

**ГАЛИЦЬКИЙ ФАХОВИЙ КОЛЕДЖ ІМЕНІ В'ЯЧЕСЛАВА
ЧОРНОВОЛА**

Відділення сфери послуг

Циклова комісія дисциплін
готельно-ресторанної справи та туризму

КУРСОВА РОБОТА

**на тему: «ОРГАНІЗАЦІЯ ПРОЦЕСУ ОБСЛУГОВУВАННЯ
СПОЖИВАЧІВ У ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА НА
ПРИКЛАДІ КАФЕ-БАРУ «ДОН КІХОТ»**

Виконав (ла): ст. гр. ГР-286

Ящук Надія Олегівна

Науковий керівник: к.е.н.,
викладач

Муха Роксолана Андріївна

Кількість балів ____

Національна шкала _____

ECTS_

Члени комісії _____
(підпис) (прізвище та ініціали)

(підпис) (прізвище та ініціали)

(підпис) (прізвище та ініціали)

Тернопіль 2024

ЗМІСТ

ВСТУП.....	2
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ У ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА	4
1.1. Сутність та особливості обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства	4
1.2. Організація та основні принципи обслуговування гостей у закладах ресторанного господарства	8
РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОЦЕСУ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ У КАФЕ-БАРІ «ДОН КІХОТ».....	15
2.1. Загальна характеристика функціонування кафе-бару «Дон Кіхот».....	15
2.2. Технологічні етапи підготовки та процесу обслуговування гостей у кафе- барі «Дон Кіхот».....	20
РОЗДІЛ 3. НАПРЯМКИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ПРОЦЕСУ ОБСЛУГОВУВАННЯ ГОСТЕЙ У КАФЕ-БАРІ «ДОН КІХОТ».....	27
ВИСНОВКИ	39
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	41
ДОДАТКИ	44

ВСТУП

В сучасному глобалізованому світі, де конкуренція в галузі ресторанного господарства надзвичайно висока, ефективна організація процесу обслуговування споживачів є важливим аспектом успіху будь-якого закладу. Забезпечення високого рівня обслуговування та задоволення клієнтів стає ключовим завданням для ресторанного бізнесу [1].

Дослідження організації процесу обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства є важливим для визначення оптимальних стратегій та практик, спрямованих на забезпечення максимального комфорту і задоволення для клієнтів.

Актуальність дослідження обумовлена необхідністю адаптації ресторанного бізнесу до змін сучасних уподобань та очікувань споживачів. Зростання конкуренції, вплив пандемії та стрімкі зміни в споживчій поведінці ставлять під сумнів традиційні моделі обслуговування. Тому доцільно висвітлити актуальні проблеми та тенденції в області обслуговування споживачів, а також запропонувати практичні рекомендації для покращення якості обслуговування та забезпечення конкурентних переваг ресторанів у сучасному господарському середовищі.

Таким чином, розгляд цієї теми в контексті організації процесу обслуговування споживачів у ресторанному господарстві є актуальним і важливим для подальшого розвитку та успіху в цій галузі.

Метою дослідження є вивчення та аналіз організації процесу обслуговування споживачів у кафе-барі "Дон Кіхот" з метою покращення якості обслуговування, забезпечення задоволення клієнтів та підвищення ефективності діяльності закладу.

Предметом дослідження є організація процесу обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства, конкретно на прикладі кафе-бару "Дон Кіхот". Це включає в себе аналіз ефективності системи прийому та обробки замовлень, організацію роботи персоналу, створення комфортної атмосфери для

гостей, управління якістю обслуговування та інші аспекти, які впливають на якість та задоволення клієнтів у досліджуваному закладі.

Об'єктом дослідження є кафе-бар "Дон Кіхот", що є закладом ресторанного господарства, на основі якого вивчаються процеси обслуговування споживачів, організація роботи персоналу, управління якістю обслуговування та інші аспекти, що впливають на взаємодію з клієнтами та загальний досвід від відвідування закладу.

Завданнями дослідження, відповідно до мети, є:

- дослідити теоретичні основи обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства;
- проаналізувати сутність та особливості обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства;
- розглянути організацію та основні принципи обслуговування гостей у закладах ресторанного господарства;
- провести аналіз загальної характеристики функціонування кафе-бару «Дон Кіхот»;
- розглянути технологічні етапи підготовки та процесу обслуговування гостей у кафе-барі «Дон Кіхот»;
- запропонувати напрямки вдосконалення процесу обслуговування гостей в кафе-барі «Дон Кіхот».

Методи, використані при написанні курсової: аналіз діяльності роботи кафе-бару «Дон Кіхот»; пошук шляхів покращення процесу обслуговування у закладі; формування схеми вдосконалення процесу обслуговування.

Курсова робота складається зі змісту, 3 розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ У ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

1.1. Сутність та особливості обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства

В ресторанах гості очікують на тривалий та уважний процес обслуговування, що може включати інтерактивні аспекти, такі як шоу-приготування страв або рекомендації шеф-кухаря [16].

Обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства є ключовим елементом успішної діяльності і визначальним фактором для задоволення та утримання клієнтів.

