

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

Допущено до захисту
Завідувач кафедри к.е.н., доцент
Давиденко І. В. ()

« ____ » _____ 2024 р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
на здобуття освітнього ступеня бакалавр
зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»
за освітньою програмою «Економіка та організація готельно-ресторанної
справи»

**на тему: « НАПРЯМИ ОПТИМІЗАЦІЇ ПОСЛУГ
ПІДПРИЄМСТВА РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА
(НА ПРИКЛАДІ КАФЕ «ROUTE33»)»**

Виконавець:

Студентка факультету міжнародної
економіки

Корак Олена Сергіївна _____
(підпис)

Науковий керівник:

канд. техн. наук, доцент кафедри
туристичного та готельно-ресторанного
бізнесу

Захарчук Валентина Григорівна _____
(підпис)

Одеса 2024

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ОПТИМІЗАЦІЇ ПОСЛУГ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ	6
1.1. Аналіз сучасного ринку ресторанних послуг в Україні.....	6
1.2. Перспективи інноваційного потенціалу в ресторанному бізнесі.....	18
РОЗДІЛ 2. ХАРАКТЕРИСТИКА ТА АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ ЗАКЛАДУ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА НА ПРИКЛАДІ КАФЕ «ROUTE33».....	24
2.1. Характеристика закладів ресторанного господарства типу кафе згідно нормативної документації.....	24
2.2. Організаційно-функціональна характеристика кафе «Route33».....	33
2.3. Аналіз методів обслуговування кафе «Route33» з використанням SWOT- аналізу.....	44
РОЗДІЛ 3. РОЗРОБКА ПРОПОЗИЦІЙ ЩОДО ОПТИМІЗАЦІЇ ПОСЛУГ КАФЕ «ROUTE33».....	48
3.1. Аналіз конкурентного середовища кафе «Route33».....	48
3.2. Пропозиції щодо розробки та відкриття літнього майданчика в кафе «Route33».....	53
3.3. Рекомендації щодо оптимізації роботи кафе «Route33» з використанням сервісу Sygve Waiter	59
ВИСНОВКИ.....	64
СПИСОК ЛІТЕРАТУРНИХ ДЖЕРЕЛ.....	67

ВСТУП

Актуальність теми. Готельно-ресторанний бізнес є галуззю з високим рівнем конкуренції, що має на меті максимально задовольнити потреби споживачів, забезпечити високий рівень комфорту, задовольнити найрізноманітніші соціальні та культурні запити гостей. З кожним роком вимоги до рівня цих послуг зростають. Чим вище культура і якість обслуговування відвідувачів, тим вище імідж закладу ресторанного господарства, тим привабливішим вони для клієнтів. Основним завданням фахівців, що працюють в сучасній сфері гостинності є створення і впровадження новітніх прийомів роботи, які забезпечуються колективними зусиллями працівників усіх служб, постійним і ефективним контролем, удосконаленням форм і методів обслуговування, вивченням і впровадженням передового досвіду, нової техніки і технології. Тому вищезазначені питання потребують детального дослідження тенденцій розвитку ресторанних послуг, розроблення планів оптимізації діяльності закладів сфери гостинності.

Складові ефективності функціонування сфери гостинності постійно аналізуються та обговорюються провідними спеціалістами та науковцями. Разом з тим, значна частина питань дослідження щодо оптимізації обслуговування в сфері гостинності має подальші перспективи досліджень. На підставі цього тема кваліфікаційної роботи є актуальною.

Мета кваліфікаційної роботи полягає у аналізі та розробленні заходів щодо оптимізації послуг на підприємстві ресторанного господарства на прикладі кафе «Route33».

Для досягнення поставленої мети необхідно вирішити наступні **завдання**:

- провести аналіз сучасного ринку ресторанних послуг в Україні;
- розглянути перспективи інноваційного потенціалу в ресторанному бізнесі;
- надати організаційно-функціональну характеристику закладу ресторанного господарства – кафе «Route33»;

- провести аналіз методів обслуговування закладу ресторанного господарства – кафе «Route33» з використанням SWOT- аналізу;
- провести аналіз конкурентного середовища кафе «Route33»;
- розробити пропозиції щодо відкриття літнього майданчика в кафе «Route33»;
- надати рекомендації щодо оптимізації роботи підприємства ресторанного господарства «Route33» з використанням сервісу Syrve Waiter.

Об'єктом дослідження кваліфікаційної роботи є процес обслуговування відвідувачів закладом ресторанного господарства – кафе «Route33».

Предметом дослідження кваліфікаційної роботи є науково-практичні положення щодо оптимізації роботи закладу ресторанного господарства – кафе «Route33».

Методи дослідження. Для вирішення поставлених у кваліфікаційній роботі завдань використовували такі методи: загальнонаукові: системний аналіз; логічної абстракції: аналіз і синтез; економіко-математичні: системно-структурного аналізу; економіко-статистичного аналізу: табличний, графічний, групування, класифікації; маркетингові: SWOT-аналіз, спостереження, опитування.

Інформаційна база кваліфікаційної роботи: законодавство України та чинні нормативні документи, національні стандарти, науково-методичні публікації і монографії вітчизняних та зарубіжних вчених та спеціалістів, матеріали наукових конференцій, дані звітності підприємства.

Структура і обсяг роботи. Кваліфікаційна робота складається із вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (56 найменувань). Загальний обсяг кваліфікаційної роботи становить 70 сторінок комп'ютерного тексту. Робота містить 9 таблиць, 19 рисунків.

Публікації. За матеріалами кваліфікаційної роботи опублікована статті у збірнику ОНЕУ:

1. Кораєв О. С. ПЕРЕВАГИ БРОНЮВАННЯ СТОЛІВ У ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА ЧЕРЕЗ МОБІЛЬНІ СЕРВІСИ [22].

2. Кораєв О. С. СЕРВІСИ ОБСЛУГОВУВАННЯ ЧЕРГИ ЯК ОПТИМІЗАЦІЯ РОБОТИ РЕСТОРАНУ [23].

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ОПТИМІЗАЦІЇ ПОСЛУГ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

1.1. Аналіз сучасного ринку ресторанних послуг в Україні

Ресторанне бізнес в Україні доволі молодий, якщо порівнювати з країнами Європи. Ресторанне господарство почало динамічно розвиватися в 90-х роках, спеціалісти в галузі гостинності вважають, що період розвитку триває і донині. Проте, за останні 30 років під впливом багатьох факторів відбулося багато змін. В 90-і роки почали активно відкриватися нові підприємства в ресторанному господарстві, проте, починаючи з 2009 року їхня чисельність постійно скорочувалася. Звичайно, відкривалися нові, але багато хто з них припиняли свою діяльність. Тільки в період 2009-2011 років ситуація на ринку була дещо стабільною. Новий сплеск пожвавлення стався в 2012 році, з проведенням Євро-2012, за якими послідував черговий спад, незначний, особливо з урахуванням політичної ситуації в країні.

Падіння фінансових можливостей українців з 2015 року призвело до закриття біля 1500 закладів ресторанного господарства: ресторанів та кафе [33]. Слід відмітити, що економічну кризу не змогли здолати підприємства, які працювали на межі рентабельності і винаймали виробничі потужності (оренда).

Проте, не зважаючи на важкі кризові обставини у розвитку всієї сфери гостинності, ресторанне господарство, в будь якому випадку, має позитивні зміни, розвиток і вдосконалення. Зміни стосуються таких складових (рис. 1.1):

- організаційної структури та фінансів,
- управлінні (франчайзинг, мережа закладів),
- форми власності,
- маркетингу (додаткові послуги, рекламні акції)
- якісних змін в технології приготування і дизайні страв,

– сучасних концепцій в області харчування (зростання інтересу до здорового харчування, дієтичного харчування, вегетаріанської кухні, національної кухні, місцевих страв).



Рис. 1.1. Сучасні трансформації в розвитку ресторанного бізнесу

Джерело: [18, 24]

Сучасні трансформації в розвитку ресторанного бізнесу призвели до підвищення попиту на послуги ресторанного господарства. Таким чином, в 2021 року було зареєстровано 57800 підприємств ресторанного господарства, основну кількість з яких складають приватні заклади - 98,5 %. У складі підприємств ресторанного господарства 52,0 % - ресторани, кафе, бари, а 21% ринку становлять заклади швидкого харчування (фастфуди), 23,5 % – заклади з надання кейтерингових послуг, 7,5 % – нічні клуби і паби, 4 % – підприємства при готелях і 20,0 % – підприємства харчування на автозаправках.

Варто відмітити, що йдеться про «заклади ресторанного господарства», а не «підприємства ресторанного господарства», оскільки майже 90% закладів ресторанного господарства зареєстровані як фізичні особи – підприємці, та трохи більше, десь 10% зареєстровані в якості юридичних осіб - підприємства.

З початку реструктуризації ринку в Україні частка індивідуальних підприємців у загальній кількості українських господарюючих суб'єктів фактично не змінилася навіть в останні кризові роки. Таким чином, кількість всіх ресторанних закладів в Україні в 2021-2011 роках досягла 57 812, а в період з 2015 по 2021 рік їх кількість збільшилася на 7 327 одиниць, але зростання спостерігається тільки в період 2018-2019 років. Структура підприємств ресторанного господарства по областях України представлена в табл. 1.1.

Таблиця 1.1

Структура підприємств ресторанного господарства України у розрізі областей

№	Область	Кількість закладів, од.	Населення, осіб	Забезпеченість, од./10 тис. осіб
1	2	3	4	5
1	Вінницька область	1727	1 560 394	11,07
2	Волинська область	1015	1 035 330	9,80
3	Дніпропетровська область	2977	3 206 477	9,28
5	Житомирська область	1142	1 220 193	9,36
6	Закарпатська область	2855	1 256 802	22,72
7	Запорізька область	1830	1 705 836	10,73
8	Івано-Франківська область	2867	1 373 252	20,88
9	Київська область	4505	1 767 940	25,45
10	Кіровоградська область	938	945 549	9,92
12	Львівська область	3606	2 522 021	14,30
13	Миколаївська область	1080	1 131 096	9,55
14	Одеська область	3722	2 380 308	15,64
15	Полтавська область	2135	1 400 439	15,25
16	Рівненська область	1265	1 157 301	10,93
17	Сумська область	1569	1 081 418	14,51
18	Тернопільська область	769	1 045 879	7,35
19	Харківська область	3698	2 675 598	13,82
20	Херсонська область	1271	1 037 640	12,25
21	Хмельницька область	2655	1 264 705	20,99
22	Черкаська область	1518	1 206 351	12,58
23	Чернівецька область	1025	904 374	11,33
24	Чернігівська область	1019	1 005 745	10,13
Разом		57812	38202382	14,72

Джерело: [16].

З даних можемо зробити висновок, що кількість закладів ресторанного господарства в Україні загалом складає 57812 об'єктів на майже 38 млн. осіб. Найбільше значення у Київській області - 4505 закладів ресторанного господарства, а мінімальне значення в Тернопільській області - 769 об'єктів. Разом з тим, у 4 областях забезпеченість підприємствами ресторанного господарства суттєво перевищує середнє значення в Україні. За матеріалами державного інфо-сервісу Start Business Challenge [16] в країнах Західної Європи ці значення відповідають 32 заклади ресторанного господарства на 10 тис. громадян, що на 55 % більше значення для нашої країни. Коефіцієнт наповнення підприємствами ресторанного бізнесу в Україні складає 14,8, що в свою чергу, наполовину менше ніж в країнах Європи.

Однак прогнозувати в ресторанній справі в найближчому майбутньому досить складно, оскільки експерти в сфері послуг попереджають про глобальну тенденцію до значного скорочення індустрії гостинності.

Війна, що призвела до ситуації невизначеності для ресторанного бізнесу України, застала весь бізнес зненацька. Проблеми, пов'язані з війною, призвели до закриття компаній, їх переїзду та переміщення команд у безпечні місця. Всі без винятку постраждали від економічних факторів і відчуття постійної нестабільності [49, 24].

Водночас в умовах воєнного стану актуалізуються нові тенденції ресторанного бізнесу:

- збереження попиту на домашню їжу, фастфуд напівфабрикати та швидкий відпочинок у закладах ресторанного господарства;
- вплив правил воєнного часу: комендантської години та необхідності дотримання норм повітряної тривоги;
- необхідність налагодження швидкої логістики доставки їжі;
- вплив місця розташування ресторанного бізнесу: його наближення до зони бойових дій, розташування внутрішньо переміщених осіб тощо (рис. 1.2).



Джерело: розроблено автором за матеріалами [12].

Рис. 1.2. Нові тенденції ресторанного бізнесу в умовах воєнного стану

Наразі ресторани заклади люди відвідують значно рідше внаслідок певних чинників:

- психологічної напруженості;
- фінансової нестабільності;
- демографічної нестійкості.

Робота з сервісною доставкою виявилась нерелевантна через високі комісії та брак палива, тому дохід з доставки також суттєво знизився.

За нинішніх умов важливо бути гнучким і адаптивним. Війна вимагає рішучих дій і рішень. Тому ресторатори:

- переглядають концепції;
- намагаються залучати нову аудиторію;

- оптимізують меню;
- переглядають складники страв;
- прибирають дорогі позиції або ті, які потребують особливих продуктів.

Кожного дня у ресторанах вирішують велику кількість завдань, які не помітні для відвідувачів і це природньо. Безліч рішень та розробок залишаються за лаштунками, і відвідувачі бачать лише гарні результати та гостинну посмішку.

Але, незважаючи на дороге паливо і продукти харчування, постійну загрозу обстрілів, перебої з електрикою і водопостачанням, установа продовжує працювати на економіку країни, виплачуючи податки, забезпечуючи робочими місцями, а бізнес переживає важкі часи, але важливо не зупинятися і робити все, що в його силах: від цього залежить перемога.

Добре відомо, що кожна криза має свої особливості. З кожної кризи важко зробити однозначний висновок, але потрібно навчитися з кожної події знайти елементи, які будуть корисними для вас самих. Йдеться про те, щоб:

- Розвивати свої сильні сторони;
- Не відмовлятися від своїх цінностей;
- Вибрати планування залежно від обставин;
- Знайдіть власну підтримку [9].

Незважаючи на важкі та буремні часи, учасники ринку наполегливо підтримують Захисників України. Такі мережі Good Wine, Mcdonald's і KFC формують продуктові набори, готують напівфабрикати, упаковують продукцію і надсилають їх нашим військовим і медичному персоналу. Обслуговують тероборону та місцевих жителів – мережа Food vs Marketing, кафе-пекарень «Хлібний», Naprosecco, Salateira. Крім того, такі компанії, як Metro Cash & Carry та Молокія, надавали продовольчу допомогу на мільйони доларів. Започатковано виробництво сублімованих продуктів харчування для військових.

Заклади ресторанного господарства зараз активно долучились до благодійної допомоги. Вони підтримують переселенців, безкоштовно готують комплексні обіди для солдатів Збройних Сил, використовують власні склади для

зберігання продуктів. Нажаль, за цей час приблизно 4 млн осіб виїхало за межі країни. Серед них порт'є, офіціанти, покоївки – всього близько 500–700 тис осіб [10].

Проте, сфера гостинності завжди може розширити свої можливості. Уряд створює належні умови для роботи вже сьогодні. Такі складові, як соціальний патріотизм, відповідальність бізнесу, україномовність та покращене обслуговування клієнтів, вже давно стали нормою сучасного ресторанного господарства. Для закладів ресторанного господарства – це тільки початок шляху до освоєння нового формату спілкування. У той же час, під час повномасштабної війни ринок ресторанів скоротився з 36 500 до 32 000 підприємств.

