейтингом 4,0 з 5,0, що свідчить про загалом позитивні відгуки. У порівнянні з конкурентами, «Gaga» має більш помірковану цінову політику середнього рівня, у той час як інші ресторани займають вищу цінову категорію.

Фінансова діяльність та рентабельність ресторану «Gaga». Конкретні фінансові показники ресторану «Gaga» не є публічно доступними. Однак, згідно з інформацією, рентабельність ресторанного бізнесу в Україні зазвичай становить 20–30% [22]. Загалом, рентабельність ресторанного бізнесу в Україні може варіюватися від 11% до 30%, залежно від ефективності управління, концепції закладу та ринкових умов [23]. Враховуючи, що ресторан «Gaga» спеціалізується на автентичній грузинській кухні та має позитивні відгуки відвідувачів, можна припустити, що його фінансова діяльність є стабільною. Однак для точнішої оцінки рентабельності необхідно мати доступ до детальніших фінансових даних закладу.

2.2 Організаційно-технологічні аспекти виробничої діяльності ресторану «Gaga»

Організаційна структура ресторану «Gaga» (рис. 2.2.) розроблена для забезпечення ефективного функціонування закладу та належної координації між різними підрозділами.

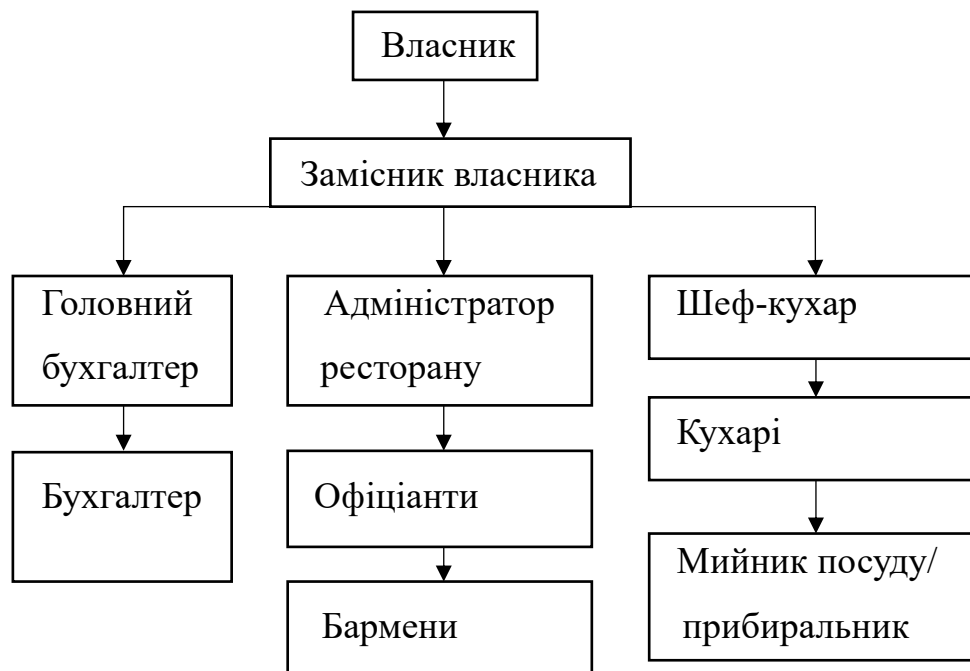


Рис. 2.2 – Організаційна структура управління ресторану «Gaga»

Опис організаційної структури та обов'язків:

1. Власник:
 - загальна відповідальність за стратегію розвитку ресторану та фінансову стабільність;
 - приймає ключові рішення щодо напрямів діяльності та управління закладом.
2. Замісник власника:
 - допомагає власнику в управлінні рестораном;
 - керує організаційними процесами та вирішує оперативні питання в разі відсутності власника.
3. Головний бухгалтер:

- відповідає за ведення фінансових та бухгалтерських документів ресторану;

- контролює витрати, доходи, податкові відрахування та забезпечує фінансову прозорість діяльності.

4. Адміністратор ресторану:

- керує щоденною роботою ресторану;
- організовує роботу персоналу, забезпечує високий рівень обслуговування гостей та вирішує адміністративні питання.

5. Шеф-кухар:

- керує кухнею, планує меню та контролює якість страв;
- забезпечує ефективне приготування їжі, підтримує стандарти гігієни та безпеки.

6. Кухарі:

- виготовляють страви згідно з рецептами та технологічними картами;
- спеціалізуються на приготуванні гарячих страв, закусок, десертів тощо.

7. Бухгалтер:

- відповідає за фінансові операції, виплату заробітної плати, податки та документообіг.

8. Офіціанти:

- обслуговують гостей, приймають замовлення, забезпечують високу якість сервісу та взаємодіють із кухнею для своєчасного подавання страв.

9. Бармени:

- відповідають за приготування та подачу напоїв;
- підбирають напої до страв та забезпечують задоволення гостей на барі.

10. Мийник посуду/прибиральник

- відповідає за миття посуду, підтримку чистоти на кухні та у загальних зонах ресторану.

Організація виробничого процесу в закладі спрямована на забезпечення високої якості страв та ефективності обслуговування.

Кухня ресторану поділена на спеціалізовані зони для приготування різних видів страв:

- гарячі страви: оснащена професійним обладнанням для смаження, тушкування та запікання.
- закуски: відведена зона для підготовки холодних страв, салатів та закусок.
- десерти: окрема частина кухні для випічки та приготування десертів.
- напої: спеціалізована зона для приготування напоїв, включаючи каву та чай.

Кожен кухар має своє робоче місце, що відповідає його спеціалізації, що дозволяє забезпечити ефективність та якість приготування страв.

Операційний процес:

1. Закупівля продуктів. Всі продукти закупаються під контролем керівництва, що гарантує їхню свіжість та якість.
2. Зберігання. Продукти зберігаються в спеціалізованих приміщеннях з дотриманням санітарних норм.
3. Підготовка. Продукти очищуються та нарізаються відповідно до вимог рецептури.
4. Приготування. Страви готуються відповідно до традиційних рецептів грузинської кухні з урахуванням сучасних технологій.
5. Сервірування. Готові страви подаються на столи в естетичній та апетитній подачі [24].

Організоване планування та чітке розподілення обов'язків серед персоналу дозволяють ресторану «Gaga» забезпечити високу якість обслуговування та задоволення гостей.

Ресторан «Gaga» в Києві пропонує автентичний досвід грузинської кухні, поєднуючи традиційні рецепти з авторськими інтерпретаціями.

У «Gaga» особливу увагу приділяють традиційним рецептам грузинської кухні, зберігаючи автентичний смак та аромат страв. Водночас, ресторан впроваджує авторські інтерпретації, адаптуючи рецепти до сучасних кулінарних

тенденцій та вподобань гостей. Наприклад, у меню представлені різноманітні види хачапурі, включаючи хачапурі по-аджарськи, хачапурі зі шпинатом і сиром, а також хачапурі з грибами і сиром [16].

Ресторан постійно оновлює своє меню, додаючи сезонні страви та спеціальні пропозиції, щоб задовольнити різноманітні смаки гостей.

Персонал ресторану «Gaga» працює злагоджено та ефективно, забезпечуючи високий рівень обслуговування. Взаємодія між офіціантами, кухарями та іншими працівниками організована таким чином, щоб кожен етап обслуговування — від прийому замовлення до доставки страв — проходив швидко та без помилок.

У «Gaga» впроваджено суворий контроль за якістю продуктів та приготування страв. Кухарі дотримуються технологічних карт та стандартів приготування, що забезпечує стабільність смаку та якості страв. Регулярне навчання та підвищення кваліфікації персоналу сприяють підтримці високих стандартів обслуговування та задоволеності клієнтів.