Обслуговування - це процес, за допомогою якого працівники надають певні послуги або допомагають гостям у задоволенні їхніх потреб. Це поняття може застосовуватися до різних галузей, включаючи ресторанний бізнес, готелі, роздрібну торгівлю та інші види обслуговування [15].

Сутність обслуговування споживачів в ресторані включає в себе кілька аспектів.

Першочерговим елементом є гостинність та привітність персоналу. Коли клієнти відчують теплу та привітну атмосферу, це створює позитивне враження та сприяє побудові взаємодії [2].

Гостинність в ресторанній сфері визначається як якість обслуговування та ставлення персоналу до гостей. Це охоплює різноманітні аспекти, які спрямовані на забезпечення комфорту, задоволення та позитивного враження для них.

Гостинність та привітність персоналу у закладі ресторанного господарства грають важливу роль у створенні приємного та запам'ятовуючого досвіду для гостей. Ласка та теплі слова створюють атмосферу прийняття.

Дрібниці, такі як використання імен гостей, знання їхніх вподобань та врахування індивідуальних особливостей, грають важливу роль у гостинності. Допомога з відкриттям дверей, вказівка шляху до столика, допомога зі справжнім

інтересом - всі ці дії створюють враження гостинності. Гостинний персонал активно сприяє створенню позитивної та радісної атмосфери в закладі.

Ввічливість є ключовим аспектом привітності. Привітання, уважність та вдячність додають особливий шарм обслуговуванню.

У світі різноманітних культур важливо проявляти повагу та відкритість до різниць, щоб кожен гість відчував себе ласкаво прийнятим.

Гостинність та привітність - це якісно-кількісні поняття, які можна постійно вдосконалювати через навчання, слухання зворотного зв'язку та адаптацію до нових тенденцій. Успішна гостинність потребує співробітництва всіх членів команди закладу, від кухні до залу.

Швидке та ефективне обслуговування важливе для задоволення клієнтів. Час очікування, правильне виконання замовлень та уважність до потреб клієнтів визначають якість обслуговування. Це не лише швидкість надання послуг, але і мистецтво створення враження миттєвої турботи для гостя. Воно вимагає чіткої координації, оперативності та професіоналізму персоналу [14].

Від офіціантів очікується стрімка реакція на замовлення, спритність у вирішенні будь-яких питань та здатність підтримувати високий рівень сервісу, навіть у моменти найбільшої завантаженості. Ефективність полягає не лише в швидкості, але й в здатності забезпечити бездоганний та неперевершений досвід для кожного гостя, незалежно від обставин.

Співробітники ресторану повинні мати достатні знання про меню та напої, щоб надавати клієнтам інформацію та рекомендації. Це допомагає клієнтам зробити інформований вибір та забезпечить більш повне задоволення потреб.

Обслуговування повинно бути персоналізованим, враховуючи індивідуальні вподобання та потреби клієнтів. Це може включати запам'ятовування замовлень, урахування особливостей здоров'я та індивідуальних вимог.

Окрім подачі страв, важливо створити приємну атмосферу та дизайн в ресторані. Естетика і комфорт грають важливу роль у формуванні враження клієнтів.

Естетика і комфорт в закладі ресторанного господарства - це враження, що виникає не лише від страв та обслуговування, але й від навколишнього середовища. Естетика визначається стилем та декором, створюючи приємні візуальні враження.

Комфорт включає у себе правильне розташування меблів, приємне освітлення, теплу атмосферу та увагу до деталей, що забезпечують зручність та задоволення для кожного гостя. Це об'єднання естетичної привабливості та функціональності, створене для того, щоб гості не лише насолоджуватися їжею, а й поглиблюватися в приємну атмосферу, яка робить візит унікальним та незабутнім [5].

Комфорт - це забезпечення гостей зручністю відпочинку, враховуючи особливості розташування меблів, рівень освітлення та обране музичне супроводження. Ця динаміка взаємодії між естетикою та комфортом формує неповторне середовище, де гості можуть не лише смакувати страви, а й відчувати себе як вдома, поглиблюючись у приємну атмосферу і відчуття естетичного задоволення. Ресторани вкладають значні зусилля в створення приємної та естетичної атмосфери. Декор, освітлення, музика та загальна естетика грають важливу роль у створенні позитивного враження.

Важливим аспектом є можливість клієнтів отримати не тільки якісні страви, але і високоякісні послуги. Це включає в себе володіння мистецтвом сервісу та умінням створювати особливий досвід.

Сутність обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства полягає в створенні позитивного та пам'ятного досвіду для кожного клієнта, що сприяє повторному відвідуванню та позитивній репутації закладу.

Ефективна комунікація між персоналом та клієнтами є важливим елементом обслуговування. Чіткість, ввічливість та уважність у взаємодії сприяють позитивному клієнтському досвіду.

Збір та врахування зворотного зв'язку від клієнтів допомагає ресторанам адаптувати свої послуги до індивідуальних потреб та вимог споживачів.

Забезпечення сталої якості обслуговування є важливим для утримання лояльності клієнтів. Кожне відвідування має вражати якістю та уважністю [19].

Обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства має свої особливості, які визначаються специфікою галузі та очікуваннями клієнтів.

Персонал ресторанів часто має високий рівень освіти та натренованості. Знання про вина, кулінарію та інші аспекти гастрономії дозволяють їм надавати високоякісне обслуговування та консультувати клієнтів.