Разом з тим, у 2023 році суттєво збільшилась тенденція реєстрації ФОП і ТОВ із ресторанными кведами. Відповідно до статистичного дослідження:

- в 2019 рік було зареєстровано 5 430 закладів РГ;
- в 2020 році – зареєстровано 6 290 закладів РГ;
- в 2021 році – зареєстровано 12 699 закладів РГ;
- в 2022 році – зареєстровано 8 059 закладів РГ;
- в 2023 році – зареєстровано 13 721 закладів РГ.

На початку блекаутів найвищий рівень зниження показників виручки був зареєстрований в західних областях України:

- 15 % - Чернівецька область ;
- 14 % - Тернопільська область ;
- 13% - Хмельницька область – 13%.

Потім відзначилась Івано-Франківська область, Житомирська область та Чернігівська область, де показник падіння виручки складає до 12 %, а Рівненська – 11%. У таких областях, як Одеська область, Львівська область, Вінницька область, Харківська область – зниження показників виручки був від 8 % до 10 %. Мінімальний рівень зниження показників виручки зареєстровано в центральних регіонах, Києві і Закарпатській області – від 5 % до 3 %.

Другий етап блекаутів в Україні став ще більш загрозливим для ресторанного бізнесу. Тому, величезні збитки відчули заклади ресторанного господарства у Одеській області – 12 %, Миколаївській області – 13 %, Кіровоградській області – 16 %, Волинській області – 14 %, Полтавській області, в Києві та області – по 11 %. В інших регіонах рівень доходів знизився з 10 % до 3 %. Разом з тим, у Львові та Львівській області зовсім не було зареєстровано падіння виручки.

Відповідно до результатів дослідження, середня виручка підприємств ресторанного господарства виросла на 40 %, якщо порівнювати з 2022 роком. Однак, середній чек в ресторанах показав динаміку зростання на 38 % порівняно з минулим роком, а середня відвідуваність підприємств ресторанного господарства трансформувалася на плато 2022 року до 2023 року.

Попри виклики, з якими стикається туристична галузь сьогодні, українські готелі та туристичні компанії активно вдосконалюють свої стратегії для забезпечення стабільності та привабливості для наших громадян та іноземних гостей [50].

Корпоративне співтовариство, що входить до Європейської Бізнес Асоціації, визначило на 2024 рік 7 пріоритетів для підприємців. Більшість з них пов'язані з рухом за європейську інтеграцію України:

- Гармонізація внутрішнього національного законодавства та законодавства ЄС.
- Вирішення проблеми мобілізації та бронювання персоналу.
- Запуск промислової платформи для діалогу з ЄС, що дозволить транслювати точку зору бізнес-спільноти.
- Сприяння розвитку міжнародної торгівлі між Україною та ЄС, що дозволить державним компаніям виходити на нові ринки, інтегруватися в європейські ланцюжки поставок і зміцнювати свої логістичні можливості.
- Підтримка валютної лібералізації як інструменту залучення інвесторів.

– Сталий розвиток та ефективність енергетики в контексті інтеграції України та ЄС.

В 2024 році пошуки персоналу є доволі актуальною проблемою для бізнесу, ніж минулого року. В аналітичних дослідженнях Work.ua до 56 % опитаних рестораторів заявили, що хотіли б розширити штат в 2024 р., а 40 % – не планують змін у штатному розкладі, та тільки 4 % планують скорочення чисельності робітників закладів ресторанного господарства.

Щоб подолати нестачу кадрового складу роботодавці підвищують заробітну плату – 54 % респондентів кажуть, що планують підвищення в своїх бюджетах. 45 % не планують змінювати розмір зарплати. Разом з тим, 25 % рестораторів мають в своїх планах підвищити додаткові кошти для співробітників: медичне страхування, підвищення кваліфікації та навчання, подарунки та бонуси від закладів ресторанного господарства.

У питанні віддаленої роботи між роботодавцем і кандидатом існують певні розбіжності. Якщо дозволяють особливості роботи, співробітник може підтримувати гібридну форму. При цьому компанії поступово відмовляються від практики ремоуту:

- 44 % відзначають, що в їх підприємствах не було віддалених співробітників;
- 18 % не певні щодо своїх планів стосовно такого питання на 2024 рік;
- 17 % скасувати практику ремоуту;
- 12 % надають співробітникам визначитися з форматом роботи;

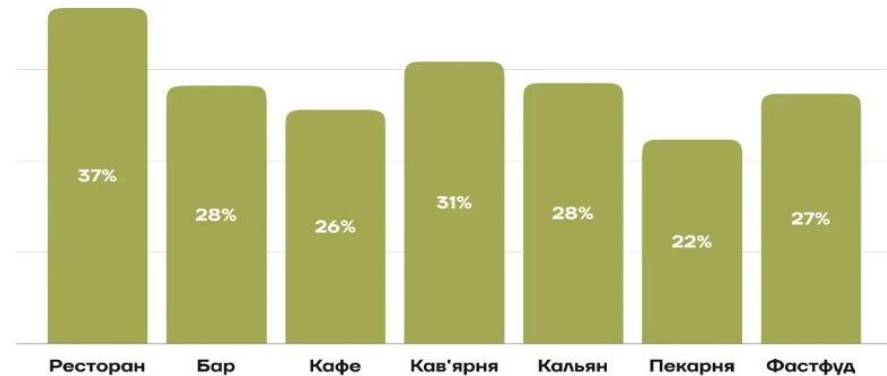
У 2023 році українські заклади ресторанного господарства намагалися утримати ціни, зберегти команди та адаптуватися до зміни поведінки споживачів – про це свідчить дослідження від компанії з автоматизації закладів Poster [54].

У другому півріччі 2023 року виручка підприємств ресторанного бізнесу піднялась до 30 %; ціна-середній чек – до 18 %, а відвідуваність – до 10 %. Для ресторанів був найбільш прибутковим рік – у них виручка зросла до 37 %, середній чек зріс до 23 %. Кав'ярні на другому рівні у них виручка зросла до

31%. До трійки лідерів входять бари – у них виручка зросла до 28%, середній чек зріс до 12 % (рис. 1.3).

Як зросла виручка закладів громадського харчування

II півріччя 2023 до II півріччя 2022, в %



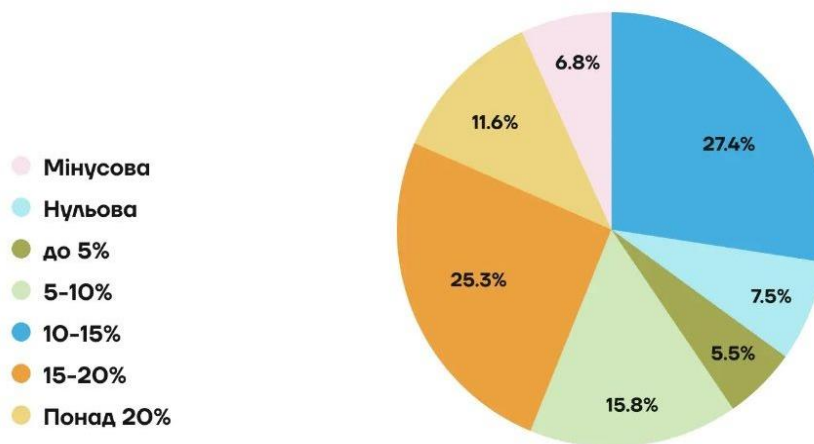
Дослідження ґрунтується на неперсоналізованих даних продажів 5000 закладів громадського харчування України.

Джерело: [54]

Рис. 1.3. Динаміка виручки закладів ресторанного господарства у другому півріччі 2023 до другого півріччя 2022 року, у %

Незважаючи на збільшення загальної виручки, 42% опитаних рестораторів заявили, що їх показники в 2023 році виявилися нижче очікуваних.

Яка середня рентабельність вашого закладу у 2023 році?



Дані анонімного анкетного опитування рестораторів зі всіх регіонів України, грудень 2023.

Джерело: [54]

Рис. 1.4. Динаміка середньої рентабельності закладів ресторанного господарства у 2023 році

Водночас 44% підприємців зазначили, що фактичні результати відповідають прогнозованим, а 16% перевершили очікування. Крім того, 25% респондентів повідомляють, що їхній бізнес підвищив рентабельність. А ось 38% рестораторів говорять про зниження рентабельності, і приблизно стільки ж, порівняно з 2022 роком, - про її незмінність.

НБУ презентував макропрогноз на 2024-2026, де ключові прогнози з базового сценарію НБУ: Інфляція: наприкінці року – 8,6%, у 2025-ому – 5,8%, а у 2026-ому – 5%. Очікується, що інфляція зростатиме з середини поточного року – бізнес зазнаватиме збитків через безпекові ризики та підвищення зарплат, тому будуть збільшуватися й споживчі ціни [45].

ВВП: за результатами 2024 року – зросте на 3,6%, у 2025-2026-их – до 4-6% на рік. Підвищення ВВП матиме кілька підстав: ще більша адаптація бізнесу та населення до умов війни, м'яка фіскальна політика та міжнародне фінансування табл. 1.2.

Таблиця 1.2

Основні показники макроекономічного прогнозу

	2023	2024	2025	2026
Реальний ВВП, зміна у %	5.7 (4.9)	3.6 (3.6)	5.8 (6.0)	4.5
Номінальний ВВП, млрд. грн.	6 510 (6 625)	7 580 (7 730)	8 710 (8 900)	9 690
ІСЦ, зміна у % **	5.1 (5.8)	8.6 (9.8)	5.8 (6.0)	5.0
Базовий ІСЦ, зміна у % **	4.9 (5.7)	6.4 (8.6)	3.1 (3.0)	2.9
Сальдо поточного рахунку, млрд. дол. США	-9.7 (-7.3)	-16.9 (-11.0)	-19.8 (-17.6)	-23.8
Міжнародні резерви, млрд. дол. США	40.5 (41.8)	40.4 (44.7)	42.1 (45.0)	36.9

Джерело: [45].

1.2. Перспективи інноваційного потенціалу в ресторанному бізнесі

Однією з найважливіших тенденцій у світовій ресторанній індустрії є активна інтеграція технологій в різні бізнес-процеси. Від цифрових меню і безконтактних замовлень до передових систем оформлення замовлень - технології спрощують процес і покращують загальне враження від відвідування ресторану. Мобільний додаток дозволяє клієнтам без проблем розміщувати замовлення, бронювати столики і оплачувати страви. Штучний інтелект та аналітика даних використовуються для персоналізації меню та акцій на основі уподобань клієнтів, щоб зробити роботу ресторану більш привабливою та ефективною.

За даними Forbes (Trends Shaping The Ever Changing Restaurant Business In 2024) [46], в 2024 році в ресторанному бізнесі з'являться деякі нові тенденції, які вплинуть на роботу ресторанів, змінять ринок і задовольнять потреби гостей. Ми говоримо про динамічний перехід від інноваційних технологій до стійкої практики, розвиток онлайн-сервісів і віртуальних кухонь, а також про глобальний ринок, на якому зростає попит на здорову рослинну або вегетаріанську їжу. Важливо відзначити, що тенденції в Україні схожі зі світовими.

У сучасному світі, де технології і конкуренція розвиваються з кожним роком, оптимізація процесів обслуговування стала дуже важливою для компаній і організацій. Одним з ключових питань є управління чергами, яке впливає на ефективність обслуговування та задоволеність клієнтів.

За останні роки спостерігається стрімкий розвиток технологій, що відкриває нові можливості для оптимізації процесів. Системи обслуговування чергою стають ключовим інструментом у різних сферах, від обслуговування клієнтів у роздрібній торгівлі до адміністративних послуг.

В останні роки багато експертів активно досліджують питання оптимізації обслуговування чергою. Серед них слід зазначити професіоналів компаній

Смарт кафе, Poster POS, які висвітлюють вплив систем оптимізації діяльності ресторану на ефективність бізнесу сфери гостинності.

Ресторанний бізнес – це галузь, яка орієнтована на обслуговування відвідувачів закладів ресторанного господарства, де задоволені гості більш схильні до повторних покупок і рекомендацій компанії своїм друзям та родині.

Одним із способів покращити обслуговування клієнтів у ресторанному бізнесі є використання сервісів обслуговування черги. Такі сервіси дозволяють ресторанам ефективно керувати потоком клієнтів, забезпечуючи, щоб вони не стояли в чергах занадто довго.

У багатьох країнах немає фіскалізації та суворих вимог щодо управління закладом ресторанного господарства, тому ринок технологій розвивається дещо інакше. Через великі навантаження на підприємства ресторанного господарства та, майже, повністю безготівкову оплату краще розвиваються системи, які оптимізують швидкість обслуговування відвідувачів – сервіси управління чергою (wait list), доставки, бронювання столиків [44].

В нашій країні сервіси обслуговування черги теж починають бути популярними, що пов'язано з тим, що українські ресторани прагнуть підвищити свій рівень обслуговування та конкурентні переваги.

Сервіси обслуговування черги дозволяють закладам ресторанного господарства покращити обслуговування гостей у кількох випадках:

- допомагають скоротити час очікування, що є одним із найважливіших чинників для клієнтів.
- дозволяють закладам ресторанного господарства якісно керувати потоком клієнтів, що допомагає уникнути перевантаження.
- можуть допомогти ресторанам підвищити ефективність роботи персоналу.

Списки очікування можуть бути створені за допомогою програмного забезпечення або вручну. Списки створені вручну можуть бути громіздкими в роботі, особливо, якщо вони об'ємні. Програмне забезпечення для списків

очікування може автоматизувати багато завдань, таких як прийом нових заявок, відправлення сповіщень клієнтам та успішне управління чергою [41].

Дотримання цих рекомендацій підвищить ефективність обслуговування в черзі:

- повідомлення для гостей закладу ресторанного господарства повинно бути чітким та зрозумілим. Гості мають знати, скільки часу вони можуть очікувати, і коли будуть сповіщені, що їх столик готовий;
- потрібно час від часу перевіряти список очікування, щоб переконатися, що гості не очікують на страви занадто довго. Якщо список очікування занадто довгий, можливо, потрібно буде збільшити кількість столиків або місць у залі;
- крім того, вам потрібно запропонувати альтернативні варіанти для гостей, які не хочуть чекати, наприклад, заклад ГР може запропонувати гостям винос або доставку.

На сьогодні, коли сучасні мобільні технології динамічно розвиваються, попереднє бронювання столиків за допомогою мобільних сервісів стає більш популярнішим рішенням як для гостей так і для закладів. Такий підхід, що забезпечує зручність і швидкість обслуговування, відповідає вимогам сучасних споживачів, тому тема особливо актуальна.

Актуальні публікації щодо цієї теми вказують на позитивну складову попереднього бронювання столиків за допомогою мобільних сервісів. Статті спеціалістів Сіроштана О., Герасименко О., Гнатюка В. висвітлюють питання ефективності такого рішення для різних типів ресторанного господарства і визначають ключові фактори успіху запровадження цих програм. Конструктивними є ключові положення Михайла Селецького – керівника проекту *Expienza by Mono* про переваги інтеграції сервісу в структуру підприємства ресторанного господарства. Актуальними будуть питання інтеграції таких систем з внутрішніми процесами підприємств, зокрема, впливу на взаємодію з колективом.

Вітчизняні підприємства активно запроваджують мобільні сервіси для попереднього бронювання столиків. На теперішній час, наступні платформи, такі як ChoiceQR та Expienza, стають необхідним елементом щодо оптимізації послуг ресторанів та кафе. Такі інноваційні пропозиції дозволять гостям закладу швидко та комфортно здійснювати бронювання столиків завдяки мобільним додаткам чи скануванню QR-кода. Детальніше розглянемо, які особливості цих систем.

Сервіс відгуків і рецензій Expienza запустив нову функцію Expienza Чайові. Вона дозволяє відвідувачам закладів залишати безготівкові чайові офіціанту, бармену або майстру напрямую. Платформу створили для зручності працівників сфери обслуговування, їхніх клієнтів і власників закладів. Наразі Expienza об'єднує вже понад 1 000 користувачів [31].