Завдяки таким підходам, ресторан «Gaga» забезпечує своїм гостям незабутній досвід справжньої грузинської кухні в сучасному виконанні.

2.3 Організація обслуговування в ресторані «Gaga»

Організація обслуговування в ресторані «Gaga» базується на принципах високої гостинності, індивідуального підходу до кожного гостя та швидкості виконання замовлень. Важливу роль у цьому процесі відіграє професіоналізм персоналу, чітка координація між різними відділами ресторану та використання сучасних технологій для покращення обслуговування. Зокрема, ресторан прагне створити атмосферу, що відповідає традиціям грузинської кухні, одночасно забезпечуючи високий рівень сервісу для максимального комфорту гостей.

Ресторан «Gaga» в Києві прагне забезпечити своїм гостям високий рівень обслуговування, поєднуючи традиційний грузинський підхід до гостинності з сучасними стандартами сервісу [16]. Персонал ресторану надає індивідуальну увагу кожному відвідувачу, прагнучи створити атмосферу тепла та затишку, характерну для грузинської культури.

Особливістю обслуговування є швидкість та ефективність персоналу, що дозволяє гостям насолоджуватися стравами без тривалого очікування. Ресторан також пропонує живу музику, що підкреслює унікальність атмосфери та робить відвідування ще більш приємним.

Завдяки поєднанню традиційної гостинності, швидкого обслуговування та живої музики, ресторан «Gaga» створює неповторний досвід для своїх гостей, що відрізняє його від інших закладів.

Ресторан «Gaga» активно працює над створенням високоякісного обслуговування, яке поєднує традиційну гостинність з сучасними підходами до організації сервісу. У ресторані акцент робиться на персоналізований підхід до кожного клієнта, що допомагає створити комфортну атмосферу для відвідувачів.

У ресторані «Gaga» замовлення приймаються безпосередньо за столиками офіціантами, що дає можливість гостям отримати персоналізовану консультацію щодо меню. Офіціанти допомагають клієнтам вибрати страви, розповідають про особливості кожної позиції в меню, дають рекомендації в залежності від переваг гостей. Такий підхід не тільки покращує взаємодію з клієнтами, але й сприяє кращому досвіду при виборі страв, що, в свою чергу, підвищує рівень задоволення відвідувачів [25]. Прийом замовлень таким чином дозволяє більш оперативно обробляти запити і точно визначати уподобання кожного гостя, що особливо важливо в ресторані, де меню досить різноманітне, і кожен вибір має свій смаковий відтінок.

Середній час виконання замовлення у ресторані «Gaga» становить 15-20 хвилин. Це оптимальний час, який дозволяє приготувати страви без значних затримок, не жертвуючи якістю приготування. Для забезпечення цього ресторан ефективно організовує робочі процеси на кухні та у залі, підтримує оптимальне обладнання для приготування і подачі страв. Офіціанти мають чітко організовану комунікацію з кухарями та барменами, що дозволяє своєчасно інформувати гостей про статус їхнього замовлення і доставити страви якнайшвидше.

Офіціанти та інші члени персоналу ресторану активно взаємодіють з гостями, створюючи атмосферу комфорту та безтурботності. Вони не лише приймають

замовлення, але й уважно слухають побажання відвідувачів, що дає змогу налаштувати обслуговування відповідно до індивідуальних вподобань кожного гостя. Спілкування з клієнтами є важливою складовою ресторанного сервісу, тому персонал ресторану «Gaga» надає рекомендації з меню, пояснює інгредієнти та пропонує вино або напої, що добре поєднуються з вибраними стравами. Завдяки професійним комунікаційним навичкам, клієнти відчують себе комфортно та завжди можуть розраховувати на увагу і турботу з боку персоналу.

Ресторан «Gaga» використовує сучасні технології для покращення сервісу і зручності для своїх клієнтів. Система онлайн-бронювання дозволяє гостям легко та швидко забронювати столик через офіційний вебсайт або мобільний додаток ресторану. Це особливо зручно для тих, хто хоче спланувати візит наперед, особливо в періоди високого попиту, наприклад, на вихідних або святах. Крім того, ресторан активно впроваджує систему онлайн-замовлень [26], що дає змогу клієнтам замовляти страви через інтернет, зокрема для доставки, що додає ще один рівень зручності і швидкості обслуговування.

Поєднуючи традиційну грузинську гостинність, високий рівень сервісу, швидке виконання замовлень та сучасні технології для покращення комфорту клієнтів, ресторан «Gaga» створює неповторний досвід для своїх відвідувачів, що вирізняє його серед інших закладів. Таке поєднання робить «Gaga» популярним місцем не тільки для місцевих жителів, але й для туристів, які бажають насолодитися грузинською кухнею в комфортних умовах.

2.4 Аналіз якості обслуговування в ресторані «Gaga»

2.4.1 Дослідження рівня задоволеності гостей ресторану «Gaga»

Важливим аспектом є дослідження ключових факторів, що визначають рівень задоволення, таких як якість страв, обслуговування, атмосфера, а також швидкість та ефективність обслуговування. Оцінка задоволеності клієнтів дозволяє виявити сильні та слабкі сторони ресторану, а також визначити напрями для покращення сервісу та підвищення лояльності гостей.

Для того, щоб зрозуміти рівень задоволеності гостей та ефективно реагувати на їхні побажання, ресторан «Gaga» використовує різні методи збору відгуків та оцінки (табл. 2.3.).

Таблиця 2.3 – Методи збору відгуків та оцінки задоволеності гостей ресторану «Gaga»

Метод збору відгуків	Опис	Переваги
Відгуки на спеціалізованих платформах	Гості оцінюють ресторан на платформах Google, TripAdvisor, Facebook	Можливість отримати об'єктивні відгуки від широкої аудиторії
Зворотний зв'язок через персонал	Спілкування офіціантів та адміністраторів з гостями	Миттєвий відгук та можливість швидко реагувати на побажання
Технології для збору відгуків	Використання QR-кодів та цифрових анкет	Швидкий та зручний спосіб збору відгуків з мінімальними зусиллями
Моніторинг соціальних мереж	Стеження за згадками та коментарями у соціальних мережах	Можливість оперативно реагувати на публікації та запитання
Програми лояльності та бонуси за відгуки	Стимулювання клієнтів до залишення відгуків через бонуси або знижки	Підвищення лояльності клієнтів та залучення нових гостей

Розроблено автором за даними [16; 19-21; 25]

Постійний моніторинг відгуків через онлайн-платформи, соціальні мережі та програму лояльності дозволяє ресторані тримати високий рівень якості обслуговування та підтримувати постійний зворотний зв'язок з клієнтами, що є важливою складовою для покращення досвіду гостей.

Аналіз відгуків гостей ресторану «Gaga» дозволяє виявити ключові аспекти, які впливають на рівень задоволення клієнтів, а також визначити області, що потребують покращення (рис. 2.3).

Позитивні моменти	Негативні моменти
<ul style="list-style-type: none"> • Смакові якості страв • Професіоналізм персоналу • Приємна атмосфера 	<ul style="list-style-type: none"> • Час обслуговування • Шумний рівень • Цінова політика

Рис. 2.3 – Ключові аспекти, які впливають на рівень задоволення споживачів

Загалом, ресторан «Gaga» отримує переважно позитивні відгуки від своїх відвідувачів, що свідчить про високий рівень обслуговування та якість продуктів. Смакові якості страв займають важливе місце серед похвал, особливо щодо автентичності та свіжості інгредієнтів, що відповідають традиціям грузинської кухні. Багато гостей відзначають унікальність рецептів, що додає ресторану індивідуальності. Атмосфера закладу також отримує позитивну оцінку завдяки затишному інтер'єру, який підкреслює грузинську культуру, і створює комфортні умови для відпочинку та спілкування. Професіоналізм персоналу, що включає ввічливість, доброзичливість і компетентність офіціантів, також виділяється серед сильних сторін ресторану. Відвідувачі цінують детальні консультації та рекомендації щодо меню, що дозволяє їм отримати найкращий досвід від візиту. Загалом, ці позитивні аспекти значно сприяють задоволенню гостей і репутації ресторану.