Багато ресторанів спрямовуються на створення унікального харчового досвіду. Ексклюзивність меню, стилізовані страви та кулінарні інновації стають особливими рисам [6].

Високий рівень персоналізації є ключем до задоволення потреб гостя у якісному обслуговуванні. Спеціальні замовлення, урахування дієтичних обмежень та індивідуальних вимог клієнтів є стандартом.

В ресторанах дуже важливий вишуканий сервіс. Від офіціантів очікується вміння ведення себе відповідно до вишуканих стандартів та відкриття пляшок вина чи вишуканого сервірування страв.

Багато ресторанів влаштовують офіційні події, такі як вечори живої музики, вина чи шоу-події. Це додає елемент розваги та вражає клієнтів.

Загалом, обслуговування в ресторанах визначається вишуканістю, уважністю до деталей та високими стандартами якості, що робить його унікальним серед інших галузей гастрономії та готельного бізнесу.

Багато ресторанів вдаються до використання харчового мистецтва та креативних приготувань, створюючи справжні шедеври на тарілках. Естетика подачі та використання нестандартних інгредієнтів може додати ексклюзивності.

Останнім часом споживачі все більше цінують органічні та локальні продукти. Ресторани активно впроваджують ці тенденції в своє меню та пропонують страви із свіжих та місцевих інгредієнтів [9].

З урахуванням технологічного прогресу, ресторани все більше ставлять акцент на інтернет-присутність. Можливість замовлення онлайн та наявність рейтингів та відгуків на платформах рецензій стає ключовою.

Ресторани активно працюють над керуванням очікуваннями клієнтів, надаючи чітку інформацію про час очікування, процедури бронювання та стилізації закладу.

Багато ресторанів вдаються до соціальної відповідальності, використовуючи екологічно чисті упаковки, підтримуючи благодійні ініціативи та ставлячи на перший план етичне виробництво їжі.

Участь у гастрономічних подіях та фестивалях дозволяє ресторанам показати свої кулінарні таланти, розширити свою аудиторію та створити позитивне ім'я в гастрономічній галузі.

Ці особливості обслуговування споживачів у ресторанах свідчать про постійний розвиток галузі, адаптацію до сучасних тенденцій та прагнення задовольняти високі очікування сучасних гурманів.

Узагальнюючи, обслуговування споживачів у ресторанному господарстві - це більше, ніж просто подача страв. Це створення цілеспрямованого та приємного досвіду для клієнтів, який включає в себе елементи спілкування, якість послуг, атмосферу та врахування індивідуальних потреб.

Правильно організоване обслуговування може визначати успіх ресторану та створювати особливий харчовий досвід для кожного відвідувача. Для правильної організації обслуговування гостей варто спочатку визначити основні етапи та принципи обслуговування.

1.2. Організація та основні принципи обслуговування гостей у закладах ресторанного господарства

Організація обслуговування вимагає високого рівня знань, оскільки потребує навичок планування великої кількості елементів, починаючи від прибирання та закінчуючи прийманням замовлення у гостей.

Перед початком роботи старший офіціант, адміністратор або метрдотель проводить інструктаж з працівниками, на якому розбирає помилки минулої зміни

(якщо такі є), повідомляє страву дня та страву, яка в стоп-листі [7], і лише тоді персонал приступає до процесу обслуговування гостей.

Обслуговування гостей – це процес, який можна поділити на кілька етапів, в залежності від виду закладу, його класу та профілю, які визначають основний порядок обслуговування в ресторані та допомагають створити позитивний досвід для гостей [3]. Їх можна узагальнити наступним чином (рис 1.1).



Рисунок 1.1. Цикл підготовки та обслуговування гостей в кафе-барі «Дон Кіхот»

*Джерело: розроблено автором самостійно

1. Бронювання столика. У самому обслуговуванні даний етап не завжди присутній Він важливий при попередній організації обслуговування.

Бронювання столів в закладі ресторанного господарства - це важливий етап організації обслуговування, який спрямований на забезпечення комфорту та задоволення гостей. Здійснюватися воно може на сайтах закладів, в телефонному режимі або гість заздалегідь приходить в заклад особисто і замовляє столик, при цьому повідомляючи кількість гостей, особливі побажання щодо розміщення столика, а також, при потребі, привід святкування (якщо необхідно особливий декор або інші додаткові послуги).

Використання сучасних систем прийому замовлень, які дозволяють швидко та точно передавати їх на кухню та бар - це ефективний інструмент, який спрощує та оптимізує процес обслуговування та роблять візит гостей більш приємним та зручним (Додаток А) [18].

2. Зустріч гостей, їх розміщення. Від того, як гостя зустрінуть, залежить його перше враження про заклад загалом та конкретно про персонал.

3. Прийом і оформлення замовлення. Після розміщення в процес вступає офіціант. Він приносить меню, дізнається про побажання.

Якщо гості не можуть вирішити одразу, то підходить до них не більше ніж через 10хв. Або по готовності. Готовність гостя зробити замовлення визначається за кількома критеріями:

- гість відставив меню в бік;
- гість очима шукає офіціанта в залі.

Приймаючи замовлення офіціант уважно слухає, задає коригуючі питання (просмажка стейку, соус, смак соку, газованість води тощо).