Важливо відмітити акцент уваги платформи на мобільності, яка дозволяє клієнтам здійснювати бронювання та замовляти страви через мобільні додатки. Це стало особливо важливим в епоху, коли смартфони є невід'ємною частиною повсякденного життя. В свою чергу, ресторатори мають доступ до аналітики та звітності. Це дозволяє розуміти попит на певні страви, ефективність маркетингових заходів та покращує стратегічне планування.

ChoiceQR є інноваційним сервісом, що став неабияк популярним серед українських ресторанів. Його популярність обумовлена рядом факторів, які сприяють оптимізації обслуговування та поліпшенню досвіду клієнтів. Це сучасне QR меню для закладів, яке допомагає підвищити продажі та збирати відгуки від гостей [11].

Вбудовані інструменти аналітики дозволяють ресторанам відстежувати ключові показники діяльності, такі як популярність страв, ефективність рекламних кампаній та часи пікової активності. Це надає важливі дані для прийняття управлінських рішень.

Загалом, ChoiceQR успішно завоював популярність в українському ресторанному секторі завдяки своїм передовим технологіям, зручності використання та ряду функцій, що покращують роботу ресторанів та

задоволення клієнтів. Сервіс вбудовує в себе системи лояльності та програм знижок, що сприяє залученню та утриманню клієнтів. Заохочення повторних відвідувань та замовлень може значно підвищити прибуток бізнесу.

Висновки до Розділу I

Отримані результати дозволять ресторанам визначити, чи варто їм інвестувати в мобільні сервіси для попереднього бронювання столиків. З точки зору подальшого розвитку, ми можемо розглянути можливість розширення функціональності, забезпечення найвищого рівня персоналізації та вивчення взаємодії між цим підходом і сучасними тенденціями в ресторанній індустрії. Такий аналіз може поліпшити якість обслуговування в ресторані і відкрити нові горизонти для задоволення потреб сучасних клієнтів.

Автоматизація процесу обслуговування в черзі звільняє персонал від повсякденних завдань і дозволяє йому зосередитися на більш важливих аспектах обслуговування клієнтів і взаємодії з ними. Система управління чергою надає можливість аналізувати дані і допомагає ресторанам оптимізувати робочі процеси, прогнозувати попит і підтримувати стабільну ефективність.

Використання цих сервісів для оптимізації швидкості обслуговування зарекомендувало себе як ключовий фактор підвищення якості обслуговування та забезпечення задоволеності клієнтів. Використання сервісу черг значно скорочує час очікування гостей закладу, призводить до позитивного враження і поліпшення загального враження від відвідування ресторану.

РОЗДІЛ 2. ХАРАКТЕРИСТИКА ТА АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ ЗАКЛАДУ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА НА ПРИКЛАДІ КАФЕ «ROUTE33»

2.1. Характеристика закладів ресторанного господарства типу кафе згідно нормативної документації

Відповідно до Національного стандарту ДСТУ4281-2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація», тип закладу ресторанного господарства – це сукупність загальних характерних ознак його виробничо-торговельної діяльності [3].

При визначенні типу підприємства ресторанного господарства беруть до уваги такі чинники:

- кваліфікація співробітників ;
- меню - асортимент страв, різноманітність продукції та складність виготовлення;
- технологічне устаткування: матеріальна база, обладнання, структура приміщень, архітектурно-планувальні рішення тощо;
- методи обслуговування;
- якість обслуговування;
- спектр послуг, що надаються.

В сферу ресторанного господарства входять наступні типи підприємств ресторанного господарства: ресторан, бар, кафе, кафетерій, їдальня, закусочна, буфет, фабрика-кухня, заклади швидкого обслуговування.

Кафе – підприємство ресторанного господарства з організації харчування та проведення відпочинку гостей, що пропонує більш обмежений та нескладний в приготуванні, порівняно з рестораном, асортимент продукції та страв.

В безалкогольних кафе не використовують в асортименті винно-горілчану продукцію, але разом з тим, збільшено реалізацію прохолодних напоїв та

солодощів. В таких кафе проводяться святкові заходи: сімейні вечери, урочисті вечери, ювілеї, весілля, дискотеки, можливо, презентації нових страв і продуктів.

В залежності від асортименту страв та контингенту гостей кафе діляться на 3 групи:

- За асортиментом реалізованої продукції – кафе-морозиво, кафе-кондитерська, молочне кафе, кондитерське кафе, пельменне кафе, вареничне кафе і т. д.;
- Споживчий контингент – молодіжне кафе, дитяче кафе і т. д.;
- Обслуговування здійснюється за принципом самообслуговування, з подальшим обслуговуванням офіціантами [6].

Кафе, зазвичай, розташовують в центрі міста, у готелях, в зонах відпочинку, на вокзалі, в аеропорту. В виробничій діяльності використовується посуд з металу порцеляни, фаянсу, столові прилади, скляний посуд, білі. Можна й кольорові скатертини відповідно до концепції закладу, серветки та рушники для офіціантів; рекомендовано використовувати лляні серветки на стіл із спеціальним пластиковим покриттям чи покриттям з композитних матеріалів. Меблі підбираються в залежності від інтер'єру закладу; торговельний зал обладнаний прямокутним або квадратним столом на 2 особи і столом на 4 особи. Вечорами в кафе проводяться культурно-видовищні заходи: концерти, виступи музичних колективів.

Кафе загального типу – заклад ресторанного господарства, що призначений для реалізації гарячих та холодних напоїв, кондитерських та кулінарних виробів, гарячих та холодними закусок та блюд нескладного приготування, десертів. До асортименту продукції додаються закупна продукція: різноманітні мінеральні води, соки, нектари, сезонні місцеві та імпортовані фрукти, кондитерські вироби, морозиво. Щодо обслуговування, то в кафе загального типу можливо обслуговування офіціантами або самообслуговування.

Кафе-молочна – це підприємство ресторанного господарства, що спеціалізується на продажу і приготуванні страв з молока та кисломолочних продуктів, молочних коктейлів, морозива, випічки, борошняних кондитерських

виробів, фруктів і ягід. Зазвичай, в таких кафе використовується самообслуговування; кафе обладнано столами з гігієнічним покриттям, розрахованим на чотирьох гостей.

Кафе-кондитерська – це підприємство ресторанного господарства, де продаються різні борошняні кондитерські та хлібобулочні вироби, гарячі і холодні напої, молочні коктейлі та десерти, солодкі страви. У таких кафе використовується самообслуговування або послуги офіціанта.

Кафе-морозиво – це підприємство ресторанної індустрії, що спеціалізується на продажу різноманітних видів морозива з наповнювачами або без них, гарячих, холодних безалкогольних напоїв, молочних коктейлів, різноманітних сезонних та привозних фруктів, соків і кондитерських виробів. В таких кафе використовується самообслуговування. В основному такого формату заклади розташовані в різних торгових, спортивних і культурних центрах, зонах відпочинку, центральних районах міста та інших місцях, де розміщені туристичні об'єкти.

Кафе молодіжне – це підприємство ресторанної індустрії, де поруч з продажем продукції відбуваються організовані культурно-розважальні заходи, а саме: тематичні молодіжні вечори, зустрічі з артистами, на сьогодні й інших формат - це зустрічі з волонтерами, а також проводять весілля, відзначають ювілеї. В меню є гарячі та холодні напої, хлібобулочні та борошняні кондитерські вироби, солодкі страви, холодні закуски, другі гарячі страви. В такому форматі кафе передбачено зону для танців та використовують самообслуговування або обслуговування офіціантами.

Дитяче кафе – це підприємство ресторанного господарства, де використовується обслуговування гостей з дітьми. Такий формат закладу приймає як колективні так і індивідуальні замовлення на проведення святкових заходів, вечірок з приводу днів народжень, закінчення певного етапу навчання, а ще обслуговування дитячих туристичних груп. До меню закладу входять страви, які мають трохи менші норми виходу – порції, які розраховані на юних відвідувачів. Дизайн інтер'єру таких кафе зазвичай, тематичний і оздоблюється

за мотивами мультфільмів, казок. Використовуються спеціальні столові прибори та посуд, а в зал облаштованих дитячими меблями. Такі кафе можна зустріти в житлових кварталах міста. в зонах відпочинку та розваг.

Різновидом кафе є кафе-бар, кав'ярня, чайний салон, кафе-пекарня.

Кафе-бар – це підприємство ресторанної індустрії, яке займається реалізацією різноманітних коктейлів, змішаних напоїв у доволі широкому асортименті.

Кав'ярня – це підприємство ресторанної індустрії, яке призначене обслуговувати гостей напоями з кави у широкому асортименті, а також з різними десертами, тістечками, кондитерськими виробами, сендвічами, морозивом, тощо.

Чайний салон – це підприємство ресторанного господарства, що призначений для обслуговування гостей різноманітним асортиментом чаю. У такому форматі закладу гостям запропонують широкий асортимент десертів, кондитерських виробів.

Кафе-пекарня – це підприємство ресторанного господарства, що призначений для виробництва та реалізації випічки: борошняних кондитерських і хлібо-булочних виробів [37].

До різновиду кафе відноситься шинок, особливістю якого є асортимент страв національної кухні з різноманітними напоями, в тому числі міцно-алкогольними напоями, які реалізують на розлив.

Кафетерій – це підприємство ресторанного господарства, призначене для обслуговування гостей через кафе-стійку в навчальних закладах, продуктових магазинах, промислових підприємствах. В кафетерії запропонують сендвічі, десерти, кондитерські вироби, тістечка, гарячі напої, молочні та кисломолочні напої, та інші товари позиції в меню, які не потребують трудомістких операцій в підготовці до реалізації. Продаж алкогольних напоїв у форматі закладу різновиду - кафетерій не дозволяється.

Закусочна – це підприємство ресторанного господарства з доволі обмеженим асортиментом страв нескладного приготування з продукції, яка призначена для швидкого обслуговування відвідувачів.

Асортимент закусочних – холодні та гарячі страви, закуски масового попиту і нескладного приготування (сосиски, сардельки, пельмені, вареники, яєчня), а також напої (чай, кава). Крім того, у продажу повинні бути кисломолочні і кондитерські вироби, цукерки, шоколад. Продаж спиртних напоїв заборонений.

У закусочних застосовують самообслуговування з роздавальною стійкою з вільним вибором страв. Розрахунок проводиться через звичайну касу (до або після вибору блюд), а також через касу-автомат і монетні торгові автомати. Закусочні мають високу пропускну спроможність; їх розміщують у жвавих місцях, на шляху руху інтенсивних купівельних потоків.

Закусочні поділяють за асортиментом продукції, що реалізовується, – загального типу і спеціалізовані. Спеціалізовані закусочні – де пельменна, варенична, шашлична, млинцева, піріжкова, котлетна, сосискова, бутербродна тощо.

Буфети – заклад ресторанного господарства, бувають внутрішні і зовнішні, які призначені для продажу кулінарних виробів, напівфабрикатів, різних супутніх товарів, а також для приготування і реалізації гарячих напоїв масового попиту.

У всіх буфетах (окрім буфетів при школах і училищах) повинні бути у продажу тютюнові вироби. Застосовується самообслуговування, розрахунок проводиться через буфетника або через торгові автомати.

Буфети розміщують при готелях, видовищних підприємствах, спортивних спорудах, на вокзалах, річкових і морських суднах, при виробничих і транспортних підприємствах, будівництвах, установах. Як правило, буфети одержують продукцію від підприємств ресторанного господарства, філіалами яких вони є.

У буфетах при школах і училищах відпускають шкільні сніданки, обіди для груп продовженого дня і персоналу. Буфети при загальноосвітніх школах організують так, як передбачено в типових проектах навчальних закладів.

У буфетах при видовищних підприємствах у продажу повинні бути кондитерські вироби вищого сорту, цукерки, фруктові і мінеральні води, фрукти. Продаж спиртних напоїв не допускається.

Бар – заклад ресторанного господарства з барною стійкою, що реалізує змішані, міцні алкогольні, слабоалкогольні та безалкогольні напої, закуски, десерти, мучні кондитерські та булочні вироби, закуплені товари у поєднанні з влаштуванням дозвілля споживачів.

Залежно від асортименту продукції, що реалізується, бари поділяють на молочні, пивні, гриль-бари, снєк-бари, коктейль-бари, коктейль-холи тощо, а за обсягом послуг, які надаються, за комфортабельністю й формою обслуговування – на бари класів «люкс», «вищий», «перший». Бари розміщують в адміністративно-культурних і торгових центрах, в мікрорайонах, при ресторанах, кафе, готелях.

Залежно від розташування в будівлі бари бувають: вестибюльні (служать місцем для зустрічей та бесід), ресторанні (знаходяться в інтер'єрі ресторану), допоміжні (на поверхах готелів), банкетні (у банкетних залах), міні-бари (у гостьових кімнатах готелів).

Меню барів містять як змішані напої, так і натуральні міцні алкогольні. Для обслуговування банкетів-коктейлів залежно від сезону готують холодні і гарячі напої: крєшон, пунші, глїнтвейни, гроги.

Найбільш поширені закуски в барах – сирні палички, канапе, таралетки, маслини, оливки, солоний мигдаль, фісташки. Кондитерські вироби, пропоновані в барах, мають вузький асортимент: дрібні тістечка, шоколад, цукерки, цукати.

2.2. Організаційно-функціональна характеристика кафе «Route33»

Кафе «ROUTE 33» – заклад ресторанного господарства територіально знаходиться в селищі міського типу Захарівка в Одеській області, в центрі містечка на вулиці Шосейній 36,б.

Дизайн кафе «ROUTE 33», яке пропонує американано-мексиканські страви, відповідає «американській естетиці» з елементами дизайну, який характерний для американських закладів – барна стійка з високими стільцями, атрибутика, яка пов'язана з дорогами та подорожами, в інтер'єрі яскраві кольори, які створюють теплу та живу атмосферу рис. 2.1.

В інтер'єрі використовується еклектичний підхід, який поєднує американські та мексиканські елементи, а центр уваги привертає велика панорама шосе з гірським ландшафтом, що тягнеться до горизонту. Таке рішення підсилює тематичну атмосферу кафе, дозволяючи гостям відчувати себе учасниками великої подорожі, можливо, з Мексики до Сполучених Штатів Америки, що є центральним елементом інтер'єру затишного сучасного кафе «ROUTE 33».

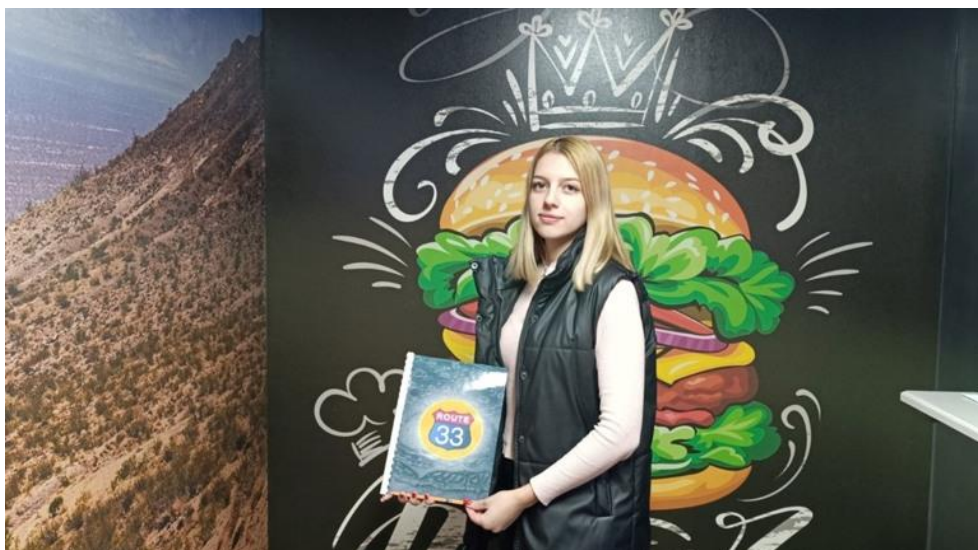


Рис. 2.1. Кафе «ROUTE 33» в американському стилі

У такому кафе відвідувачі зможуть відчутти атмосферу подорожей, смакуючи страви, що поєднують американську та мексиканську кухні, в яскравій та гостинній атмосфері. Загальна характеристика кафе «ROUTE 33» представлена в табл. 2.1.