Незважаючи на загальний позитивний відгук, ресторан «Gaga» стикається з деякими негативними моментами, які потребують покращення. Один із них — час обслуговування, особливо під час пікових годин, коли відвідувачі можуть зазнати затримок у подачі страв. Також є зауваження щодо цінової політики ресторану, оскільки деякі клієнти вважають ціни на деякі страви надмірними в порівнянні з іншими закладами в регіоні. Ще один негативний момент — підвищений рівень шуму, особливо в моменти великих скупчень гостей, що може заважати комфортному спілкуванню. Врахування цих факторів дозволить ресторану «Gaga» покращити якість обслуговування та комфорт для відвідувачів.

Приблизні відсоткові показники рівня задоволеності гостей ресторану «Gaga» були визначені на основі аналізу відгуків клієнтів, зібраних через різні платформи та безпосередньо відвідувачами ресторану (рис. 2.4.). Ці показники дають загальне уявлення про рівень задоволення гостей різними аспектами обслуговування та атмосфери ресторану. Оцінка базується на позитивних та негативних відгуках, що дозволяє виділити основні напрямки для покращення та підвищення якості обслуговування.



Рис. 2.4 – Приблизні відсоткові показники рівня задоволеності гостей ресторану «Gaga»

Розроблено автором за даними [15; 18-21; 25]

Ресторан «Gaga» має багато позитивних моментів, проте для досягнення ще більш високого рівня задоволеності клієнтів необхідно звернути увагу на покращення деяких аспектів, зокрема часу обслуговування, цінової політики та рівня шуму в ресторані.

2.4.2 Виявлення ключових проблем у сервісі та організації роботи персоналу

Ресторан «Gaga» здобув загальне визнання завдяки високій якості обслуговування та смачним стравам. Проте, як і будь-який інший заклад, він стикається з певними викликами, які потребують уваги та вдосконалення.

Один із ключових аспектів, що потребує покращення в ресторані «Gaga», — це час обслуговування під час пікових годин. У моменти великих скупчень гостей

спостерігаються затримки в подачі страв, що може призводити до незадоволення клієнтів. Затримки можуть виникати через перевантаження кухні або недостатню ефективність роботи персоналу. Щоб вирішити цю проблему, необхідно оптимізувати процеси приготування та подачі страв, зокрема, удосконалити координацію між кухнею та обслуговуючим персоналом.

Іншою важливою проблемою є цінова політика ресторану. Деякі клієнти висловлюють незадоволення щодо високих цін на окремі страви, порівняно з іншими ресторанами в регіоні. Це може негативно вплинути на конкурентоспроможність ресторану, адже в умовах великої конкуренції навіть незначні відмінності в цінах можуть суттєво впливати на вибір клієнтів. Щоб уникнути цього, ресторану слід регулярно проводити моніторинг цін на ринку та, за потреби, коригувати власну цінову політику. Важливо забезпечити баланс між високою якістю страв та доступною вартістю, що допоможе утримувати лояльність постійних клієнтів та залучати нових.

Ще однією проблемою є підвищений рівень шуму в ресторані під час великих скупчень гостей. Це може заважати комфортному спілкуванню та створювати незручності для відвідувачів, що, в свою чергу, впливає на їхнє загальне враження від закладу. Для покращення акустики варто розглянути можливість використання звукоізоляційних матеріалів, що зможуть зменшити рівень шуму в найбільш завантажених зонах ресторану. Також можна переглянути розташування столиків, щоб забезпечити більш зручні умови для спілкування гостей і мінімізувати шумові перешкоди. Врахування цих моментів дозволить створити більш комфортну атмосферу для відвідувачів і значно покращити їхнє загальне враження від ресторану.

Виявлені проблеми можуть мати різний рівень впливу на ресторан «Gaga», залежно від їхнього характеру та того, як вони будуть вирішені [27]. Ось детальніший аналіз впливу кожної з проблем:

1. Час обслуговування під час пікових годин. Затримки в обслуговуванні під час годин пік можуть значно знизити рівень задоволеності клієнтів, оскільки довге очікування на страви впливає на загальний досвід відвідування ресторану. Це

може привести до негативних відгуків та зниження лояльності клієнтів, що безпосередньо впливає на репутацію закладу. Довге очікування також збільшує навантаження на персонал, що може знижувати ефективність роботи та підвищувати стрес серед працівників.

2. Цінова політика. Невідповідність цінової політики вимогам клієнтів може призвести до того, що частина гостей почне обирати інші заклади з більш конкурентоспроможними цінами. Це може вплинути на частоту відвідувань ресторану та залучення нових клієнтів, що безпосередньо позначається на фінансових результатах. Відповідно, для збереження конкурентоспроможності необхідно знайти правильний баланс між якістю страв та їх ціною.

3. Рівень шуму під час великих скупчень гостей. Підвищений рівень шуму може значно знизити комфорт відвідувачів, що, в свою чергу, впливає на їх бажання повернутися в ресторан. Якщо гість відчуває дискомфорт через шум, це може призвести до негативних вражень, погіршення репутації та навіть до зменшення кількості постійних клієнтів. Зокрема, для гостей, які відвідують ресторан для святкових заходів або ділових зустрічей, шум може бути неприпустимим фактором.

Загалом, всі ці проблеми можуть негативно впливати на імідж ресторану, його конкурентоспроможність та фінансові показники. Тому важливо вжити заходів для їх усунення, щоб зберегти позитивний досвід для гостей і підвищити ефективність роботи закладу.

2.4.3 Напрями покращення якості обслуговування у ресторані «Gaga»

Покращення якості обслуговування є одним із ключових факторів успіху ресторану. У випадку з рестораном «Gaga», важливо враховувати потреби клієнтів, враховувати їхні побажання та забезпечити максимальний комфорт на кожному етапі відвідування закладу (табл. 2.4.).

Таблиця 2.4 – Напрями покращення якості обслуговування у ресторані «Gaga»

Напрямок покращення	Опис заходів	Очікуваний результат
---------------------	--------------	----------------------

Оптимізація процесу обслуговування	Впровадження додаткових засобів автоматизації процесу приймання замовлень, удосконалення роботи персоналу під час пікових годин, додаткові навчання для швидшої обробки замовлень.	Зниження часу очікування гостей, покращення швидкості та ефективності обслуговування.
Коригування цінової політики	Проведення аналізу цінових пропозицій конкурентів та коригування вартості страв для досягнення конкурентоспроможності без шкоди для якості. Впровадження спеціальних акцій та знижок.	Покращення сприйняття ресторану, підвищення лояльності клієнтів, збільшення кількості відвідувань.
Управління рівнем шуму	Встановлення звукоізоляційних матеріалів, коригування розташування столів та зон для зниження шуму, можливість бронювання столиків в більш тихих зонах.	Покращення комфортної атмосфери для гостей, зниження рівня стресу та покращення враження.
Підвищення кваліфікації персоналу	Постійне навчання та тренінги для офіціантів, кухарів та менеджерів, щоб підвищити їх професіоналізм, комунікаційні навички та здатність ефективно вирішувати проблеми клієнтів.	Підвищення якості обслуговування, створення комфортної атмосфери для гостей, підвищення рівня задоволення.
Запровадження системи зворотного зв'язку	Активне збори відгуків від клієнтів через спеціалізовані платформи та безпосередньо в ресторані, впровадження програм лояльності за надані відгуки.	Кращий розуміння потреб клієнтів, швидка реакція на їхні побажання та покращення обслуговування

Розроблено автором за даними [16; 28]

Покращення якості обслуговування у ресторані «Gaga» потребує комплексного підходу, який охоплює різні аспекти: оптимізацію процесів обслуговування, коригування цінової політики, управління рівнем шуму, підвищення кваліфікації персоналу та ефективний збір зворотного зв'язку від клієнтів.