Варто пам'ятати, що в не залежності від того, наскільки великий досвід в офіціанта, професіонал завжди записуватиме замовлення в блокноті або, що зараз набирає обертів, вноситиме його в електронну систему.

Очікування замовлення повинно тривати не більше 15хв. Це показник того, що заклад цінує своїх гостей та їх час. Поки готується замовлення, офіціант сервірує стіл до подачі страви та пропонує гостям воду або комплімент від закладу (це може бути хліб власного приготування, брускети тощо).

4. Виконання замовлення. Цей процес має на меті забезпечити гостям якісне обслуговування та створити позитивний досвід від відвідування ресторану.

5. Розрахунок гостя. Це останній етап обслуговування, під час якого гостеві надається рахунок за спожиті страви та напої і відбувається процес оплати.

Офіціант або касир підраховує суму всіх замовлених гостем страв та напоїв, після чого рахунок подається гостеві. Оплата проводиться готівкою або

безготівковим способом. Процес розрахунку повинен бути проведений уважно та швидко.

Забезпечення високої якості обслуговування на всіх етапах: від прийому до прощання, дотримання етикету та виявлення професіоналізму у всіх аспектах роботи, а також ефективного вирішення будь-яких конфліктних ситуацій створюють позитивний імідж закладу.

Обслуговування гостей в ресторані базується на кількох основних принципах, які допомагають створити позитивний досвід для клієнтів та підтримати високий рівень сервісу, зокрема:

1. Принцип гостинності. Цей принцип є одним із найважливіших і визначальних в ресторанному бізнесі. Гостинність полягає в здатності створювати тепле та відкрите середовище для гостей, забезпечуючи їм відчуття комфорту, радості та задоволення.

Сюди можна включити ставлення персоналу до гостя від моменту, коли він переступив поріг закладу. Бармен зустрічає його поглядом, якщо розміщення барної стійки дозволяє; швейцар відкриває двері ресторану, допомагає зняти верхній одяг; хостес чекає біля входу і відразу проводить до столика.

Принцип гостинності є основою успішного ресторанного бізнесу, оскільки він не лише залучає нових гостей, але й забезпечує повернення тих, хто вже відвідав заклад. Гостинність створює приємне враження та відчуття ласки, що робить відвідування ресторану незабутнім.

2. Принцип спільної роботи. Співпраця між різними відділами (кухня, зал, бар) для забезпечення гармонійної роботи, врахування сучасних гастрономічних трендів для постійного оновлення меню та підвищення цікавості гостей.

Принцип спільної роботи важливий для створення цілісного та неперевершеного ресторанного досвіду для гостей. Це вимагає взаєморозуміння, комунікації та гнучкості для швидкого реагування на зміни в гастрономічній сфері та вподобаннях клієнтів.

3. Принцип ефективності та швидкості. Принцип ефективності та швидкості в ресторанному бізнесі визначає, що операції повинні бути організовані та виконані таким чином, щоб забезпечити максимальну продуктивність та задоволення як для гостей, так і для персоналу.

Якщо усі відділи ресторану працюють злагоджено, то не буде неприємних «нюансів» з отриманням гостями їхніх замовлень. Наприклад, одному гостю уже винесли гаряче, а інший чекає свій салат. І поки він його отримає, перший уже з'їв і сидить. Це створює певний дискомфорт для гостей.

4. Принцип комфорту. Комфорт гостя залежить і від його сподівань. Якщо в меню є фото страви, гість, замовляючи її, хоче отримати саме її. Тобто: якщо написано про 3 види помідорів, то їх там має бути 3, а не 4 чи 1. Якщо на фото соус у вигляді мазку, то при подачі він не може буди в соуснику або крапками.

Принцип комфорту в ресторанному бізнесі означає створення зручного та приємного середовища для гостей, яке задовольняє їхні потреби і створює позитивне враження від відвідування закладу. Цей принцип може включати різноманітні аспекти, спрямовані на забезпечення комфортної атмосфери та високого рівня задоволення клієнтів.

5. Принцип професіоналізму. Підготовлений персонал з високим рівнем знань про меню та вина в закладах ресторанного господарства відіграє ключову роль у створенні неперевершеного досвіду для гостей та має здатність адаптуватися до специфічних замовлень і враховувати індивідуальні вимоги гостей. А ще професійний персонал зможе швидко вирішити конфлікт із гостем та згладити непорозуміння в будь-якій конфліктній ситуації, яка отримуватиме розв'язку з максимально приємним для гостя результатом.

Це означає, що персонал закладу в жодному разі не буде переходити на особистості із гостем у разі конфлікту, однак

6. Принцип безпеки. Є надзвичайно важливим, оскільки забезпечення безпеки гостей і персоналу є високим пріоритетом. Його можна розглядати в кількох різних аспектах:

- 1) дотримання стандартів гігієни та санітарії;
- 2) пожежна безпека;
- 3) системи безпеки та спостереження.

Дотримання стандартів гігієни та санітарії в ресторанному бізнесі є ключовим елементом, оскільки воно напряду впливає на безпеку та здоров'я як персоналу, так і гостей. Необхідним є суворий контроль за чистотою та дотриманням стандартів гігієни в усіх зонах закладу [11].