Таблиця 2.1.

Характеристика кафе «ROUTE 33»

Назва	Деталізація
Тип закладу ресторанного господарства	Кафе
Особливості функціонування кафе, переважаючий тип кухні	Страви американської та мексиканської кухні
Місткість залу кафе	До 50 гостей одночасно
Контактний телефон	+380-98-872-10-84
Адреса	с.м.т Захарівка, вул. Шосейна 36,б,
Сторінка в instagram	https://www.instagram.com/route.33_?igsh=MTNrNmp6dml2anh3Ng==
Сторінка в facebook	https://www.facebook.com/share/37UjEjmfF4JLr6T/?mibextid=K35XfP
Меню закладу РГ	https://drive.google.com/file/d/1aY0_i2iLvLqda3kfLTtjg7Bzp0Zzr4g-/view?usp=drivesdk
Час роботи	Від 09:00 до 22:00
Способи розрахунку	Переважно готівка та безготівковий розрахунок

Джерело: розроблене автором на основі даних про підприємство

З американської кухні в кафе «ROUTE 33» представлено бургери 10 видів, з різними котлетами та двома видами булочок. Ціни від 110 до 260 гривень. В кафе готують курячі нагетси – 60 гривень, крильця барбекю – 80 гривень, сирні палочки – 50 гривень за 5 штук, сандвічі з різними начинками. Також в кафе пропонують два види салатів – «Цезар» і «Морський».

Мексиканська кухня представлена наступними позиціями:

– Бурітос – загорнута в лаваш гостра тушкована яловичина з квасолею, зеленню, овочами і соусом власного приготування, запечений на грилі. 90 гривень;

- Такос – завернуті в кукурудзяний корж тушкована яловичина, овочі, зелень, маринована цибуля та соус. 70 гривень;
- Чікен-такос – теж саме, але з курячим м'ясом. 70 гривень
- Начос – чіпси з кукурудзяного коржа з різними соусами та заправками. 40 гривень

Для прихильників оригінальних страв є такі види суші:

- холодні – «Філадельфія», «Каліфорнія», «Чіз-рол» та «Зелений дракон» вартістю від 160 до 250 гривень за порцію.
- гарячі – «Банзай» і «Темпура з куркою» від 130 до 220 гривень
- запечені – «Манхетен» і «Якудза» від 160 до 260 гривень.
- Для великих заходів можна замовити сети «Токіо» за 630 гривень чи «Філадельфія» за 830 гривень вагою 1250 грам.

Структура меню кафе «ROUTE 33» представлена у відсотковому значенні на діаграмі (рис. 2.2) та в таблиці 2.2. за такими групами страв: бургери, страви мексиканської кухні, закуски, роли, паста, соуси, піца.



Рис. 2.2. Структура меню кафе «ROUTE 33» за групами страв

Джерело: розробка автора за даними підприємства

Таблиця 2.2.

Структура меню кафе «ROUTE 33» за групами страв

	Страва	Складові рецептури	Ціна порції, грн
	Бургери		
1	CHICKEN	Булочка, Котлета куряча, Шинка, Гірчиця, Моцарела, Соус Барбекю, Помідор, Огірок	120 грн
2	БЕКОНАТОР	Біла булочка, Котлета свиняча, Бекон, Лаймова сметана, Цибуля тушкована, Дорблю, Гірчиця, Помідор, Огірок	130 грн
3	ЦЕЗАР	Біла булочка, Котлета куряча, Моцарела, Креветка, Соус песто, Помідор, Огірок.	130 грн
4	СИРНИЙ	Біла булочка, Котлета яловича, Сирний соус, Дорблю, Моцарела, Твердий сир, Цибуля карамелізована, Помідор, Огірок, Гірчиця.	150 грн
5	ВЕНЗДЕЙ	Чорна булочка, Котлета яловича, Цибуля тушкована, Соус сирний, Соус барбекю, Цибулеве кільце, Сир твердий, Помідор, Огірок	140 грн
6	DOH CHICKEN	Біла булочка, Котлета куряча , Шинка, Гірчиця, Моцарела, Соус Барбекю, Помідор, Огірок, Цибуля карамелізована, Соус цезар	160 грн
7	YELLOW STONE	Біла булочка, Котлета яловича, Яйце, Бекон, Моцарела, Сир твердий, Цибуля червона, Айсберг, Гірчиця американська.	140 грн
8	ГЕНЕРАЛ КОКС	Біла булочка, Котлета свиняча, Котлета куряча, Бекон, Цибуля карамелізована, Твердий сир, Шинка, Моцарела, Цибулеве кільце, Соус цезар, Лаймова сметана, Помідор, Огірок	200 грн
9	ШЕФ	Чорна булочка, Котлета свиняча, Котлета яловича, Цибуля тушкована, Цибуля карамелізована, Шинка, Бекон, Сирна паличка, Соус сирний, Соус барбекю, Соус гострий, Сир твердий, Помідор, Огірок.	230 грн
10	СУШИ БУРГЕР	Рис, Філадельфія, Лосось , Гострий соус, Авокадо, Соус унагі, Норі. Смажений у клярі	260 грн
	Меню мексиканської кухні		
1	ТАКО	Тортилья, Тушкована яловичина, Айсберг, Помідор, Сир твердий, Квасоля, Кукурудза	70 грн
2	КЕСАДІЛЬЯ	Тортилья, Курка, Айсберг, Помідор, Сир твердий, Гострий соус, Кукурудза, Соус цезар	90 грн

Продовж. табл.2.2.			
3	БУРІТО	Тортилья, Тушкована яловичина, Айсберг, Помідор, Квасоля, Кукурудза, Соус лаймова сметана, Сир твердий.	90 грн
4	НАЧОС	Тортилья, Тушкована яловичина.	60 грн
ПАСТА-WOK			
1	ПАСТА КАРБОНАРА	Паста Тальятеле, бекон , яйце, вершки , пармезан.	150 грн
2	ПАСТА З КУРКОЮ ТА ГРИБАМИ	Паста Тальятеле, філе куряче, гриби, вершки, пармезан	150 грн
3	ПАСТА З МОРЕПРОДУКТАМИ	Паста Тальятеле, креветка, лосось, вершки, пармезан	180 грн
Закуски			
1	КАРТОПЛЯ ФРІ	Картопля	50 грн
23	КАРТОПЛЯ ФРІ З ЄГЕРСЬКИМИ КОВБАСКАМИ	Картопля, ковбаски	70 грн
4	КРИЛЬЦЯ БАРБЕКЮ	Крильця курячі, соус барбекю	100 грн
5	НАГЕТСИ	Філе куряче	60 грн
6	Сирні палички	Сир, паніровка	60 грн
Меню роли			
1	ФІЛАДЕЛЬФІЯ КЛАСІК	Рис, Філадельфія, Авокадо, Лосось, Огірок, Нор	200 грн
2	ФІЛАДЕЛЬФІЯ ГРИЛЬ З МАНГО	Рис, Філадельфія, Манго, Лосось, Норі	260 грн
3	ЗЕЛЕНИЙ ДРАКОН	Рис, Філадельфія, Вугор, Ікра тобіко, Авокадо, Соус унагі, Кунжут, Норі	230 грн
4	КАЛІФОРНІЯ	Рис, Філадельфія, Сніжний краб, Ікра тобіко, Огірок, Авокадо, Норі	210 грн
5	ЧІЗ РОЛ	Рис, Філадельфія, Огірок, Чеддер, Нор	150 грн
6	КАНАДА З ЛОСОСЕМ	Рис, Філадельфія, Лосось, Огірок, Кунжут, Норі	190 грн
7	МАНХЕТЕН	Рис, Філадельфія, Лосось, Огірок, Соус теріякі, Норі	160 грн
8	БОСТОН	Рис, Філадельфія, Вугор, Кунжут, Норі	210 грн
9	ЯКУДЗА	Рис, Філадельфія, Креветка, Перець, Соус унагі, Норі.	260 грн
10	МАКІ СЕТ	Макі Лосось - 1шт. Макі Філадельфія - 1шт. Макі Огірок - 1шт. Макі Краб - 1шт.	530 грн
11	СЕТ ТОКІО	Темпура з куркою - 1шт. Філадельфія класік - 1шт. Манхетен - 1шт. Зелений дракон - 1шт.	700 грн
12	ГАРЯЧИЙ СЕТ	Банзай - 1шт. Темпура з куркою - 1шт. Ін-Янь - 2шт. Рисові кульки - 6шт.	830 грн
13	ФІРМОВИЙ СЕТ	Філа гриль з манго - 1шт. Чіз рол - 1шт. Канада з лососем - 1шт. Бостон - 1шт. Гункани - 4шт.	930 грн

Джерело: розроблено автором за даними підприємства

В кафе «ROUTE 33» запроваджена безцехова структура виробництва, яка характерна для підприємств, які мають невелику виробничу програму та асортимент продукції власного виробництва. На досліджуваному підприємстві використовують функціональний розподіл праці, за яким всі операції виконує одна виробнича команда.

Отже, за безцехової структури виробництва для кафе «ROUTE 33» назви цехів (м'ясний, холодний, гарячий, рибний) є умовними та не позначають структурні підрозділи виробництва, а тільки розділяють основні технологічні процеси в окремих виробничих зонах.

У кафе виокремили заготівельне та доготівельне приміщення. В заготівельному організовують ділянку для обробки овочів, риби, м'яса і птиці, в доготівельному – передбачають дві технологічні зони. Одна зона призначена для приготування напоїв, солодких страв (в данному випадку, торт Наполеон), гарячих закусок та страв, теплової обробки продуктів, які використовують для приготування холодних закусок, випікання деяких булочок для бургерів. Інша зона призначена для приготування холодних закусок, освіжаючих напоїв, порціонування, оформлення готової продукції.

Щоб здійснювати технічні завдання з приготування напівфабрикатів чи готових страв в кафе облаштовані робочі місця, на яких розміщується обладнання, яке потрібне кухарю для виконання певних технічних операцій, інвентар, оснащення, кухонний посуд, робоче місце в цеху виробничого призначення встановлюється за напрямом та послідовністю виконання технологічного процесу.

На підприємстві «ROUTE 33», де не передбачена цехова структура виробництва, зазвичай, облаштовують універсальні робочі місця, щоб здійснювати різні технологічні операції. Такі робочі зони мають набір інвентарю, кухонного посуду, обладнання для виконання потрібних технологічних операцій, а решту інвентарю та посуду зберігається у висувних ящиках та на навісних полицях.

Обладнання, сировина, напівфабрикати, посуд, інвентар на виробництві, наявність технічних карт і таблиць нормативів відходів сприяють створенню належних умов праці. Кожне робоче місце повинно мати достатньо площі для забезпечення вільного доступу до обладнання під час його експлуатації та ремонту. Також встановлюються захисні пристосування, щити з урахуванням техніки безпеки. При необхідності забезпечується подача холодної та гарячої води, газу та електроенергії, а також додаткове освітлення. Освітлення має знаходитися з лівого боку робочого місця на відстані 6-7 м.

Щоб полегшити умови праці у кафе використовують вентиляцію, витяжки, які уловлюють випари, газу. На робочому місці все повинно бути організовано так чином, щоби унеможливити опіки та травм. Використовують для цього світлову та звукову сигналізацію, обладнання із загородженням та захисні екрани.

Оперативна підготовка робочого місця на початку робочої зміни допомагає скоротити непродуктивні витрати. А застосування функціональних ємкостей, які призначені для обробки, приготування, транспортування, роздачі продуктів і засобів їх транспортування, полегшує роботу шеф-кухаря і скорочує використання ручної праці на 20-30 %.

Для оперативного виконання технологічного процесу на підприємстві «ROUTE 33», потрібно слідкувати за:

- раціональною структурою виробництва страв та кулінарних виробів;
- забезпеченням раціональної поточності та послідовності технологічного процесу;
- правильного розміщення наявного обладнання,
- придбання спеціалізованого та універсального обладнання;
- забезпечення робочих місць потрібним інвентарем та кухонним посудом.

Ці складові багато в чому залежать від організаційної структури підприємства «ROUTE 33». Розробка організаційної структури управління обумовлено необхідністю розподілу прав та обов'язків між окремими

підрозділами підприємства ресторанного господарства.. Оптимальна структура дозволяє ефективно взаємодіяти із зовнішнім середовищем, продуктивно і правильно розподіляти і направляти зусилля співробітників, задовольняти споживчий попит на послуги та досягати мети з високою ефективністю.

Щоб побудувати організаційну структуру, потрібно:

- визначити роботу для конкретної функції;
- групова робота з відділами та структурними підрозділами;
- коригування функціональної діяльності.

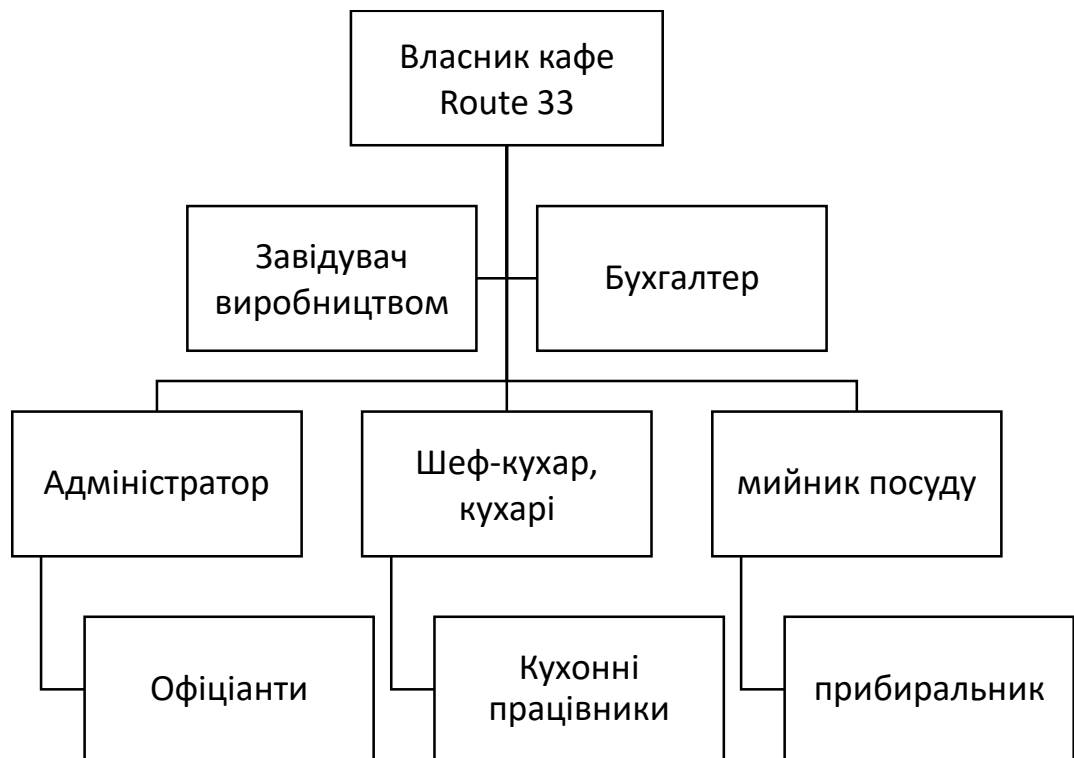
Організаційні структури закладів ресторанного господарства зводяться до наступних видів структур, як лінійна, функціональна та лінійно-функціональна. Лінійна структура управління передбачає, що всі виробничі та управлінські функції зосереджені в руках менеджера. Тут всі повноваження є прямими (лінійними) і виходять від вищої управлінської ланки.