РОЗДІЛ 3

ВПРОВАДЖЕННЯ НОВІТНІХ СТАНДАРТІВ ОБСЛУГОВУВАННЯ В РЕСТОРАНИ «GAGA»

3.1 Стандарти обслуговування у ресторанному бізнесі: значення, тенденції та зарубіжний досвід

3.1.1 Поняття та значення стандартів обслуговування у ресторанному бізнесі

Стандарти обслуговування в ресторанному бізнесі відіграють ключову роль у забезпеченні високої якості послуг, задоволеності клієнтів та формуванні позитивної репутації закладу. Чітко прописані правила для кожного процесу в закладі харчування необхідні для досягнення найкращих результатів [29].

Впровадження та дотримання стандартів обслуговування безпосередньо впливає на якість послуг, що надаються клієнтам. Вони встановлюють очікування клієнтів та визначають, як персонал повинен діяти в різних ситуаціях, від прийому замовлення до вирішення проблем. Це, у свою чергу, підвищує рівень задоволеності гостей, оскільки вони отримують передбачуваний та високоякісний сервіс. Задоволені клієнти частіше повертаються та рекомендують заклад іншим, що сприяє формуванню позитивної репутації ресторану.

Високий рівень обслуговування є важливим чинником конкурентоспроможності ресторану. У сучасному ринковому середовищі, де споживачі мають широкий вибір закладів, якість обслуговування може стати вирішальним фактором при виборі місця для відвідування. Ресторани, які відомі своєю якістю, мають можливість виділитися серед конкурентів і залучити нових клієнтів. Таким чином, дотримання високих стандартів обслуговування допомагає не лише утримувати постійних гостей, але й залучати нових, що зміцнює позиції закладу на ринку.

Економічний вплив стандартів обслуговування також є значним. Якісні страви та обслуговування формують позитивний досвід клієнтів, що, в свою чергу, веде до повторних візитів та рекомендацій [30]. Задоволені клієнти схильні

витрачати більше, підвищуючи середній чек, а також залишати щедріші чайові, що безпосередньо впливає на дохід закладу. Крім того, позитивні відгуки та рекомендації сприяють залученню нових відвідувачів без додаткових витрат на рекламу, що підвищує рентабельність ресторану.

3.1.2 Основні тенденції в удосконаленні сервісу на ринку ресторанних послуг

У сучасному ресторанному бізнесі стандарти обслуговування (табл. 3.1.) постійно еволюціонують, адаптуючись до змін у споживчих вподобаннях, технологічних новаціях та глобальних тенденціях. Відстеження цих змін є критично важливим для закладів, які прагнуть залишатися конкурентоспроможними та відповідати очікуванням своїх клієнтів.

Таблиця 3.1 – Основні тенденції у стандартах обслуговування ресторанного бізнесу

Тенденція	Опис
Персоналізація обслуговування	Орієнтація на індивідуальні потреби клієнтів, пропонування персоналізованих меню та послуг для підвищення задоволеності гостей.
Впровадження технологій	Використання цифрових рішень, таких як електронні меню, системи онлайн-бронювання та мобільні додатки для покращення ефективності обслуговування та зручності для клієнтів.
Екологічна відповідальність	Зростаюча увага до сталого розвитку, використання екологічно чистих продуктів, зменшення відходів та впровадження практик, що сприяють збереженню довкілля.
Здорове харчування	Включення в меню страв зі зниженим вмістом калорій, органічних та безглютенних опцій, врахування дієтичних потреб клієнтів.
Швидкість та якість обслуговування	Підвищення швидкості обслуговування без компромісу щодо якості, оптимізація процесів для забезпечення швидкого та ефективного сервісу.
Інтерактивний досвід	Створення унікального досвіду для гостей через кулінарні шоу, відкриті кухні, майстер-класи та інші інтерактивні елементи, що залучають клієнтів до процесу приготування та споживання їжі.

Продовження таблиці 3.1

Гнучкість та адаптивність	Здатність швидко адаптуватися до змін у ринкових умовах, впровадження нових концепцій та форматів обслуговування, таких як доставка, виносні страви та поп-ап ресторани.
Підвищення кваліфікації персоналу	Інвестування в навчання та розвиток співробітників для забезпечення високого рівня обслуговування, знання сучасних тенденцій та вміння працювати з новими технологіями.

Розроблено автором за даними [1; 31 – 32]

Впровадження цих тенденцій у стандарти обслуговування дозволяє ресторанам не лише відповідати сучасним вимогам ринку, але й створювати унікальний та привабливий досвід для своїх гостей. Зокрема, персоналізація обслуговування та інтерактивний досвід сприяють встановленню емоційного зв'язку з клієнтами, що підвищує їхню лояльність. Водночас, екологічна відповідальність та пропозиція здорових опцій у меню відповідають зростаючій свідомості споживачів щодо власного здоров'я та довкілля.

Заклади, які активно інтегрують ці тенденції у свої стандарти обслуговування, мають більше шансів на успіх та стійкий розвиток у динамічному середовищі ресторанного бізнесу.

3.1.3 Зарубіжний досвід упровадження новітніх стандартів обслуговування

Зарубіжний досвід у сфері ресторанного бізнесу свідчить про те, що впровадження та дотримання міжнародних стандартів обслуговування є ключовими для забезпечення високої якості послуг та підвищення конкурентоспроможності закладів. Стандартизація процесів обслуговування допомагає встановити чіткі вимоги до роботи персоналу, які сприяють створенню позитивного досвіду для гостей та формуванню довіри до закладу.

У розвинених країнах стандарти обслуговування мають не лише економічне, а й соціальне значення. Вони спрямовані на забезпечення безпеки та задоволення споживачів. Наприклад, впровадження стандартів ISO 9001 (система менеджменту якості) та ISO 22000 (система менеджменту безпеки харчових продуктів) дозволяє

зкладам гарантувати високу якість страв і послуг [33]. Ці стандарти встановлюють мінімальні вимоги до управління процесами, що підвищує конкурентоспроможність закладів, їхню репутацію та економічну стабільність. Як приклад, мережа ресторанів «Le Meurice» у Франції, впровадивши ці стандарти, значно покращила якість обслуговування та безпеку харчових продуктів, що позитивно вплинуло на рівень задоволення клієнтів і сприяло зростанню лояльності.

У країнах Східної Європи організація харчування туристів у ресторанах вищої категорії має важливе значення для туристичної привабливості регіону. Особлива увага приділяється професійній майстерності та кваліфікації персоналу. Висока якість страв забезпечується завдяки спеціалізації виробничих процесів і впровадженню сучасних технологій у обслуговуванні. Наприклад, готель «Hotel Bristol» у Польщі відомий своїм рестораном, який дотримується міжнародних стандартів обслуговування.

В Україні ресторанний бізнес знаходиться на етапі активного розвитку, тому вивчення та адаптація міжнародного досвіду є надзвичайно актуальними. Впровадження міжнародних стандартів обслуговування дозволяє українським закладам покращувати якість послуг, відповідати очікуванням споживачів та забезпечувати конкурентні переваги. Наприклад, ресторан «Канапа» у Києві впровадив міжнародні стандарти, що дозволило значно покращити сервіс і якість страв.

Зарубіжний досвід упровадження новітніх стандартів обслуговування в ресторанному бізнесі є важливим джерелом для України, адже він дозволяє переймати передові практики та адаптувати їх до національних умов. Вивчення зарубіжного досвіду допомагає зрозуміти, як інші країни впроваджують інноваційні підходи до обслуговування, які технології використовують, та які стандарти встановлюють для підвищення якості взаємодії з гостями. Це важливо для українських ресторанів, які прагнуть створити конкурентні переваги та забезпечити високий рівень обслуговування.