Особливо актуально це стало під час «локдауну» 2019 – 2020 рр. До цього дотримувались якихось загальних правил: медичні книжки для персоналу, відсутність серйозних хвороб, що передаються повітряно-крапельним шляхом, дотримання санітарії та гігієни при перевірці продуктів, необхідні медичні документи та заключення [4].

Тепер дезінфекція рук після вулиці та відвідування туалету стали «must have» для кожного, особливо для персоналу закладів ресторанного господарства [12].

Дотримання стандартів гігієни та санітарії в ресторані є необхідною умовою для запобігання харчових отруєнь, захворювань та забезпечення загального здоров'я гостей та персоналу.

Пожежна безпека в ресторанному бізнесі важлива для захисту персоналу, гостей і майна від можливих загроз пожежі. Всі працівники ресторану повинні бути навчені правилам пожежної безпеки, а заклад повинен відповідати вимогам пожежної безпеки та мати встановлені системи та процедури для надзвичайних ситуацій [17]. Сюди відносяться встановлення димових і вогнегасників, системи автоматичної сигналізації пожежі, інструкцій евакуації та планів рятувальних дій, регулярна перевірка та обслуговування електричного обладнання, уникання перевантаження розеток, а також навчання персоналу поводження з вогнегасниками та дій в екстрених ситуаціях.

Дотримання цих заходів та систем забезпечить безпеку в ресторані та допоможе уникнути можливих пожеж та їхніх наслідків.

Системи безпеки та спостереження в ресторанному бізнесі грають ключову роль у забезпеченні безпеки персоналу, гостей та майна. Такі системи дозволяють виявляти потенційні загрози та вчасно реагувати на них.

Усі вищевказані принципи та організаційні підходи допомагають ресторанам створювати неповторний та задовільний досвід для кожного гостя, підтримуючи високий стандарт обслуговування та забезпечуючи успішну роботу закладу в галузі ресторанного господарства.

В курсовій роботі організація процесу обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства буде розглянуто на прикладі кафе-бару «Дон Кіхот».

РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОЦЕСУ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ У КАФЕ-БАРИ «ДОН КІХОТ»

2.1. Загальна характеристика функціонування кафе-бару «Дон Кіхот»

Кафе-бар «Дон Кіхот» - це частинка сонячної Іспанії в Україні. Потрапляючи сюди, гості можуть відчувати атмосферу цієї гарячої країни, що досягається завдяки інтер'єру та кухні [20].

Кафе-бар «Дон Кіхот» знаходиться у місті Волочиськ Хмельницької області за адресою вул.Степана Бандери, 32, 31200.

Повне найменування закладу – ФОП «Кафе-бар «Дон Кіхот»». Власниця – Королько Наталя Миколаївна.

Кафе-бар «Дон Кіхот» - це заклад, який вже близько десяти років радує гостей автентичними іспанськими стравами. Найбільшою популярністю користуються паельї з різноманітними наповнювачами та гаспачо. А ще в меню закладу можна зустріти: страви італійської, американської та української кухні (борщ, сирники, паста, ризотто, бургери), салати, різноманітні напої (алкогольні та безалкогольні) (Додаток Б). Заклад розташований за 2.8 км від центральної частини міста Волочиськ, що дозволяє йому мати досить велику площу, яка поміщає барну стійку, зал для банкетів, 2 альтанки (малу та велику), терасу та дитячу кімнату.

Основною послугою є організація харчування на місці. З додаткових послуг можна виділити:

- випічку на замовлення;
- доставку;
- кальян;
- перегляд футбольних матчів;
- проведення банкетів з нагоди хрестин, днів народжень тощо.

Окрім того, у закладі регулярно проводяться літературні зустрічі з місцевими авторами, музичні концерти та перегляди фільмів. Також кафе-бар

«Дон Кіхот» відомий різноманітними майстер-класами, типу «Бабусині пиріжки» або «Курси маленьких піцайол» (Додаток В).

Кафе-бар «Дон Кіхот» може розмістити близько 80 відвідувачів. Приміщення кафе-бару можна охарактеризувати наступним чином:

1. Головний зал. Тут зазвичай розміщуються ті, хто планує під час відвідування закладу переглянути спортивний матч, змагання або вечірній фільм. Інтер'єр залу повертає гостей в епоху 2010рр. А на стіні можна побачити зображення гідальго з Санчо Пансою. Найбільш популярними кольорами в оздобленні кафе є кремовий, кавовий, коричневий, білий (Додаток Г рис.1).

2. Тераса. Частина закладу на відкритому повітрі. Тут найчастіше розміщуються гості, які прийшли з дітьми, оскільки біля тераси знаходиться дитячий куточок, який функціонує лише влітку. Він обладнаний лежачком, невеличким дитячим столиком та маленьким будиночком (Додаток Г рис. 2 - 4).

3. Альтанки. Кафе-бар «Дон Кіхот» має в розпорядженні дві альтанки – велику і малу. Мала альтанка дозволяє розмістити до 7 гостей; а велика альтанка дає площу розміщення близько 20-30. У якості дизайну в альтанках використовують штучну траву. Над входними дверима закладу гостей зустрічає млин. (Додаток Г рис. 5 - 6).