В рамках кожного підрозділу безпосередньо підпорядковується єдиний керівник, від якого залежать всі адміністративні рішення. Вищий рівень (керівник) не має права віддавати накази персоналу, минаючи безпосереднього керівника.

Окремі фахівці допомагають лінійному керівнику отримувати і аналізувати інформацію і формулювати управлінські рішення, але самі вони не дають вказівок або інструкцій керованим об'єктам. Це забезпечує стабільну та сильну організаційну структуру, в якій кожен менеджер підпорядковується лише одному керівнику.

Організаційна структура кафе «Route33» являє собою лінійну структуру, яка характеризується прямою взаємодією між відділами і злагодженістю роботи співробітників (Рис 2.3.)

Лінійній структурі управління властиві простота, чіткість, узгодженість дій виконавців, оперативність, водночас менша гнучкість при адаптації до мінливого ринку.



Джерело: розроблено автором за даними підприємства

Рис. 2.3. Організаційна структура кафе «Route33»

Кожен керівник має широкі повноваження, проте незначні можливості при вирішенні проблем, що вимагають глибоких спеціалізованих знань. Найчастіше лінійні структури управління використовуються на невеликих підприємствах ресторанного господарства [37].

Наступним кроком вивчення господарської діяльності кафе «Route33» є характеристика за рівнем завантаження протягом року рис. 2.4.

Подальшим кроком аналізу кафе «Route33» є вивчення динаміки його завантаження протягом робочого дня (табл. 2.3). Сезонна варіація відвідуваності є значною, доцільно окремо проаналізувати денне завантаження підприємства за періоди «високого» та «низького» сезонів.

Крім того, важлива для аналізу інформація може бути отримана при окремому розгляді завантаження ресторанного підприємства по буднях та у вихідні (святкові) дні.

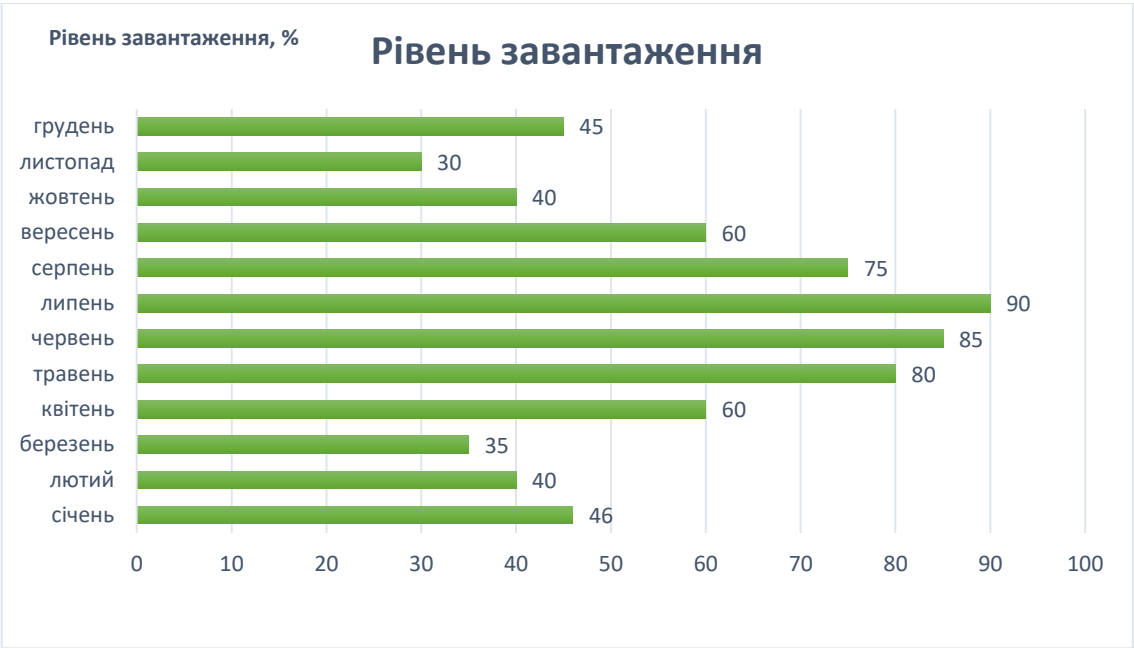


Рис. 2.4. Помісячний рівень завантаження кафе «Route33» у 2023 році

Таблиця 2.3

Завантаження кафе «Route33» протягом робочого дня

«Високий сезон» (квітень-вересень)					
Період часу	07.00 –	10.00 –	14.00 –	16.00 –	19.00 –
Рівень завантаження по буднях, %	25 – 35	60 – 75	70 – 80	60 – 75	50 – 65
Рівень завантаження по вихідних та святкових днях, %	35 – 55	80 – 95	– 95	80 – 95	60 – 80
«Низький сезон» (жовтень-березень)					
Період часу	07.00 –	10.00 –	14.00 –	16.00 –	19.00 –
Рівень завантаження по буднях, %	15 – 20	50 – 65	60 – 70	50 – 65	40 – 55
Рівень завантаження по вихідних та святкових днях, %	25 – 35	70 – 85	80 – 95	70 – 85	50 – 65

Джерело: розроблено автором за даними підприємства

Аналіз отриманих даних дозволить виявити резерви збільшення доходів за рахунок зростання завантаження підприємств. Аналіз динаміки основних економічних показників кафе «Route33» наведено в табл. 2.4.

Таблиця 2.4.

Аналіз структури та динаміки основних економічних показників кафе
«Route33» у 2022-2023 рр.

	Показник	Роки		Відхилення 2023/2022	
		2022	2023	+/-	%
1	2	3	4	6	7
1	Дохід (виручка) від реалізації продукції (товарів та послуг), тис. грн.	550,0	600,0	50,0	11,0
2	Собівартість реалізованої продукції, тис. грн.	160,0	180,0	20,0	10,9
3	Чистий прибуток, тис. грн.	112,5	177,0	54,6	57,5
4	Фінансовий результат до оподаткування прибуток / збиток, тис. грн.	122,5	188,2	65,7	53,7
5	Податок на прибуток, тис. грн.	10,0	11,2	1,2	12,0
6	Власний капітал, тис. грн.	184,6	203,5	18,9	10,2

Джерело: розраховано автором за даними підприємства

За аналізований період кафе «Route33» спостерігається збільшення показника доходу (виручки) від реалізації продукції на 50 тис. грн., при цьому собівартість продукції збільшилась, за рахунок подорожчання сировини та продукції, як місцевого та і імпортного постачання.

2.3. Аналіз методів обслуговування кафе «Route33» з використанням SWOT- аналізу

Наступним завданням моєї кваліфікаційної роботи було провести аналіз діяльності кафе «Route33», відповідно, визначити слабкі та сильні сторони підприємства, також здійснити аналіз конкурентного середовища кафе «Route33».

Методи SWOT-аналізу дозволяють провести поглиблене вивчення зовнішнього і внутрішнього середовища. В результаті SWOT-аналізу, спрямованого на узагальнення вивченої інформації, були розроблені рішення, що сприяють підвищенню якості обслуговування і показників ефективності [21, 26].

В свою чергу, сильні сторони ресторанного бізнесу спрямовані на оптимізацію досягнення стратегічних цілей, але його слабкі сторони призводять до зупинки позитивної динаміки зростання. Також важливо враховувати можливості і загрози зовнішнього середовища, без урахування яких неможливо достовірно встановити сценарій розвитку ресторанного бізнесу [15].

Разом з тим, слабкі сторони закладу ресторанного бізнесу є негативним фактором, що визначає перешкоди на шляху досягнення стратегічних цілей організації. Це суттєво зростає у результаті синтезу слабких складових в організаційній системі з серйозною загрозою зовнішнього середовища – війна в нашій країні, що на сьогоднішній день є найскладнішою складовою ризиків.

Загрози є фактором зовнішнього середовища, і якщо не застосовувати відповідних коригувальних дій з боку закладу ресторанного бізнесу, то стан організації з виконання плану може значно погіршитися.

Нові можливості – це фактор зовнішнього середовища, який не тільки підвищує якість обслуговування і ефективність його діяльності, а й сприяє наближенню ресторанного бізнесу до його стратегічних цілей.

Висновки дослідження SWOT-аналізу кафе «Route33» табл. 2.5, будуть такими: сильні сторони кафе – оригінальне меню з стравами американської та мексиканської кухні згідно концепції закладу; привабливий дизайн інтер'єру та

екстер'єру в стилі американських придорожних закусочних; вигідне місцеположення у центрі територіальної громади с.м.т. Захарівки; а також молодий згуртований колектив, який налаштований на професійне зростання, навчання та досягнення кращих результатів – ці всі чинники разом створюють конкурентні переваги.

Таблиця 2.5

SWOT- аналіз кафе «Route33»

Сильні сторони (S) Strengths	Слабкі сторони (W) Weaknesses
– Оригінальне меню з стравами американської та мексиканської кухні згідно концепції закладу; – Привабливий дизайн інтер'єру та екстер'єру в стилі американських придорожних закусочних; – Вигідна локація у центрі територіальної громади с.м.т. Захарівки; – Молодий згуртований колектив	– Значне зниження доходів громадян; – Недостатня налагодженість системи знижок та бонусів; – Сайт на стадії розробки; – Слабка активність рекламних кампаній – Недостатня кваліфікація офіціантів
Можливості (O) Opportunities	Загрози (T) Threats
– Оптимізація меню з впровадженням страв згідно концепції закладу; – Актуалізація інформації кафе на сайті; – Облаштування літнього майданчика; – Пожвавлення активності в соціальній мережі; – Зростання пізнаваності кафе у громаді; – Розширення асортименту послуг (кейтеринг); – Розробка послуг з організації дозвілля	– Зниження фінансової спроможності громади внаслідок війни; – Зростання цін на сировину та продукти; – Підвищення цін на енергоресурси; – Підвищення податків; – Підвищення вартості інформаційних технологій; – Понесення збитків; – Присутність поблизу нових конкурентів – Активність конкурентів до залучення гостей в свій заклад

Джерело: розроблено автором

Визначили можливості кафе «Route33»: перспективним буде продовжувати оптимізацію меню з впровадженням страв згідно концепції закладу (наприклад, додати страв мексиканської кухні); важлива актуалізація інформації кафе на сайті, розробка якого ще не закінчена; облаштування літнього майданчика на 40 посадкових місць; поживавлення активності в соціальній мережі. Актуальним буде зростання пізнаваності кафе у громаді; розширення асортименту послуг (кейтеринг); розробка послуг з організації дозвілля.

Разом з можливостями та сильними сторонами кафе «Route33» потрібно приділяти певну увагу загрозам та слабким сторонам. Для кафе «Route33» слабкі сторони наступні: фактичне зниження доходів населення; недостатня налагодженість системи знижок та бонусів; сайт на стадії розробки; слабка активність рекламних кампаній; недостатня кваліфікація офіціантів.

Встановлені наступні загрози: зниження фінансової спроможності громади внаслідок війни; зростання цін на сировину та продукти; підвищення цін на енергоресурси; підвищення податків; підвищення вартості інформаційних технологій; понесення збитків; присутність поблизу нових конкурентів, активність конкурентів до залучення гостей в свій заклад вимагає постійного моніторингу ситуації і висновків про можливості її розвитку.

РОЗДІЛ 3. РОЗРОБКА ПРОПОЗИЦІЙ ЩОДО ОПТИМІЗАЦІЇ ПОСЛУГ КАФЕ «ROUTE33»

3.1. Аналіз конкурентного середовища кафе «Route33»

В місцевій громаді с.м.т. Захарівки конкурентне середовище кафе «Route33» формують такі заклади ресторанного господарства: кафе «Смак», кафе «ТЕСІО», кафе в магазині «Еко-Маркет-К» (рис.3.1).



Рис.3.1. Конкурентне середовище кафе «Route33»

Кафе «Смак» – адреса вул. Одеська, 73 А (біля автостанції). Графік роботи з 7:00 до 19:00 години щодня. Заклад відомий в селищі реалізацією смачної випічки власного виробництва: пиріжками з різними начинками, сосисками в тісті, вертутами, гамбургерами, хот-догами, шаурмою, піцою. Ціни коливаються від 15 гривень за пиріжок до 200 гривень за піцу вагою 900 грам. Відвідувачі також мають змогу замовити охолоджуючі, гарячі напої чи молочний коктейль.

Нещодавно «Смак» відкрив відділ «Кулінарія», в якому ви зможете придбати на вагу свіже приготовані: салати: «Олів'є», «Шубу», «Літній», «Крабовий», котлети, зрази з м'ясною начинкою, курча-табака, млинці з м'ясом, голубці тощо. Є у кафе «Смак» пропозиція для тих, кому потрібно відзначити урочисту радісну подію.

Бенкетний зал, розрахований на 120 осіб, меню – вартістю від 850 гривень за особу. В меню є традиційні страви української та європейської кухні (рис. 3.2).



Рис. 3.2. Бенкетний зал кафе «Смак»

Кафе-бістро «ТЕСІО» – адреса: вул. Одеська, 60 Б. Працює щодня з 8:00 до 20:00 години. Має затишний літній майданчик на три столика під парасольками, де можна спокійно посидіти з рідними або друзями.

Страви кафе-бістро «ТЕСІО»: фірмову велику чи міні шаурму, хот-дог від «ТЕСІО», французький хот-дог від «Мір-Гриль», домашні вареники з різними начинками і пельмені в крафтових упаковках, курячі стріпси, піца, нагетси. В наявності також різноманітні охолоджуючі, гарячі напої та морозиво.

Кафе в магазині «Еко-Маркет К» – розташоване по вулиці Центральній, 106 (біля відділення Ощадбанку). В кафе також можна потрапити зі сторони вулиці Одеської. Режим роботи з 8:00 до 17:00 години. Вигідна пропозиція закладу – домашня українська кухня з наявністю комплексних обідів від 130 гривень. До нього входить салат, перша і друга страва. Комплексні обіди подають з 12:00 години.

Порівняльна характеристика підприємств конкурентного середовища кафе «Route33» представлена в табл. 3.1.

Таблиця 3.1.