Впровадження новітніх стандартів обслуговування в ресторанному бізнесі за кордоном включає низку інноваційних підходів, які спрямовані на підвищення якості обслуговування та задоволення потреб гостей. Важливою частиною цього процесу є використання технологій, таких як мобільні додатки для бронювання столиків та замовлення їжі, систем для безконтактної оплати, чат-боти для обслуговування клієнтів. Також популярні інтерактивні столи, що дозволяють клієнтам самостійно обирати страви та змінювати оформлення столу на власний смак. Ці інновації допомагають ресторанам створювати унікальний досвід для кожного гостя, що підвищує їхню конкурентоспроможність на ринку.

Зарубіжний досвід упровадження новітніх стандартів обслуговування в ресторанному бізнесі демонструє, як інноваційні підходи можуть трансформувати традиційне сприйняття їжі та сервісу, надаючи клієнтам унікальні гастрономічні та емоційні враження. Від тимчасових поп-ап ресторанів до інтерактивних кухонь і безменю закладів, світовий досвід свідчить про прагнення до персоналізації, креативності та ексклюзивності в сервісі (табл. 3.2.). Ці новітні стандарти допомагають не лише залучити нових клієнтів, але й створити постійну, лояльну аудиторію, що очікує від ресторанів більшого, ніж просто смачну їжу.

Таблиця 3.2 – Зарубіжний досвід упровадження новітніх стандартів обслуговування

Тип інновацій	Приклад	Опис
Поп-ап ресторани	«The Test Kitchen» (США)	Тимчасові заклади, які змінюють своє місце розташування і меню в залежності від сезону або концепції. Кожен візит — це нове гастрономічне пригода.
Гастрономічні події	«Underground Restaurant» (Лондон)	Періодичні заходи, де шеф-кухарі експериментують із новими рецептами та стравами. Гостям пропонується меню, яке змінюється щодня, створюючи унікальний досвід.
Обідні клуби	«Dinner in the Sky» (Бельгія)	Гості вечеряють за столом, піднятим над землею, у стилі міні-гала. Це поєднання унікальної обстановки та високої кухні.
Ресторани без меню	«The Ledbury» (Лондон)	Гості дозволяють шеф-кухарю самостійно обирати страви на основі їхнього вподобання та настрою, створюючи персоналізоване меню.

Продовження таблиці 3.2

Інтерактивне обслуговування	«Kitchen Table» (Сан-Франциско)	Гості можуть спостерігати за приготуванням їжі прямо на кухні, спілкуватися з шефом і навіть брати участь у процесі. Це створює незабутній досвід і залучення.
-----------------------------	---------------------------------	--

Розроблено автором за даними [34 – 35]

Це не лише підвищує рівень задоволеності клієнтів, але й сприяє зростанню репутації закладу та його конкурентних переваг на ринку. Сучасний ресторанный сервіс все більше орієнтується на створення емоційних зв'язків і персоналізованого обслуговування, що дозволяє закладам ефективно конкурувати у глобальному ринку гастрономії.

3.2 Розробка стандартів обслуговування для ресторану грузинської кухні

Розробка стандартів обслуговування для ресторану «Gaga» є важливим кроком для забезпечення високої якості послуг, підвищення рівня задоволеності клієнтів і формування конкурентних переваг.

Розробка стандартів обслуговування для ресторану грузинської кухні «Gaga» (рис. 3.1.):

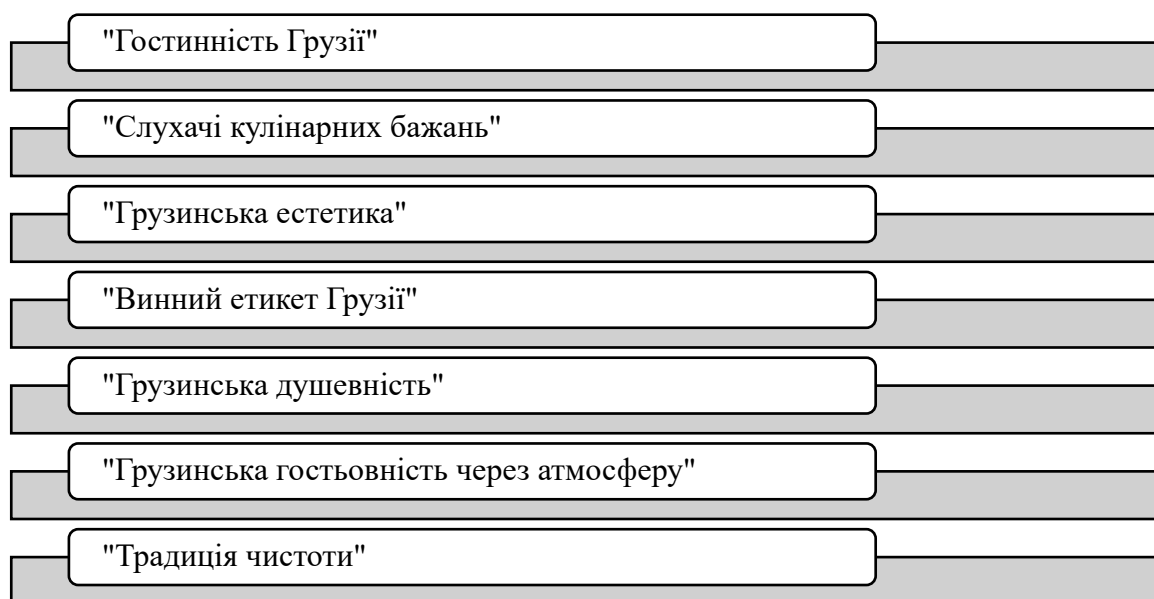


Рис. 3.1 – Стандарти обслуговування для ресторану грузинської кухні «Gaga»

Розроблено автором

Стандарт привітання гостей – «Гостинність Грузії». Грузинська культура славиться своєю гостинністю, тому важливо, щоб персонал ресторану створював атмосферу тепла і доброзичливості з першої хвилини зустрічі. При вході клієнт має бути зустрінутий привітно, з посмішкою та коротким привітанням на грузинській мові. Обов'язково використовувати традиційні слова привітання, як-от: «კეთილი იყოფაობით მოგვინებთ ჩვენს სახლში» («Ласкаво просимо до нашого будинку»).

Ціль: створити атмосферу затишку і вітання, щоб клієнт відчув себе частиною грузинської культури та традицій.

Стандарт обслуговування на етапі прийому замовлення – «Слухачі кулінарних бажань». Офіціанти повинні уважно слухати побажання клієнтів, зокрема щодо алергій, уподобань у виборі страв та напоїв. Важливо враховувати традиції грузинської кухні, коли кожна страва має свою унікальну історію та смаки. Персонал також має бути готовий пояснити інгредієнти та способи приготування, підкреслюючи натуральність та свіжість складників.

Ціль: забезпечити високий рівень персоналізованого обслуговування та показати глибоке знання традиційної кухні.

Стандарт подачі страв – «Грузинська естетика». У грузинській кухні велике значення має подача страв. Важливо, щоб кожна страва була подана на відповідному посуді, який підкреслює її автентичність. Наприклад, хачапурі може подаватися в спеціальних дерев'яних тарілках, а м'ясні страви – на великих металевих підносах. Страви повинні бути не тільки смачними, а й естетично оформленими.

Ціль: підвищити візуальне сприйняття їжі, відповідно до культурних традицій Грузії, щоб кожен елемент сервірування викликав емоційне задоволення.