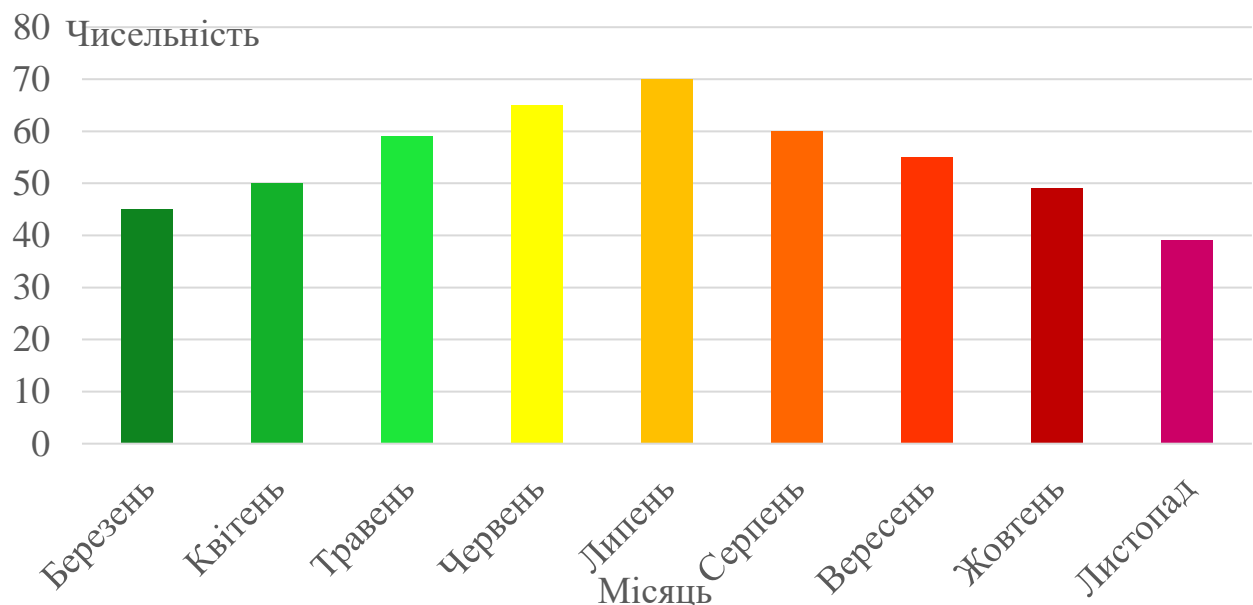


Рисунок 2.1. Посезонна завантаженість кафе-бару «Дон Кіхот»

*Джерело: розроблено автором самостійно

Робота кафе-бару «Дон Кіхот» носить сезонний характер. Найбільша завантаженість у закладі спостерігається влітку, найменша – взимку (рис. 2.1.)

Якщо ж розглядати діяльність кафе-бару «Дон Кіхот» впродовж робочої доби, то найбільш пікові моменти припадають на 12:00 (бізнес-ланчі і комплексні обіди) та вечірній час (рис. 2.2.).

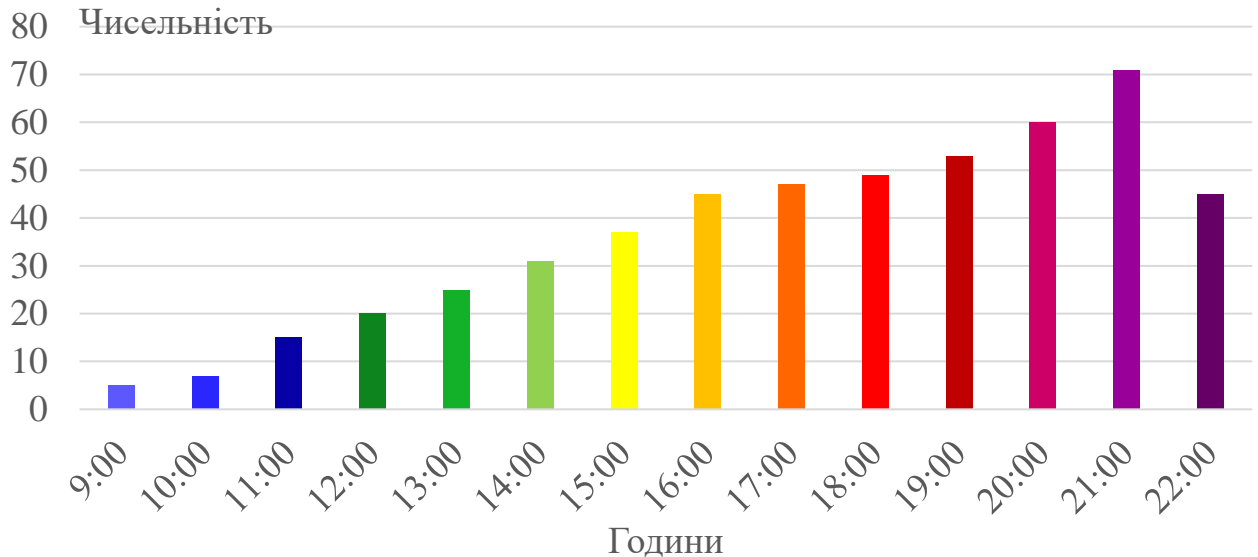


Рисунок 2.2. Погодинна завантаженість кафе-бару «Дон Кіхот»

*Джерело: розроблено автором самостійно

Одним із аспектів, який складає детальну характеристику роботи закладу, є аналіз фінансової звітності закладу. Це дає можливість дослідити доходи підприємства, їх динаміку (працює заклад на прибуток чи у збиток), обрахувати відносне і абсолютне відхилення показників за кілька періодів та зробити висновки про роботу закладу.