Порівняльна характеристика конкурентного середовища Кафе «Route33»

Параметр	Кафе «Route33»	Конкурент 1	Конкурент 2	Конкурент 3
Назва		Кафе «Смак»	Кафе-бістро «ТЕСІО»	Кафе «Еко-Маркет-К»
Локація	вул. Шосейна, 36б (центр міста)	вул. Одеська, 73 А (біля автостанції)	вул. Одеська, 60 Б	вул. Центральна, 106 (центр міста)
Меню	Американська, Мексиканська, Японська кухня, паста, піца	Українська кухня, (страви Європейської кухні переважно для бенкету)	Хот-дог французький, курячі стріпси, піца, нагетси, домашні вареники, пельмені	Українська та Болгарська кухня
Ціни	Середні	Низькі	Вище середнього	Низькі
Години роботи	08:00-22:00	07:00-18:00	08:00-20:00	08:00-17:00
Особливості пропозиції	Ранкові знижки на каву, знижки на актуальні позиції в меню	Смачна випічка в асортименті	Домашні вареники з різними начинками та пельмені в крафтових упаковках	Комплексний обід від 130 гривень
Обслуговування гостей	Високий рівень	Середній рівень	Вище середнього рівня	Середній рівень
Унікальні переваги	Дизайн закладу, популярне меню серед молоді та дорослих, присутність в соцмережах	Бенкетний зал на 120 осіб, вартість бенкетного меню від 850 гривень на особу	Літній майданчик	Зал на 60 осіб
Слабкі сторони	Мала кількість місць в закладі, проте є перспективи збільшення	Обмежені години роботи, агент на бенкетному обслуговуванні	Вищі ціни в порівнянні з конкурентами	Обмежені години роботи до 17:00
Можливості	Запуск мобільного додатку для замовлень, облаштування літнього майданчика	Розширення годин роботи	Розширення меню	Розширення годин роботи
Присутність у соціальних мережах	Є сторінки в соц. мережах, офіційний сайт розробляється	Заклад не представлений у соц. мережі	Офіційний сайт потребує розробки; сторінка фейсбук в соцмережі не оновлюється	Заклад не представлений у соц. мережі

Джерело: розроблено автором

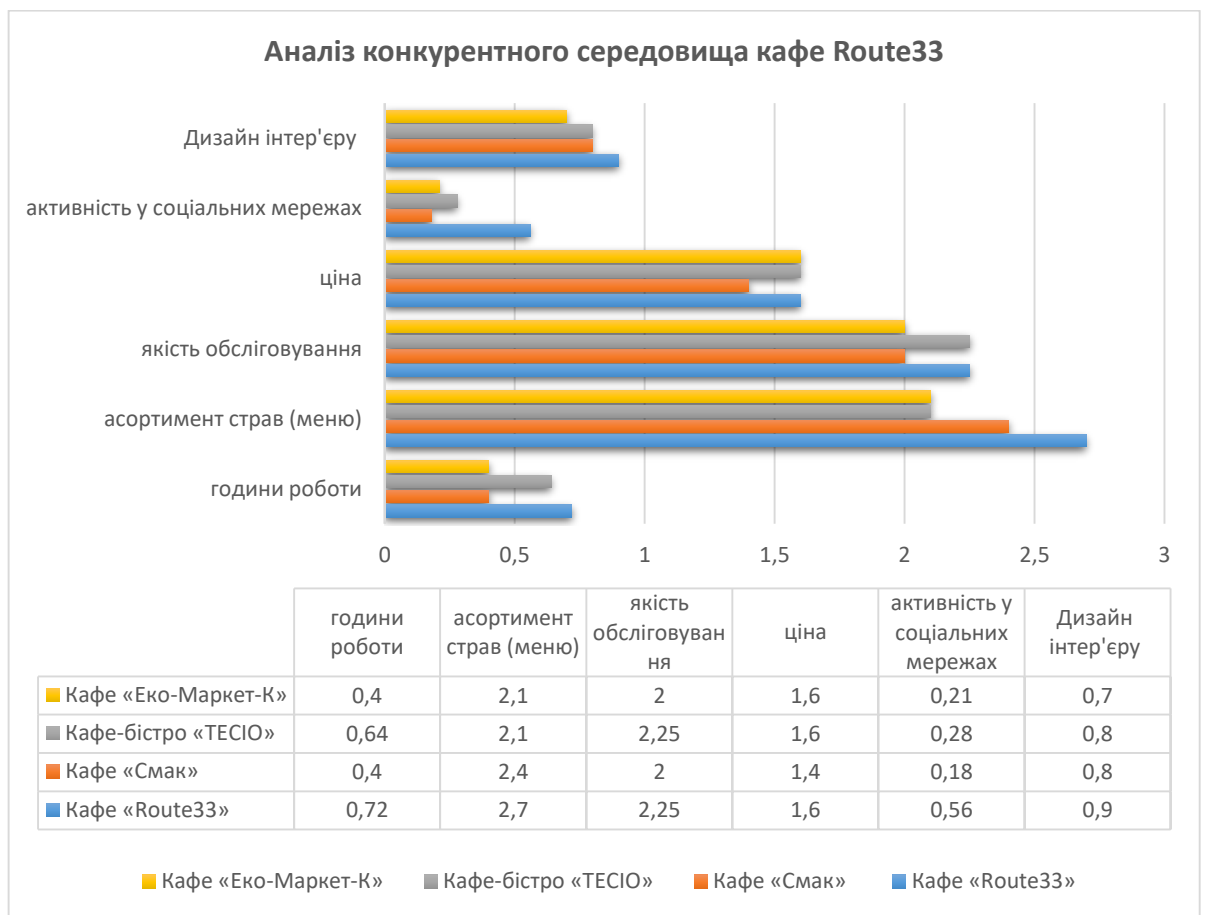
Далі, в роботі розрахували показник конкурентоспроможності для кожного кафе-конкурента закладу «Route33», використовуючи формулу [35] (1).

$$K = \sum_{i=1} W_i \times K_i, \quad (1)$$

де W_i – вагомість одиничного показника;

K_i – одиничний показник конкурентоспроможності досліджуваних кафе.

Аналіз конкурентного середовища кафе «Route33» представлено на рис.3.3. та в табл. 3.2.



Джерело: розраховано автором

Рис. 3.3. Аналіз конкурентного середовища кафе «Route33»

Таблиця 3.2.
Аналіз конкурентного середовища кафе «Route33»

Параметр для порівняльного аналізу	Коефіцієнт вагомості показника	Кафе «Route33»		Найближчі конкуренти					
				Кафе «Смак»		Кафе-бістро «ТЕСЮ»		Кафе «Еко-Маркет-К»	
Назва кафе									
Години роботи	0,08	9	0,72	5	0,40	8	0,64	5	0,40
Асортимент страв (меню)	0,30	9	2,70	8	2,40	7	2,10	7	2,10
Культура та якість обслуговування	0,25	9	2,25	8	2,00	9	2,25	8	2,00
Ціна (середній чек)	0,20	8	1,60	7	1,40	8	1,60	8	1,60
Інформативність(присутність у соціальних мережах)	0,07	8	0,56	3	0,21	4	0,28	3	0,21
Дизайн інтер'єру кафе	0,10	9	0,90	8	0,80	8	0,80	7	0,70
Інтегральний показник	1	8,73		7,21		7,67		7,01	

Джерело: розроблено автором

Параметри для порівняльного аналізу були обрані наступні:

- асортимент страв,
- культура та якість обслуговування,
- ціна,
- присутність в соціальних мережах,
- дизайн,
- години роботи.

Години роботи взяли до уваги з огляду на обмежені години роботи кафе «Смак» з 7:00 до 19:00 та кафе «Еко-Маркет К» – з 8:00 до 17:00 години. Дана ситуація створює суттєві перешкоди при плануванні вечірок та святкових заходів в другій половині дня.

Отже, за результатами аналізу конкурентного середовища кафе «Route33» визначили показники конкурентоспроможності. Всі заклади отримали гарні значення обраних показників та отримали наступні результати – кафе «Route33» – 8,73; кафе «Смак» – 7,21; кафе «ТЕСІО» – 7,67; кафе в магазині «Еко-Маркет-К» – 7,01. Лідером дослідження є кафе «Route33», де переважають показники асортименту страв (оригінальне меню), цікавий дизайн, інформативність (присутність у соціальних мережах).

3.2. Пропозиції щодо розробки та відкриття літнього майданчика в кафе «Route33»

Пропонуємо ідею відкриття літнього майданчик для кафе «Route33» – це збільшить кількість посадкових місць закладу до 40 гостей влітку, в теплу пору навесні та восени. Відкриття літнього майданчика для «Route33» буде актуально, починаючи з перших теплих весняних днів і закінчуючи теплими осінніми вечорами. Літні майданчики не тільки розширюють простір для обслуговування гостей, але й надають гарну нагоду поспілкуватися з рідними та друзями на свіжому повітрі, що особливо цінується після зимових місяців. Сезонні тераси значно підвищують привабливість кафе, підвищують ймовірність залучення

нових гостей і підвищують зацікавленість постійних відвідувачів. Така інвестиція буде впливати на зростання продажів, покращувати імідж кафе «Route33» і позиціонувати його як місце для відпочинку в теплу пору року. Грамотно та раціонально обладнаний літній майданчик збільшить дохід закладу до 30%, залучаючи гостей, які бажають насолодитися обідом або вечерею на свіжому повітрі.

Різновиди літніх зон для підприємств ресторанного господарства будуть відрізнятися залежно від концепції та фінансової спроможності. Те, як оформити літній майданчик, залежить від наявності вільного простору і переваг цільової аудиторії.

Відкриті тераси – це, зазвичай, відкрита зона облаштована меблями із встановленими парасольками від сонця. Підходять для кафе з мальовничими краєвидами (рис. 3.4).

Криті веранди мають навіс для захисту гостей від дощу та сонячних променів, а також, можна використовувати майданчик у менш сприятливі погодні умови (рис. 3.5).



Рис. 3.4. Відкриті тераси

Джерело: [32].

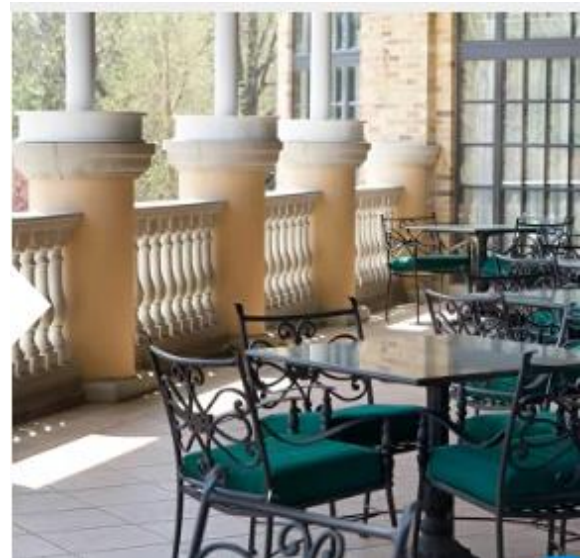


Рис. 3.5. Криті веранди

Літні **Тераси-сади** облаштовуються з використанням живих рослин, які створюють зелений та затишний простір (рис. 3.6).

Літні павільйони – тимчасові, чи навіть постійні конструкції, які складаються з легких стінових панелей і даху, при цьому забезпечують певну приватність та захист від погодних умов (рис. 3.7). Тераси на даху розміщують на дахах будівель, де відкривається гарний краєвид на місто, море чи природу.



Рис. 3.6. Тераси-сади



Рис. 3.7. Літні павільйони

Джерело: [32].

Мобільні тераси складаються з легко переміщуваних елементів і можуть бути швидко демонтовані або переналаштовані в залежності від потреб підприємства або погодних умов.

Пропонуємо для кафе «Route33» вид літньої тераси - крита веранда, яка має навіс для захисту гостей від дощу та сонячних променів, а також, може використовуватись у менш сприятливі погодні умови, тим самим трохи помякшувати сезонний чинник.

Визначили основні вимоги до літніх терас та майданчиків рис.3.8:

1. *Документація:* Щоб почати роботи на літньому майданчику, при необхідності, потрібно отримати всі відповідні дозволи від місцевої влади: дозвіл на розташування конструкції, узгодження зовнішнього вигляду, дизайну і архітектури, дозволу на торгівлю. В різних областях країни місцевою владою вірогідно будуть визначені правила для організації зовнішніх майданчиків у

зкладах ресторанного господарства. Такими можуть бути спеціальні договори щодо співпраці в управлінні та підтримці цих майданчиків, особливості поєднання майданчиків до відповідних конкретних ділянок, правила та вимоги землекористуванням, договори щодо оренди [52].

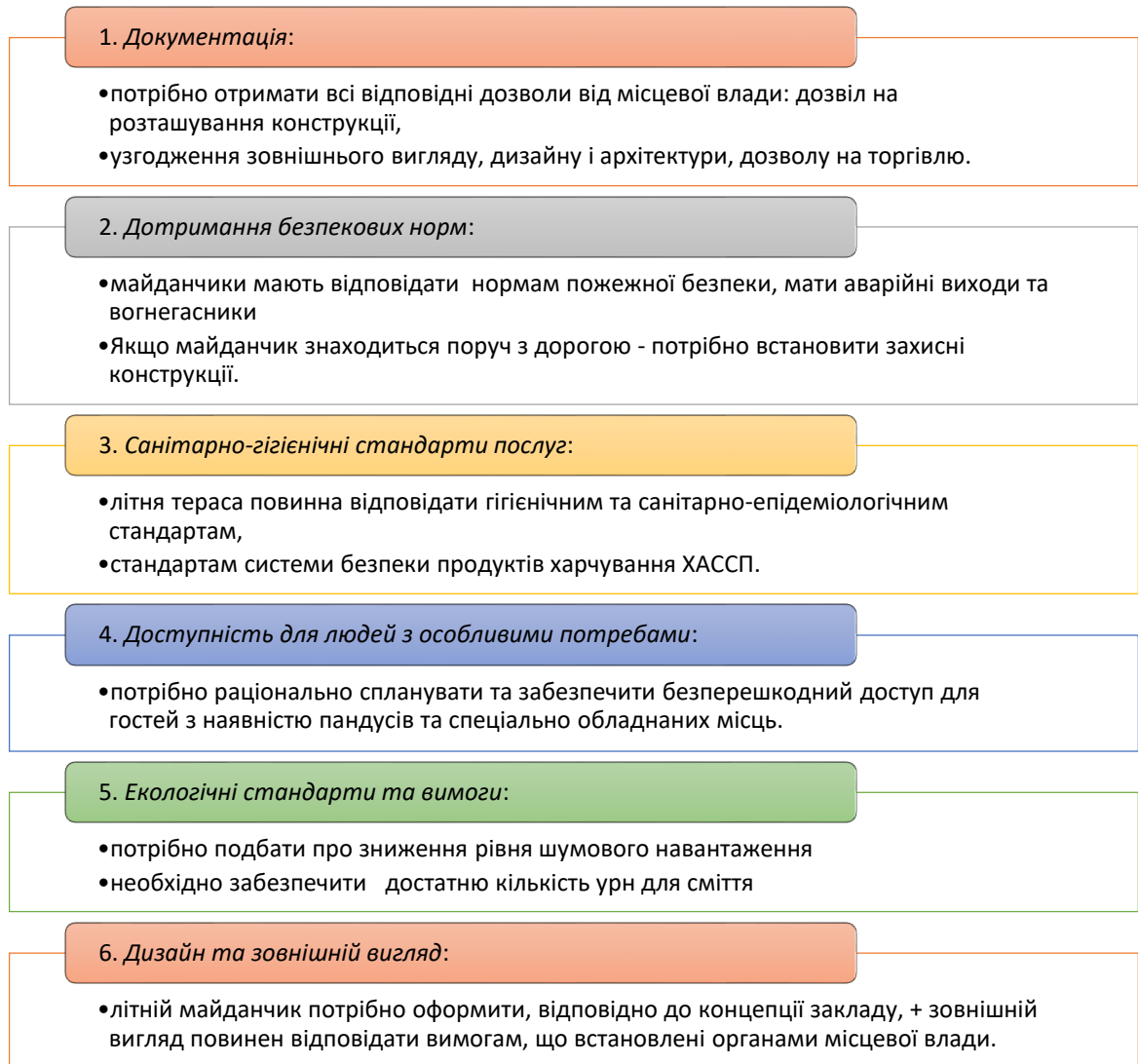


Рис. 3.8. Основні вимоги до літніх терас та майданчиків

Джерело: розроблено автором за матеріалами [52].

2. Дотримання безпекових норм: літні майданчики мають відповідати чітким та раціональним нормам пожежної безпеки, мати достатню кількість аварійних виходів та обов'язково мають бути облаштованими вогнегасниками. В тому випадку, якщо літній майданчик знаходиться поруч з дорогою, то потрібно спроектувати та встановити конструкції для захисту.