Стандарт сервісу вина – «Винний етикет Грузії». Грузинське вино має особливе значення в культурі та національних традиціях, тому сервіс вина в ресторані «Gaga» має бути на найвищому рівні. Офіціанти повинні знати основи винного етикету: правильно подавати вино, радити клієнтам, яке вино підходить до

певної страви, а також розповідати про грузинські винні традиції та виноробні регіони.

Ціль: покращити досвід клієнтів, даючи їм можливість не тільки насолодитися смачною їжею, але й зануритись у культурний контекст грузинських вин.

Стандарт взаємодії з клієнтами – «Грузинська душевність». Персонал ресторану повинен активно взаємодіяти з гостями, пропонуючи не лише обслуговування, але й емоційну підтримку. Важливо, щоб офіціанти та інші працівники ресторану вміли вести невимушені, але дружні бесіди, пояснювали традиції і навіть запрошували до участі в грузинських ритуалах, таких як тостування.

Ціль: зробити відвідування ресторану не просто їжею, а справжнім емоційним досвідом, щоб клієнти відчували себе частиною великої грузинської родини.

Стандарт акустики та атмосфери – «Грузинська гостювність через атмосферу». Акустика ресторану має відповідати атмосфері грузинської гостинності. Музика повинна бути м'якою та ненав'язливою, з елементами традиційної грузинської музики. Звук не повинен заважати розмовам, але має доповнювати загальну атмосферу затишку та гостинності.

Ціль: підсилити відчуття грузинської гостинності через музику та атмосферу ресторану.

Стандарт гігієни та чистоти – «Традиція чистоти». Враховуючи важливість чистоти та порядку, всі працівники ресторану повинні дотримуватись високих стандартів особистої гігієни, а також слідкувати за чистотою залів, туалетів, кухні та території ресторану. Важливо проводити регулярні перевірки та забезпечити постійний контроль за станом приміщень.

Ціль: підтримати високий рівень гігієни, що є важливим аспектом для забезпечення безпеки та комфортного перебування клієнтів.

Розробка стандартів обслуговування для ресторану грузинської кухні «Gaga» орієнтується на специфіку грузинської культури та традицій, щоб кожен елемент

сервісу сприяв створенню неповторної атмосфери. Це дозволяє не лише забезпечити високу якість послуг, але й підвищити рівень задоволення клієнтів та зміцнити репутацію ресторану як місця, де втілені традиції Грузії в сучасному ресторанному бізнесі.

3.3 Основні заходи щодо впровадження новітніх стандартів обслуговування

1. Впровадження стандарту привітання гостей – «Гостинність Грузії»

Для ефективного впровадження цього стандарту необхідно провести навчання персоналу ресторану з акцентом на важливість першого враження та правильної взаємодії з клієнтами. Слід організувати тренінги для офіціантів та інших співробітників, де вони навчатимуться вітати гостей не тільки словами, а й виразом обличчя та невербальними знаками уваги, що притаманні грузинській культурі. Також на всіх входах до ресторану можна розмістити вивіски з традиційними грузинськими привітаннями. Це сприятиме створенню єдиної атмосферної концепції, де кожен гість почуватиметься частиною грузинської традиції.

2. Покращення процесу прийому замовлень – «Слухачі кулінарних бажань»

Щоб ефективно реалізувати цей стандарт, важливо забезпечити персонал необхідними знаннями та інструментами. Офіціанти мають пройти курси з технік активного слухання та обробки індивідуальних побажань клієнтів, таких як алергії або переваги у виборі страв. Важливим є також формування бази знань про страви грузинської кухні та їх складники. Працівники повинні вміти не лише рекомендувати страви, але й детально пояснювати їх інгредієнти та спосіб приготування, підкреслюючи природність та свіжість продуктів.

3. Розвиток естетики подачі страв – «Грузинська естетика»

Для реалізації цього стандарту потрібно звернути особливу увагу на підбір посуду та декорацій для кожної страви. Створення меню з детальним описом порцій та порекомендуванням щодо відповідних тарілок та сервісу стане важливим

кроком. Необхідно організувати співпрацю з постачальниками посуду, щоб забезпечити високоякісні вироби, які відповідають культурним особливостям грузинської кухні. Також варто впровадити спеціальні рекомендації для офіціантів щодо використання декоративних елементів (наприклад, прянощів або трав), щоб кожна страва виглядала естетично привабливо.

4. Впровадження стандарту сервісу вина – «Винний етикет Грузії»

Для вдосконалення винного етикету ресторану необхідно провести спеціалізовані курси для персоналу про особливості грузинських вин. Офіціанти повинні бути здатні поєднувати вина з різними стравами, пояснюючи клієнтам, яке вино найкраще підходить до кожного виду їжі, зокрема до традиційних грузинських страв. Можна створити спеціальні карти вина, що відображають різноманіття вин Грузії, з акцентом на історії виноробних регіонів та особливості сортів.

5. Забезпечення стандарту взаємодії з гостями – «Грузинська душевність»

Впровадження цього стандарту передбачає активну роботу з персоналом щодо розвитку соціальних навичок, таких як уміння вести невимушені, дружні бесіди, особливо коли мова йде про традиції та обряди грузинської кухні. Працівники повинні бути навчені не лише обслуговувати клієнтів, але й інтегрувати їх у культуру ресторану. Можна організувати спеціальні заходи, такі як вечори грузинських тостів або демонстрація традиційних ритуалів, де клієнти можуть стати частиною культурного процесу.

6. Удосконалення акустики та атмосфери – «Грузинська гостьовність через атмосферу»

Для належного виконання цього стандарту ресторану необхідно підключити спеціалістів для налаштування звукової системи та вибору музичних композицій, що відповідатимуть культурному контексту. Музика має бути м'якою і ненав'язливою, з акцентом на традиційну грузинську музику, яка створює атмосферу душевності. Варто також забезпечити використання елементів інтер'єру, що додають до атмосфери, наприклад, національні килими, декоративні елементи з дерева, які відображають культуру Грузії.

7. Забезпечення стандарту гігієни та чистоти – «Традиція чистоти»

Для дотримання високих стандартів чистоти, необхідно організувати регулярні інспекції та забезпечити роботу прибиральних бригад з високими стандартами виконання. Зокрема, важливо забезпечити чистоту на кухні та в залах, де відвідувачі проводять час. Офіціанти повинні дотримуватись норм особистої гігієни, використовувати чистий одяг та захисні засоби при подачі страв. Крім того, необхідно періодично проводити тренінги для персоналу з гігієнічних стандартів і методів забезпечення чистоти у приміщеннях ресторану.

Впровадження новітніх стандартів обслуговування в ресторані грузинської кухні «Gaga» дозволить не тільки підвищити рівень сервісу, а й зробити відвідування ресторану справжнім емоційним досвідом, що базується на культурних та гастрономічних традиціях Грузії. Для цього важливо забезпечити належне навчання персоналу, організувати процеси на високому рівні та постійно працювати над удосконаленням стандартів, щоб кожен гість відчував себе частиною великої грузинської родини.

3.4 Оцінка ефективності впроваджених стандартів обслуговування в ресторані «Gaga»

Впровадження новітніх стандартів обслуговування в ресторані «Gaga» має на меті не лише покращити якість обслуговування, але й забезпечити клієнтів високим рівнем емоційного задоволення та поглибленим зануренням у культуру Грузії. Ресторан, орієнтуючись на традиції грузинської гостинності та кухні, має стратегію, спрямовану на створення унікального досвіду для своїх відвідувачів. Оцінка ефективності цих стандартів є важливим етапом у вдосконаленні роботи закладу, що дозволяє зрозуміти, наскільки успішно вони реалізуються та яким чином впливають на загальне враження клієнтів.

Для оцінки ефективності впровадження новітніх стандартів обслуговування в ресторані «Gaga» необхідно визначити планові показники відсотковості для кожного стандарту. Враховуватимемо, що введення стандартів обслуговування зазвичай відображається на таких показниках (табл. 3.3.).