Аналіз фінансової діяльності кафе-бару «Дон Кіхот» викладено в табл. 2.1.

Таблиця 2.1

Аналіз діяльності кафе-бару «Дон Кіхот» за період 2019-2022рр.

Показники	Період, роки				Відхилення					
	2019	2020	2021	2022	Абсолютне, грн			Відносне, %		
					2020/ 2019	2021/ 2020	2022/ 2021	2020/ 2019	2021/ 2020	2022/ 2021
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Дохід, грн	15730	15349	16825	17560	-381	1476	735	97,5	109,6	104,3

Продовження таблиці. 2.1. Аналіз діяльності кафе-бару «Дон Кіхот» за період 2019-2022рр.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Обсяги реалізації, грн	15730	15349	16825	17560	-381	1476	735	97,5	109,6	104,3
Чисельність персоналу, осіб	8	8	10	10	0	2	0	100	125	100
Фонд оплати праці, грн	5301	5267	6272	6400	-234	1005	128	95,5	119	102
Середній чек, грн	350	333	392	434	-17	59	42	95,1	117,7	110,7

*Джерело: розроблено автором самостійно

Базуючись на даних таблиці можна зробити висновок, що кафе-бар «Дон Кіхот» працює у сталому режимі. Дохід, середній чек та обсяги реалізації збільшуються повільними темпами.

За період з 2019 по 2022рр. помітним було зниження доходу у 2020 році. Пов'язано це було із пандемією коронавірусу. Оскільки відвідувачів не було, виручка закладу зменшилась. Однак, згодом заклад зміг нівелювати збитки за рахунок невеликого підняття цін. Схематичне зображення діяльності кафе-бару «Дон Кіхот» можна побачити у рис. 2.3.

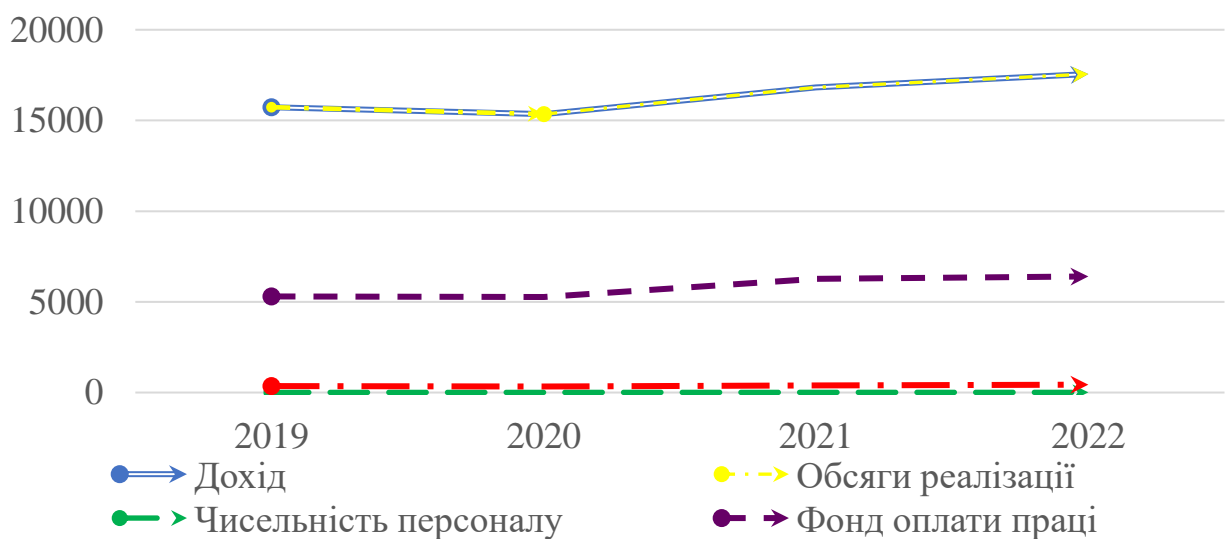


Рисунок 2.3. Динаміка діяльності кафе-бару «Дон Кіхот»

*Джерело: розроблено автором самостійно

Аналізуючи роботу кафе-бару «Дон Кіхот» можна зробити висновки, що відвідуваність закладу досить невелика, що прямо впливає на його прибутки.

З метою підвищення відвідуваності закладу, варто продумати деякі зміни у його роботі. Для цього спершу необхідно визначити сильні та слабкі сторони закладу, а також проаналізувати можливості та загрози за допомогою SWOT-аналізу (табл. 2.2).