3. *Санітарно-гігієнічні стандарти послуг*: літня тераса повинна відповідати гігієнічним та санітарно-епідеміологічним стандартам, а також стандартам системи безпеки продуктів харчування ХАССП. Необхідно забезпечити постійну дезінфекцію обладнання, інвентарю столів, стільців

4. *Доступність для людей з особливими потребами* (обмеженими фізичними можливостями): потрібно раціонально спланувати/проектувати та забезпечити безперешкодний доступ для гостей з наявністю пандусів та спеціально обладнаних місць.

5. *Екологічні стандарти та вимоги*: потрібно подбати про зниження рівня шумового навантаження для того, щоб не відчували дискомфорт мешканці житлових будинків, які знаходяться поруч. А ще, необхідно забезпечити достатню кількість урн для сміття, щоб підтримувати чистоту на літньому майданчику та навколо нього.

6. *Дизайн та зовнішній вигляд*: літній майданчик потрібно оформити, відповідно до концепції закладу, хоча його зовнішній вигляд повинен відповідати вимогам, що встановлені органами місцевої влади.

Дотримання вищенаведених вимог не тільки забезпечить функціонування літнього майданчика згідно вимог законодавства, але створить комфортне, безпечне, особливе середовище для гостей кафе.

Визначили обмеження для літніх терас та майданчиків. Є певні обмеження щодо розташування відкритих літніх майданчиків, які потрібно враховувати під час проектування. Певні обмеження будуть такі:

1. Близькість до дороги: забороняється встановлювати платформи майданчика на проїжджій частині дороги або в безпосередній близькості від неї.

2. Порушення пішохідного руху: суворо заборонено встановлювати майданчики на пішохідних доріжках, тротуарах і в алеях, якщо це заважає вільному пересуванню людей.

3. Порушення зелених зон: забороняється встановлення майданчиків на газонах, у паркових зонах або серед зелених насаджень.

4. Розміщення в небезпечному місці: не допускається розміщення майданчиків у місцях, де вони можуть створювати ризик для здоров'я та безпеки відвідувачів, наприклад, на штучних спорудах.

Також важливо враховувати правила дорожнього руху. Якщо заклад розташований у межах 20 метрів від перехрестя або поруч із зупинкою громадського транспорту, ймовірність отримання дозволу на розміщення літнього майданчика значно знижується. Ці правила спрямовані на забезпечення безпеки та комфорту не лише відвідувачів закладу, а й усіх учасників міського руху.

Визначили пакет документів, які знадобляться для оформлення літнього майданчика. Для оформлення літнього майданчика підприємцям необхідно пройти кілька ключових етапів і підготувати відповідні документи. Процес починається зі звернення до відділу архітектури міста, оскільки саме цей орган відповідає за видачу дозволів на встановлення літніх майданчиків.

Наслідки роботи літнього майданчика без документів

Робота без відповідних дозволів для літніх майданчиків в Україні може призвести до юридичних і фінансових наслідків:

1. **Адміністративна відповідальність.** Згідно зі ст. 152 КпАП України, за порушення норм благоустрою передбачена адміністративна відповідальність.
2. **Штрафи.** Штрафи для суб'єктів господарської діяльності та посадових осіб можуть становити від 850 до 1700 грн (станом на 2023 рік).
3. **Примусовий демонтаж.** У разі неусунення порушень у встановлені терміни, відповідні служби можуть провести демонтаж майданчика в порядку, визначеному Правилами благоустрою.
4. **Юридичні процедури.** Співробітники поліції мають право складати протоколи про порушення правил благоустрою. Необхідно уважно читати ці протоколи та давати свої пояснення для захисту своїх прав у суді.
5. **Штрафи за порушення будівельних норм.** Штраф за порушення будівельних норм і стандартів може становити від 3400 до 5100 грн згідно зі ст. 96 КпАП.

6. Витрати на демонтаж. У разі демонтажу майданчика департаментами благоустрою, вам може бути виставлено рахунок на відшкодування витрат, який може перевищувати ринкову вартість самого майданчика.

7. Ризик анулювання дозвільних документів. Навіть за наявності дозвільних документів, порушення вимог щодо розміщення майданчика можуть призвести до їх дострокового анулювання [32, 52].

Пропонуємо ідеї щодо облаштування літнього майданчика для кафе, що може стати привабливою функцією, яка залучить більше клієнтів і створить затишну атмосферу для їхнього відпочинку. Ідеї для облаштування літнього майданчика:

1. Меблі та облаштування зони сидіння:

- комфортні, стильні та міцні меблі, такі як столи, стільці та дивани, виготовлені з матеріалів, стійких до погодних умов.
- розмістити меблі таким чином, щоб створити зони сидіння з різними видами обстановки, такими як столи для пар або груп, або зони для одиночних відвідувачів.

2. Зони тіні та захист від сонця:

- варто встановити парасольки, тенти або навіси, які надають захист від сонця та забезпечують комфортне перебування навіть у спекотні дні.
- потрібно розглянути можливість встановлення навісів або веранд для створення додаткових зон тіні та привабливого вигляду майданчика.

3. Ландшафтний дизайн:

- варто висадити рослини, квіти та зелені на майданчику для створення природного та затишного середовища. Рекомендуємо використання квітучих рослин та кущів, які додають кольору та аромату.
- рослини потрібно підтримувати в доброму стані та регулярно поливати їх, щоб забезпечити їхню свіжість та привабливий вигляд.

4. Освітлення:

- встановити енергоефективне освітлення для створення атмосфери у вечірні години. Розглянути використання світлодіодних ламп або свічок на столах для створення романтичної атмосфери.

- потрібно використовувати різні типи освітлення, такі як вбудовані світильники, ліхтарі, ліхтарі або ліхтарі, щоб створити цікавість та різноманіття в дизайні.

5. Додаткові розваги та сервіси:

- можливість організації розваг для гостей, таких як музикальні виступи, DJ-сети або жива музика.

- додаткові сервіси, такі як барна стійка на майданчику або обслуговування на відкритому повітрі для підтримки комфортного перебування гостей.

Детальніше про облаштування літнього майданчика кафе в американському стилі, що відповідає концепції досліджуваного кафе «Route33». «Route33» - це кафе з американською атмосферою, ідеальне місце для літнього майданчика, що відображає дорожню тематику або атмосферу маршрутного кафе. Облаштування літнього майданчика кафе в американському стилі може бути привабливим для клієнтів. Такий майданчик може стати центром відпочинку, де гості не лише смакують страви і напої, але і насолоджуються атмосферою та спілкуванням. Пропонуємо ідеї, які можна впровадити на літньому майданчику «Route33» рис 3.9:

Дорожня атмосфера: варто відтворити на майданчику атмосферу дорожнього кафе, використовуючи відповідний декор та елементи дизайну, такі як дорожні знаки, маркери шляхів, класичні машини або мотоцикли.
Тематичні столи: декор столів на майданчику в стилі «Route33», наприклад, зображенням дорожніх знаків або номерів автомобілів, або використовуйте в стилі штатних номерів.
Автентична американська кухня: варто запропонувати на майданчику типові американські страви, такі як бургери, хот-доги, фрі, різноманітні сендвічі та страви з грилю.
Вечірки з караоке або живою музикою: вечірки з караоке або живою музикою, які допоможуть створити веселу та енергійну атмосферу у кафе.
Великий екран для спортивних подій: великий екран на майданчику для трансляції спортивних подій, таких як футбол або бейсбол, щоб гості могли переглядати улюблені матчі.
Тематичні заходи та вечірки: тематичні заходи та вечірки, які відображають атмосферу дорожнього кафе або американського автостопу.
Кафе-автентичний дизайн: дизайн майданчика спрямований таким чином, щоб було відчуття стилю і атмосфери автентичного американського кафе з дорожньою тематикою.

Джерело: розроблено автором.

Рис. 3.9. Ідеї щодо облаштування літнього майданчика кафе «Route33» в американському стилі

- Дорожня атмосфера: варто відтворити на майданчику атмосферу дорожнього кафе, використовуючи відповідний декор та елементи дизайну, такі як дорожні знаки, маркери шляхів, класичні машини або мотоцикли.
- Тематичні столи: декор столів на майданчику в стилі «Route33», наприклад, зображенням дорожніх знаків або номерів автомобілів, або використовуйте в стилі штатних номерів.
- Автентична американська кухня: варто запропонувати на майданчику типові американські страви, такі як бургери, хот-доги, фрі, різноманітні сендвічі та страви з грилю.
- Вечірки з караоке або живою музикою: вечірки з караоке або живою музикою, які допоможуть створити веселу та енергійну атмосферу у кафе.

- Великий екран для спортивних подій: великий екран на майданчику для трансляції спортивних подій, таких як футбол або бейсбол, щоб гості могли переглядати улюблені матчі.

- Тематичні заходи та вечірки: тематичні заходи та вечірки, які відображають атмосферу дорожнього кафе або американського автостопу.

- Кафе-автентичний дизайн: дизайн майданчика спрямований таким чином, щоб було відчуття стилю і атмосфери автентичного американського кафе з дорожньою тематикою.

Загалом, кафе «Route33» може стати гарним місцем, де гості можуть насолоджуватися не лише смачною їжею та напоями, але і автентичною атмосферою американської дороги. Це може стати привабливим місцем для відпочинку та зустрічей для населення громади та гостей містечка.

Якщо «Route33» буде носити тематику, пов'язану з музикою або музичними подіями, то це може бути привабливим для шанувальників музики, які шукають місце для відпочинку та спілкування. Таке кафе може організовувати вечірки з живою музикою, концерти місцевих гуртів або вечірки з караоке, що залучить увагу клієнтів та створить особливу атмосферу. Таким чином, назва «Route33» може бути додатковим стимулом для розвитку кафе як музичного та культурного центру у місті.

3.3. Рекомендації щодо оптимізації роботи кафе «Route33» з використанням сервісу Syrve Waiter

Пропонуємо сучасні ІТ-рішення для роботи на літніх майданчиках. Ключову роль в ефективній роботі літніх майданчиків відіграють сучасні ІТ-рішення, спрощуючи обслуговування клієнтів. Для ресторанів, кафе і барів з літніми терасами, які працюють на програмі Syrve, актуальні ці сервіси: Syrve Waiter [55]. Додаток для офіціантів, що дозволяє їм оперативно обслуговувати гостей на літніх майданчиках. За допомогою Syrve Waiter офіціанти можуть швидко приймати замовлення безпосередньо біля столиків, що значно скорочує

час очікування та зменшує ймовірність помилок. Додаток забезпечує зв'язок із кухнею, що прискорює процес приготування страв.

Розглянемо кілька способів, якими такий додаток може допомогти в оптимізації роботи рис. 3.10:

1. **Прийом замовлень:** Офіціанти можуть використовувати додаток для швидкого та точного прийому замовлень від клієнтів. Це дозволяє уникнути помилок та забезпечити швидке обслуговування.
2. **Відправлення замовлень до кухні:** Офіціанти можуть використовувати додаток для відправлення замовлень до кухні в реальному часі, що дозволяє зменшити час очікування клієнтів на страви.
3. **Відстеження столиків:** З допомогою додатка офіціанти можуть відстежувати стан кожного столика, відмічаючи, чи було прийнято замовлення, чи їх прибрали, чи столик готовий для нових гостей.
4. **Менеджмент замовлень:** Додаток може допомагати офіціантам керувати замовленнями, відмічати їх статуси (наприклад, "в обробці", "готово до подачі" тощо) та вносити зміни до замовлень, якщо потрібно.
5. **Моніторинг продажів:** Власники кафе можуть використовувати додаток для моніторингу продажів, аналізу популярних страв та ефективності офіціантів.

Рис. 3.10. **Syrve Waiter** додаток для офіціантів для оперативного обслуговувати гостей на літніх майданчиках

Джерело : [51].

автоматизація	Послуги	Ціни	Навчальний центр Syrve	Інтеграція	Про нас	Контакти
від 1 045 грн/міс від 2 090 грн/міс (Знижка 50% до кінця військового стану) Прийом оплати та друк чеків Простий облік у чеків Базова система лояльності Робота тільки зі смарт касою Обслуговування у столиків та резервування Прийом замовлень на доставку через касу Готовий сайт доставки із коробком Робота на POS-терміналах та планшетах			від 1 566 грн/міс від 3 132 грн/міс (Знижка 50% до кінця військового стану) Як у Start • управління фінансами, складом, персоналом • Основні можливості доставки • Бонусно-депозитна система • Готові програми з маркетплейсу Syrve			
			від 2 090 грн/міс від 4 180 грн/міс (Знижка 50% до кінця військового стану) Як у Pro • Всі можливості доставки • Кол-центр • Просунута система лояльності • Підключення власних програм			

Рис. 3.11. Вартість програми Syrve для закладів ресторанного господарства
Джерело: [56].

Оплата по QR від Expirenza. Ця система дає змогу клієнтам оплачувати своє замовлення, просто відсканувавши QR-код за допомогою свого смартфона.

Це зручно як для відвідувачів, так і для персоналу закладу, оскільки зменшує черги та час на розрахунок, а також надає безпечний та гігієнічний спосіб оплати без використання готівки чи банківських карток. Ці IT-рішення не тільки підвищують рівень задоволеності клієнтів, а й сприяють оптимізації роботи персоналу та поліпшенню загальної ефективності бізнесу. Впровадження таких технологій є важливим кроком у напрямку цифровізації та модернізації обслуговування у сфері ресторанного господарства.

Syrve Waiter додаток для офіціантів [53], який дає змогу ефективно обслуговувати гостей на літніх майданчиках. За допомогою Syrve Waiter офіціанти можуть швидко приймати замовлення безпосередньо біля столу, що значно скорочує час очікування та зменшує ймовірність помилок. Додаток також забезпечує безперебійний зв'язок із кухнею, що прискорює процес приготування страв. Syrve Waiter пропонує низку переваг для обслуговування клієнтів на літніх терасах, значно підвищуючи ефективність персоналу та зручність для гостей:

1. Відсутність необхідності залишати терасу для відправлення замовлення

- • Офіціанти можуть приймати й обробляти замовлення просто біля столика гостя. Уся інформація передається в кухню в режимі реального часу.
- • Офіціанти приділяють гостям більше часу на терасі, сприяючи збільшенню середнього чека.

2. Інформованість про статус замовлення

- • Персонал завжди в курсі статусу кожної страви, можна оперативно реагувати на побажання гостей, інформувати їх про час подачі.
- • Підвищення якості обслуговування

3. Система дає змогу офіціантам уважніше ставитися до потреб гостей, зосереджуючись на комунікації та персоналізованому підході.

- • Зменшення часом обслуговування
- • Швидкість приймання замовлень і їх передавання на кухню знижує загальний час очікування для гостей і підвищує оборотність столів.

Рис. 3.11. Основні переваги для обслуговування гостей на літніх терасах від Syrve Waiter

Бронювання столиків на терасах. Столики на літніх терасах користуються особливою популярністю в теплий період року. Постійні клієнти

часто вважають за краще заздалегідь бронювати столики на літніх терасах, щоб гарантувати собі найкращі місця. Оскільки середній чек постійних клієнтів набагато вищий, то закладу потрібно зробити все для їхньої задоволеності. Підготовка до сезону літніх терас охоплює не тільки фізичну підготовку простору, а й інтеграцію ефективних систем управління та бронювання, таких як *Expienza by Mono* і *Syrve*. Це дає змогу автоматизувати процес бронювання, спрощуючи його як для клієнтів, так і для персоналу. Ресторани можуть значно підвищити посадку залу, додавши до 25% місць завдяки оптимізації процесу бронювання. Це також дає змогу поліпшити досвід гостей, які можуть легко перевірити свої бронювання, отримати нагадування та переглянути попередні візити через мобільний застосунок. Система обліку для літнього майданчика має таке ж значення, як і для основного залу закладу. У спекотний сезон збільшується потік відвідувачів і попит на сезонні страви, тому вкрай важливо максимально оптимізувати всі процеси на майданчику. Використання системи управління, такої як *Syrve*, дає змогу ефективно управляти бронюваннями, відстежувати статистику обслуговування столиків і адаптувати роботу до збільшеного потоку гостей. Таким чином, ресторани можуть краще готуватися до пікових періодів, забезпечуючи високий рівень сервісу та задоволеності клієнтів.