Таблиця 3.3 – Ймовірний вплив стандартів обслуговування на рівень задоволення клієнтів в ресторані «Gaga»

Стандарт	Ймовірний вплив (%)	Оцінка
Привітання гостей – «Гостинність Грузії»	10-15	Покращення першого враження, збільшення позитивних відгуків і повторних візитів.
Обслуговування на етапі прийому замовлення – «Слухачі кулінарних бажань»	12-18	Покращення взаємодії з клієнтами, зменшення помилок у замовленнях, підвищення ефективності персоналу.
Подача страв – «Грузинська естетика»	8-12	Красива подача страв підвищує задоволення клієнтів, сприяє повторним візитам.
Сервіс вина – «Винний етикет Грузії»	10-14	Клієнти більш задоволені, зокрема любителі вина, що підвищує їхню лояльність.
Взаємодія з клієнтами – «Грузинська душевність»	12-18	Підвищення емоційної залученості клієнтів, збільшення лояльності, більше відгуків і повторних візитів.
Акустика та атмосфера – «Грузинська гостьовність через атмосферу»	5-8	Створення затишної атмосфери покращує загальне враження відвідувачів.
Гігієна та чистота – «Традиція чистоти»	10-15	Високий рівень чистоти підвищує довіру клієнтів, їх задоволення та лояльність.

Розроблено автором

Песимістичні планові показники відсотковості показані на рисунку 3.2.:



Рис.3.2 Планові показники відсотковості стандартів обслуговування

Впровадження стандартів обслуговування в ресторані «Gaga» має значний вплив на різні аспекти роботи закладу. Одним з основних результатів є покращення задоволення клієнтів. Завдяки високому рівню обслуговування, персонал не лише задовольняє базові потреби гостей, але й звертає увагу на індивідуальні побажання, що підвищує їх лояльність. Відповідно, зменшується кількість негативних відгуків, оскільки клієнти відчують, що їх досвід у ресторані максимально враховує їхні побажання і потреби.

Ще одним важливим наслідком є збільшення повторних візитів. Клієнти, що пережили позитивний досвід завдяки високому рівню обслуговування та автентичній атмосфері грузинської гостинності, більш схильні повертатися до ресторану. Це має безпосередній вплив на стабільність доходів закладу, оскільки лояльні відвідувачі становлять основу для постійного потоку клієнтів.

Впровадження таких унікальних стандартів обслуговування дозволяє ресторану «Gaga» створити конкурентні переваги на ринку. Культурні традиції Грузії та особливий акцент на традиційному підході до обслуговування можуть вирізнити ресторан серед інших закладів. Це не лише допоможе привабити нових клієнтів, але й забезпечить високий рівень задоволення відвідувачів, які шукають автентичний гастрономічний досвід.

Не менш важливим є вплив впровадження стандартів на внутрішню атмосферу ресторану. Професіоналізм і доброзичливість персоналу, а також врахування культурних особливостей, сприяють створенню сприятливої атмосфери серед працівників. Це позитивно впливає на їхню мотивацію і бажання надавати найкращий сервіс, що, в свою чергу, відображається на загальній якості обслуговування. Така атмосфера допомагає підтримувати високу продуктивність команди та забезпечує клієнтів незабутнім досвідом у ресторані «Gaga».

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

Проведене дослідження дало змогу досягти поставленої мети, спрямованої на оцінку впровадження новітніх стандартів обслуговування в ресторані «Gaga» та розробку рекомендацій щодо покращення якості сервісу.

Аналіз теоретичних засад впровадження стандартів обслуговування показав, що новітні стандарти є невід'ємною складовою забезпечення якості ресторанних послуг. Їх впровадження сприяє створенню унікальної атмосфери та підвищенню емоційного залучення клієнтів. Зокрема, використання культурних особливостей грузинської гостинності дозволяє формувати позитивний імідж закладу.

Вивчення зарубіжного досвіду та інноваційних підходів до обслуговування підтвердило, що персоналізований підхід до клієнтів і увага до деталей (наприклад, мистецтво винного етикету) є важливими аспектами конкурентоспроможності ресторану. Зарубіжні заклади активно інтегрують унікальні елементи своєї культури, що сприяє створенню сильного бренду.

Детальний аналіз діяльності ресторану «Gaga» виявив, що заклад має низку сильних сторін, таких як атмосферність, автентична кухня та орієнтація на традиції Грузії. Водночас було виявлено деякі недоліки, зокрема недостатній рівень взаємодії з клієнтами та потребу у вдосконаленні сервісу на етапах прийому замовлень і подачі страв.

Оцінка задоволеності клієнтів на основі опитувань і відгуків показала, що впровадження новітніх стандартів, таких як «Гостинність Грузії» та «Грузинська душевність», дозволило підвищити задоволення гостей на 10-15%. Проте залишаються резерви для подальшого покращення, особливо в аспектах оперативності обслуговування та естетики подачі страв.

Рекомендації щодо впровадження нових стандартів обслуговування (зокрема, акцент на грузинську естетику та традиції) дозволили розробити реальні інструменти для вдосконалення сервісу. Ці стандарти позитивно вплинуть на рівень лояльності клієнтів, зменшення кількості скарг і збільшення повторних візитів.

Наприклад, інтеграція музики, традицій тостування та підвищення уваги до персоналізованого підходу сприятиме зміцненню емоційного зв'язку з гостями.

Для подальших досліджень з обраного напрямку відповідно до теми доцільно:

1. Дослідження впливу стандартів обслуговування на фінансові результати закладу. Подальші дослідження можуть бути спрямовані на оцінку економічної ефективності впроваджених стандартів обслуговування. Це дасть змогу визначити, наскільки впровадження нових підходів впливає на доходи, середній чек і рентабельність ресторану.

2. Вивчення впливу культурних традицій на формування стандартів обслуговування. Детальніше дослідити, як національні традиції, такі як грузинська гостинність, можуть бути адаптовані до локальних ринків для створення конкурентних переваг.

3. Аналіз впливу стандартів обслуговування на емоційну залученість клієнтів. Емоційна складова обслуговування стає все більш важливою для сучасного споживача. Дослідження може оцінити, наскільки новітні стандарти (наприклад, інтеграція традиційних тостів чи музичних вечорів) сприяють побудові емоційного зв'язку між рестораном і клієнтами.

4. Дослідження впливу стандартів на корпоративну культуру та мотивацію персоналу. Успішне впровадження стандартів багато в чому залежить від роботи персоналу. Подальші дослідження можуть бути спрямовані на аналіз того, як стандарти впливають на атмосферу в колективі, рівень професіоналізму та задоволеність працівників своєю роботою.

5. Адаптація стандартів обслуговування до вимог стійкого розвитку. Дослідження, спрямовані на інтеграцію принципів екологічності та стійкості в стандарти обслуговування, можуть стати актуальними, зокрема у світлі сучасних тенденцій на ринку ресторанного господарства.

6. Розробка маркетингових стратегій для популяризації новітніх стандартів обслуговування. Важливо дослідити, які маркетингові інструменти є найбільш ефективними для інформування клієнтів про впроваджені стандарти та їхні переваги, що допоможе збільшити відвідуваність і впізнаваність закладу.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ ТА ІНТЕРНЕТ-РЕСУРСІВ

1. Стандарти обслуговування у ресторані: Покращуємо досвід гостей. *business-broker.com.ua*. URL: <https://business-broker.com.ua/blog/standarty-obsluhovuvannia-u-restorani-iak-zabezpechyty-vysokyj-riven-servisu/>.
2. Кошова Б. Сучасні виклики ресторанного бізнесу в Україні з врахуванням умов війни та вимог суспільства. *Development Service Industry Management*. 2024. № 3. С. 179–183. URL: [https://doi.org/10.31891/dsim-2024-7\(26\)](https://doi.org/10.31891/dsim-2024-7(26)) (дата звернення: 17.12.2024).
3. ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства класифікація (34057). ДНАОП. URL: https://dnaop.com/html/34057/doc-ДСТУ_4281_2004.
4. Класифікація та типи підприємств ресторанного господарства. *MegaLib.com.ua*. URL: http://megalib.com.ua/content/754_11_Klasifikaciya_ta_tipi_pidpriemstv_restorannogo_gospodarstva.html.
5. Типи закладів ресторанного господарства. *vseosvita.ua*. URL: https://vseosvita.ua/lesson/typy-zakladiv-restorannoho-hospodarstva-typy-zakladiv-restorannoho-hospodarstva-508473.html?utm_source.
6. Редактор Pro-Consulting.ua. Ринок кафе та ресторанів в Україні: зафіксовано зростання середнього чека на 18%. *Pro-Consulting*. URL: https://pro-consulting.ua/ua/pressroom/rinok-kafe-ta-restoraniv-v-ukrayini-zafiksovano-zrostannya-serednogo-cheka-na-18?utm_source.
7. Тарасовський Ю. Кількість кав'ярень під час війни зросла на 35%. *Forbes.ua*. URL: https://forbes.ua/news/kilkist-kavyaren-pid-chas-viyni-zrosla-na-35-poster-09052024-21057?utm_source.
8. Гастрорезюме 2022 року: райони, формати та ресторани відкриття Києва. *PostEat*. URL: <https://posteat.ua/obzory/gastrorezyume-2022-roku-rajoni-formati-ta-restoranni-vidkrittya-kiyeva/>.
9. ТОП-20 найкращих ресторанів Києва для ділової зустрічі. *apostrophe.ua*. URL: <https://apostrophe.ua/ua/projects/restaurant>.

10. Це 10 ресторанів з панорамним видом на Київ. *НашКиїв.UA*. URL: https://nashkiiev.ua/eat/tse-10-restoraniv-z-panoramnim-vidom-na-kiiv?utm_source.
11. Сучасні формати закладів ресторанного господарства та інноваційні типи. *moodle.gi.edu.ua*. URL: https://moodle.gi.edu.ua/pluginfile.php/99746/mod_resource/content/1/П%202020.pdf.
12. Гузар У., Левчук А. Аналіз діяльності закладів ресторанного бізнесу в Україні під час війни. *Фаховий електронний науково-практичний журнал «Проблеми сучасних трансформацій»*. 2023. № 9. URL: https://www.google.com/url?sa=i&url=https://reicst.com.ua/pmt/article/download/2023-9-12-01/2023-9-12-01/701&psig=AOvVaw1c_kZ05EXViQMGSXhkWywP&ust=1734796977700000&source=images&cd=vfe&opi=89978449&ved=0CAQQn5wMahcKEwjo6KW_3LaKaxUAAAAAHQAAAAAQBA.
13. Класифікація послуг закладів ресторанного господарства. *MegaLib.com.ua*. URL: http://megalib.com.ua/content/755_12_Klasifikaciya_poslyg_zakladiv_restorannogo_gospodarstva.html.
14. Романюк Т.В., Полотай Б.Я. Матеріали XI Міжнар. наук.-практ. конф. «Інновації в управлінні асортиментом, якістю та безпекою товарів і послуг» (м. Львів, 07 грудня 2023 р.) Львів: Растр-7, 2023. 202 с. С.149-150.
15. Gaga. *Google*. URL: <http://surl.li/qrosug>.
16. Офіційний сайт ресторану «GAGA». *gaga-rest.com.ua*. URL: <https://gaga-rest.com.ua/>.
17. Меню наших ресторанів «GAGA». *gaga-rest.com.ua*. URL: <https://gaga-rest.com.ua/meniu/>.
18. Gaga. *Tomato.ua*. URL: https://tomato.ua/ua/kiiev/restaurants/gagachokolivskyy?utm_source.

19. Gaga, ресторан грузинської кухні. Відгуки та оцінки киян. *ТОП 20*. URL: https://top20.ua/kyiv/restoranyi-kafe-baryi/restoranyi/gaga-set-restoranov.html?utm_source.
20. Gaga ресторан грузинської кухні. *Facebook*. URL: https://www.facebook.com/gaga.rest.cb/?utm_source.
21. Gaga. *www.tripadvisor.com*. URL: https://www.tripadvisor.com/Restaurant_Review-g294474-d13239031-Reviews-Gaga-Kyiv.html.
22. Заходякін Д. Рентабельність ресторанного бізнесу в Україні 20-30%. *Асоціація ритейлерів України*. URL: https://rau.ua/personalii/dmitrij-zahodyakin-rentabelnost/?utm_source.
23. Яка має бути рентабельність у ресторані. *niora.k.cx.ua*. URL: https://niora.k.cx.ua/articles/jaka-mae-buti-rentabelnist-u-restorani.html?utm_source.
24. Організація виробництва в ресторанному господарстві. *StudFiles*. URL: <https://studfile.net/preview/5437376/page:13/>.
25. Офіційна сторінка ресторану "Gaga". *Instagram*. URL: <https://www.instagram.com/gaga.res/?hl=en>.
26. Доставка з Gaga у м. Київ, правий берег. *Glovo*. URL: <https://glovoapp.com/ua/uk/kiyiv-praviy-bereg/gaga/>.
27. Найпоширеніші скарги у ресторанах та способи їх вирішення. *ChoiceQR*. URL: <https://choiceqr.com/uk/news/najposhyrenishi-skargy-u-restoranh-ta-sposoby-yih-vyrishennya/>.
28. Михайлишин М. В. Напрями підвищення якості обслуговування на підприємстві ресторанного господарства : кваліфікаційна робота магістра за спеціальністю „241 — готельно-ресторанна справа“ Тернопіль: ТНТУ, 2021. С. 107.
29. Стандарти обслуговування в ресторанному господарстві. *moodle.gi.edu.ua*. URL: https://moodle.gi.edu.ua/pluginfile.php/99795/mod_resource/content/1/Стандарт%20сервісу.pdf.

30. Як організувати контроль якості у ресторани: основні етапи та інструменти. *business-broker.com.ua*. URL: <https://business-broker.com.ua/blog/iak-orhanizuvaty-kontrol-iakosti-u-restorani-osnovni-etapy-ta-instrumenty/>.

31. Шикіна О.В. Матеріали круглого столу «Розвиток сталого туризму: виклики і можливості для туристичного та готельно-ресторанного бізнесу» (м. Одеса, 19 квітня 2021 р.) Одеса: ОНЕУ, 2021. 146 с. С.135-140.

32. Тенденції розвитку ресторанного господарства як складової туристичної галузі України. *Все про туризм. Туристична бібліотека*. URL: https://tourlib.net/statti_ukr/shamara.htm.

33. Мігус І., Бієвець А. Міжнародні стандарти якості послуг суб'єктів готельно-ресторанного бізнесу. *Економічні наук*. № 43. С. 29–34. URL: https://www.researchgate.net/publication/322142893_INTERNATIONAL_STANDARDS_OF_SERVICE_QUALITY_OF_ENTITIES_OF_HOTEL_AND_RESTAURANT_BUSINESS.

34. Альбещенко О., Рогова Н., Оніщенко О. Досвід розвинених країн у впровадженні інноваційних підходів в готельно-ресторанний бізнес. *Економіка та суспільство*. 2024. № 63. URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-63-1>.

35. Завадинська О.Ю., Кінчур А.А., Деревицький Є.В. Сучасні тенденції впровадження інноваційних форм обслуговування в закладах ресторанного господарства. *Підприємництво і торгівля*. 2019. № 25. С. 54–59.