Якщо досліджуваний заклад буде працювати на *Syrve*, важливо додати схему літнього майданчика в плані кафе. Візуалізація всіх бронювань на інтерактивній карті дає змогу ефективно відстежувати заповненість зали та уникати накладок. Інтеграція онлайн-бронювання *Expienza by Mono* зі схемою залів у *Syrve* забезпечує краще використання простору та спрощує організацію роботи в пікові періоди.



Рис.3.12. Візуалізація бронювань на інтерактивній карті в сервісі Syrve

Впровадження сучасних IT-рішень у роботу літніх терас є ключовим фактором успіху для кафе, ресторанів і барів. Технології, такі як система управління ресторанами Syrve, мобільний офіціант Syrve Waiter, QR-платіж Expienza, не тільки спрощують і прискорюють обслуговування, а й значно підвищують якість взаємодії з клієнтами. Забезпечується зручність як для відвідувачів, так і для персоналу, що сприяє підвищенню загальної ефективності роботи закладу. Ці рішення можуть стати конкурентною перевагою і сприяти збільшенню прибутковості літніх майданчиків.

ВИСНОВКИ

Проведене дослідження дозволило зробити висновки, основні з яких такі:

1. За результатами дослідження ринку послуг ресторанного бізнесу в Україні встановлено, що ресторанний бізнес не зважаючи на важкі кризові обставини у розвитку всієї сфери гостинності, ресторанне господарство має позитивні зміни, розвиток і вдосконалення. Зміни стосуються таких складових: організаційної структури та фінансів; управлінні (франчайзинг, мережа закладів), форми власності, маркетингу (додаткові послуги, рекламні акції), якісних змін в технології приготування і дизайні страв, сучасних концепцій в області харчування (зростання інтересу до здорового харчування, дієтичного харчування, вегетаріанської кухні, національної кухні, місцевих страв).

2. Отримані результати дозволять ресторанам визначити, чи варто їм інвестувати в мобільні сервіси для попереднього бронювання столиків. З точки зору подальшого розвитку, ми можемо розглянути можливість розширення функціональності, забезпечення найвищого рівня персоналізації та вивчення взаємодії між цим підходом і сучасними тенденціями в ресторанній індустрії. Такий аналіз може поліпшити якість обслуговування в ресторані і відкрити нові горизонти для задоволення потреб сучасних клієнтів.

3. Кафе «ROUTE 33» – заклад ресторанного господарства територіально знаходиться в селищі міського типу Захарівка в Одеській області, в центрі містечка на вулиці Шосейній 36,б. В кафе «ROUTE 33» запроваджена безцехова структура виробництва, яка застосовується для закладів, що мають невелику виробничу програму власного виробництва. На досліджуваному підприємстві використовують функціональний розподіл праці, за яким всі операції виконує одна виробнича команда.

Організаційна структура кафе «Route33» являє собою лінійну структуру, яка характеризується прямою взаємодією між відділами і злагодженістю роботи співробітників. Лінійній структурі управління властиві простота, чіткість,

узгодженість дій виконавців, оперативність, водночас менша гнучкість при адаптації до мінливого ринку.

За аналізований період кафе «Route33» спостерігається збільшення показника доходу (виручки) від реалізації продукції на 50 тис. грн., при цьому собівартість продукції збільшилась, за рахунок подорожчання сировини та продукції, як місцевого так і імпортного постачання.

4. Висновки дослідження SWOT-аналізу кафе «Route33»: сильні сторони кафе – оригінальне меню з стравами американської та мексиканської кухні згідно концепції закладу; привабливий дизайн інтер'єру та екстер'єру в стилі американських придорожних закусочних; вигідне місцезнаходження у центрі територіальної громади с.м.т. Захарівки; а також молодий згуртований колектив, який налаштований на професійне зростання, навчання та досягнення кращих результатів – ці всі чинники разом створюють конкурентні переваги.

5. Визначили можливості кафе «Route33»: перспективним буде продовжувати оптимізацію меню з впровадженням страв згідно концепції закладу (наприклад, додати страв мексиканської кухні); важлива актуалізація інформації кафе на сайті, розробка якого ще не закінчена; облаштування літнього майданчика на 40 посадкових місць; поживлення активності в соціальній мережі. Актуальним буде зростання пізнаваності кафе у громаді; розширення асортименту послуг (кейтеринг); розробка послуг з організації дозвілля. Разом з можливостями та сильними сторонами кафе «Route33» потрібно приділяти певну увагу загрозам та слабким сторонам. Для кафе «Route33» слабкі сторони наступні: фактичне зниження доходів населення; недостатня налагодженість системи знижок та бонусів; сайт на стадії розробки; слабка активність рекламних кампаній; недостатня кваліфікація офіціантів.

6. Встановили, що місцевій громаді с.м.т. Захарівки конкурентне середовище кафе «Route33» формують такі заклади ресторанного господарства: кафе «Смак», кафе «ТЕСІО», кафе в магазині «Еко-Маркет-К».

За результатами аналізу конкурентного середовища кафе «Route33» визначили показники конкурентоспроможності. Всі заклади отримали гарні

значення обраних показників та отримали наступні результати – кафе «Route33» – 8,73; кафе «Смак» – 7,21; кафе «ТЕСІО» – 7,67; кафе в магазині «Еко-Маркет-К» – 7,01. Лідером дослідження є кафе «Route33», де переважають показники асортименту страв (оригінальне меню), цікавий дизайн, інформативність (присутність у соціальних мережах).

7. Пропонуємо ідею відкриття літнього майданчик для кафе «Route33» – це збільшить кількість посадкових місць закладу влітку та розширить простір для обслуговування гостей (пропонуємо 10 столів - 40 посадкових місць).

В межах розробки пропозицій були опрацьовані наступні складові: вивчили види літніх терас, серед яких розглянули такі: відкриті тераси, криті веранди, тераси-сади, літні павільйони, мобільні тераси. Запропонували для кафе «Route33» вид літньої тераси - крита веранда, яка має навіс для захисту гостей від дощу та сонячних променів, а також, може використовуватись у менш сприятливі погодні умови, тим самим трохи помякшувати сезонний чинник.

8. Визначили основні вимоги до літніх терас та майданчиків, серед яких основні: підготовка документації (дозвіл на розташування конструкції, узгодження зовнішнього вигляду, дизайну і архітектури, дозволу на торгівлю); дотримання безпекових норм (норми пожежної безпеки, аварійні виходи та вогнегасники, захисні конструкції); *санітарно-гігієнічні вимоги* (дотримання санітарно-гігієнічних стандартів та дезінфекція обладнання, інвентарю столів, стільців). Визначили, що для оформлення літнього майданчика підприємцям необхідно пройти кілька ключових етапів і підготувати відповідні документи. Процес починається зі звернення до відділу архітектури міста, оскільки саме цей орган відповідає за видачу дозволів на встановлення літніх майданчиків.

9. Впровадження сучасних ІТ-рішень у роботу літніх терас є ключовим фактором успіху для кафе, ресторанів і барів. Технології, такі як система управління ресторанами Syrve, мобільний офіціант Syrve Waiter, QR-платіж Expirenza, не тільки спрощують і прискорюють обслуговування, а й значно підвищують якість взаємодії з клієнтами. Забезпечується зручність як для відвідувачів, так і для персоналу, що сприяє підвищенню загальної ефективності

роботи закладу. Ці рішення можуть стати конкурентною перевагою і сприяти збільшенню прибутковості літніх майданчиків.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Закон України «Про господарські товариства», (Документ 1576-XII, чинний, поточна редакція – Редакція від 31.03.2023, підстава – 2849-IX URL:<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1576-12/conv#Text>).
2. Закон України «Про підприємництво», (Документ 698-XII, чинний, поточна редакція – Редакція від 11.02.2022, підстава – 1953-IX URL:<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/698-12#Text>).
3. ДСТУ 4281:2004 Заклади ресторанного господарства (класифікація) [Чинний від 2004-09-02]. Київ: Держспоживстандарт України, 2004. 16 с. (Національний стандарт України);
6. Архіпов В. В. Ресторанна справа: асортимент, технологія і управління якістю продукції в сучасному ресторані. – 3-тє видання : навч. посібник / В. В. Архіпов, Т. В. Іванникова, А. В. Архіпова. К.: Центр учбової літератури, 2016. 382 с.
9. Бебко-Мінаєва А. Як відновити ресторанний бізнес під час війни: досвід співвласниці ресторанної мережі Rose Family. URL: <https://womo.ua/yak-vidnoviti-restoranniy-biznes-pid-chas-viyni-dosvid-spivvlasnitsi-restorannoyi-merezhi-rose-family/>.
10. Білас М. Ринок HoReCa під час війни: поточний стан та ключові тенденції. URL: <https://voxukraine.org/rynok-horeca-pid-chas-vijny-potochnyj-standa-klyuchovi-tendentsiyi/>
11. Безконтактне онлайн-меню для HoReCa. *Choice*. URL: <https://choiceqr.com/uk/products/online-menu/> (дата звернення: 25.01.2024)
12. Бритвенко А.С., Бригіна С.І. Тенденції ресторанного бізнесу України в умовах війни. Матеріали Міжнар. наук.-практ. конф. «Світові досягнення і сучасні тенденції розвитку туризму та готельно-ресторанного господарства» (м.

Запоріжжя, 25 листопада 2022 р.). Запоріжжя: НУ «Запорізька політехніка», 2022. 770 с. С.487-489.

15. Давидова, О. Ю. Інноваційне управління розвитком підприємств готельно-ресторанного господарства: методологія, теорія і практика : монографія / О. Ю. Давидова ; Харківський державний університет харчування та торгівлі. – Харків : Вид-во Іванченка І. С., 2018. – 447 с.

16. Державний інфо-сервіс Start Business Challenge. URL: <https://sbc.regulation.gov.ua/>

17. Динаміка виручки закладів ресторанного господарства у 2022 році URL: <https://mc.today/uk/navit-otrimali-vitorg-yak-vizhivali-bari-ta-restorani-u-2022-rotsi/>

19. Захарчук В. Г., Кунділовська Т. А., Гайдукович Г. Є. Технологія продукції ресторанного господарства: навчальний посібник. Одеса: ОНЕУ, Атлант ВОІ СОІУ, 2016 р. 479 с.

22. Корак О. С. ПЕРЕВАГИ БРОНЮВАННЯ СТОЛІВ У ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА ЧЕРЕЗ МОБІЛЬНІ СЕРВІСИ // Одеса: ОНЕУ, 2024. 309 с. С. 130-133.

23. Корак О. С. СЕРВІСИ ОБСЛУГОВУВАННЯ ЧЕРГИ ЯК ОПТИМІЗАЦІЯ РОБОТИ РЕСТОРАНУ // Одеса: ОНЕУ, 2024. 309 с. С. 133-136.

24. Консалтингова компанія України Pro-Consulting. URL: <https://pro-consulting.ua/ua/about>

25. Мазаракі А.А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства: підручник / За заг. ред. Н.О. П'ятницької. 2 вид., пероб. та допов. К.: Центр навч. л-ри, 2011. 584 с.

26. Мазуркевич І.О. Дослідження ефективності управління закладами готельно-ресторанного бізнесу Вінниччини // Концептуальні засади та тенденції розвитку соціально-економічних процесів: монографія. Opole: The Academy of Management and Administration in Opole, 2019.

27. Малюк, Л. П. Безпека послуг у готельному і ресторанному бізнесі : навч. посібник / Л. П. Малюк, Л. М. Варипаєва ; Харківський державний

університет харчування та торгівлі. – Харків : ХДУХТ, 2015. – 125 с.

30. Нова функція безготівкових чайових у сервісі відгуків Expirenza. URL: <https://www.village.com.ua/village/business/business-promo/300835-expirenza-tip-new>

31. Monobank купив сервіс Expirenza. Навіщо і в яку суму він йому обійшовся. *Forbes*. URL: <http://surl.li/pthhm>

32. Літній Майданчик 2.0: інновації для ресторанного бізнесу. URL: <https://smartcafe.com.ua/nfocentr/vebinar-letnyaya-ploshadka-20-innovacii-dlya-restorannogo-biznesa>

36. П'ятницька, Г. Т. Інноваційні ресторани технології : основи теорії : навч. посібник / Г. Т. П'ятницька, Н. О. П'ятницька. – Київ : Кондор, 2018. – 250 с.

37. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів (теорія та практика): підручник МП Мальська, ОМ Гаталяк, НМ Ганич - К.: ЦУЛ, 2013.304

39. Теоретико-практичні підходи до ефективного функціонування ринку готельно-ресторанних послуг: стан, проблеми, тенденції : кол. монографія / В. А. Русавська та ін.; за ред. канд. іст. наук, проф. Русавської В. А.; Київський національний університет культури і мистецтв. – Київ : Ліра-К, 2018. – 419 с.

40. Топ 10 відмінностей Poster і Syrve. URL: <https://smartcafe.com.ua/infocentr/syrve-poster-compare>

41. ТОП-13 трендів у ресторанному бізнесі у 2024 році. Poster. URL: <https://joinposter.com/ua/post/restoranni-trendy> (дата звернення: 26.01.2024).

42. HoReCa. Україна – інтернет-ресурс Індустрії гостинності та харчування. URL: <https://horeca-ukraine.com/>

44. Система управління чергою як можливість забезпечити високий сервіс обслуговування клієнтів. URL: <https://analitic.ub.ua/15909-sistema-upravleniya-ocheredyu-kak-vozmojnost-obespechit-vysokiy-servis-obslujivaniya-klientov.html>

45. Що з бізнесом? Головне про стан економіки та компаній за січень 2024 URL: <https://hub.kyivstar.ua/articles/shho-z-biznesom-golovne-pro-stan->

ekonomiki-ta-kompanij-za-sichen-2024

46. Trends Shaping The Ever Changing Restaurant Business In 2024
URL:<https://www.forbes.com/sites/garyocchiogrosso/2024/01/20/trends-shaping-the-ever-changing-restaurant-business-in-2024/?sh=7ca23adf4bfe>

47. Яшина О.В. Особливості розвитку ресторанного господарства в Україні. URL: https://tourlib.net/statti_ukr/yashyna.htm.

48. Ринок ресторанного бізнесу України. URL: <http://poglyad.com/blog-4/post-437>.

49. Як український ресторанний бізнес адаптується до викликів війни: дослідження. URL: <https://usionline.com/iak-ukrainskyj-restorannyj-biznes-adaptuietsia-do-vyklykiv-vijny-doslidzhennia/>

50. Як змінився ресторанний ринок України у 2023 році?
URL:<https://visitukraine.today/uk/blog/2869/how-has-the-ukrainian-restaurant-market-changed-in-2023>

51. Як покращити обслуговування з Syrve Waiter?
URL:<https://smartcafe.com.ua/infocentr/service-from-syrve-waiter>

52. Як правильно оформити літній майданчик для кафе, ресторану чи бару.
URL: <https://smartcafe.com.ua/infocentr/kak-pravilno-oformit-letnyuyu-ploshadku>

53. Syrve Waiter – мобільний блокнот офіціанта. URL:
<https://www.knaipateam-borsch.com//syrve-waiter>

54. Syrve - вартість програми для ресторану
URL:<https://smartcafe.com.ua/infocentr/syrve?utm>