Таблиця 2.2

SWOT-аналіз кафе-бару «Дон Кіхот»

<p>Переваги</p> <ul style="list-style-type: none"> - Розташування недалеко від центру - Дизайн відповідно тематиці - Проведення майстер-класів для дітей та дорослих, творчих вечорів, кінопоказів - Доступна цінова політика 	<p>Недоліки</p> <ul style="list-style-type: none"> - Злегка застарілий дизайн - Малий спектр додаткових послуг - Низький рівень унікальності додаткових послуг
<p>Можливості</p> <ul style="list-style-type: none"> - Досить маленький спектр закладів іспанської кухні у місті - Багаторічна репутація 	<p>Загрози</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ситуація в Україні - Висока конкуренція в галузі ресторанного бізнесу

*Джерело: розроблено автором самостійно

Опираючись на SWOT-аналіз кафе-бару «Дон Кіхот», можна сказати, що у закладу є багато можливостей підвищити рентабельність за рахунок збільшення відвідуваності. Але для цього слід дещо змінити в режимі функціонування закладу.

Враховуючи тему даної курсової роботи, доцільним буде провести аналіз саме технологічний етапів підготовки та власне процесу обслуговування у кафе-барі «Дон Кіхот» і запропонувати варіанти його покращення з метою підвищення відвідуваності закладу.

2.2. Технологічні етапи підготовки та процесу обслуговування гостей у кафе-барі «Дон Кіхот».

У кафе-барі "Дон Кіхот" всі процеси обслуговування гостей ретельно організовані та координовані. Починаючи з прийому замовлення, де клієнти можуть зробити вибір страв та напоїв через офіціантів або спеціальну систему замовлення, закінчуючи оплатою та після обслуговуванням, кожен етап проведений з увагою до деталей та комфорту гостей.

Процес підготовки та обслуговування у кафе-барі «Дон Кіхот» особливо нічим не відрізняється від стандартного.



Рисунок 2.4. Цикл підготовки та обслуговування гостей в кафе-барі «Дон Кіхот»

*Джерело: розроблено автором самостійно

Обслуговування розпочинається з підготовки торгового залу, що є одним із перших етапів обслуговування в кафе-барі "Дон Кіхот".

Цей етап включає в себе такі дії:

- проведення прибирання;
- організація столиків;
- перевірка наявності необхідного обладнання та посуду.

Важливо, щоб торговий зал був чистим, затишним і готовим до прийому гостей, щоб створити позитивне перше враження від візиту в заклад.

Проведення прибирання включає ряд дій для забезпечення чистоти та порядку в торговому залі кафе-бару "Дон Кіхот". Сюди входить прибирання поверхонь, меблів та обладнання, санвузлів, а також винос сміття та сортування відходів. Ці дії спрямовані на створення комфортної та приємної атмосфери для гостей закладу.

Прибирання залу в кафе-барі "Дон Кіхот" зазвичай починається з прибирання підлоги, яка може включати підмітання, пилососіння та миття.

Потім проводиться витирання та очищення столів, стільців та іншого меблів у залі.

Наступним кроком є очищення та полірування барної стійки та іншого обладнання. Після цього проводиться очищення та дезінфекція санвузлів, включаючи унітази, раковини та дзеркала.

Крім того, важливо правильно сортувати відходи та виносити сміття з залу, щоб забезпечити чистоту та порядок в закладі.

Організація столиків в кафе-барі "Дон Кіхот" включає в себе кілька важливих кроків. Перш за все, служба прибирання забезпечує, щоб столики були чистими та порядними перед приходом гостей. Це може включати в себе витирання столів від пилу, очищення від залишків їжі та напоїв, а також заміну скатертин та серветок.

Після цього, персонал кафе-бару відповідає за організацію столиків у відповідності з числом та розміщенням гостей. Це включає розстановку стільців, посуду, прикрас, меню та інших необхідних елементів.

Крім того, важливо забезпечити, щоб столик був комфортним для гостей, з урахуванням їхніх побажань щодо розміщення та стилістики. Наприклад, можливість вибору місця біля вікна, поблизу барної стійки або в зоні для найбільшої приватності. Такий підхід дозволяє створити приємну та затишну атмосферу для кожного гостя.

Перевірка наявності необхідного обладнання та посуду є важливою частиною підготовки до обслуговування гостей у кафе-барі "Дон Кіхот". Персонал закладу перевіряє, чи є достатня кількість посуду (тарілок, склянок, столових приборів), необхідних кухонних інструментів та обладнання (печі, плити, барна техніка), а також інші необхідні матеріали для обслуговування гостей (посуд для сервірування, столові прибори для десертів, салатниці тощо).

Ця перевірка дозволяє забезпечити, що під час обслуговування гостей не виникне недостачі необхідних матеріалів або обладнання, що може призвести до незручностей та затримок у обслуговуванні.

Також важливо мати запас посуду та обладнання для швидкого відновлення під час великих потоків гостей або несподіваних ситуацій.

Прийом замовлення є важливою складовою обслуговування гостей у кафе-барі "Дон Кіхот". Під час цього процесу персонал закладу забезпечує правильне та швидке прийняття замовлення від клієнтів.

При прийомі замовлення персонал спілкується з гостем, дізнається його побажання щодо страв та напоїв, враховує дієтичні обмеження чи алергії, які мають бути враховані при готуванні їжі. Також важливо коректно записати замовлення, уникнути помилок та непорозумінь.

Додатково, при прийомі замовлення персонал може радити гостям щодо страв та напоїв, надавати інформацію про особливості меню та рекомендації щодо комбінування страв. Важливо також забезпечити зручність та комфорт для гостей під час прийому замовлення, щоб створити позитивне враження від обслуговування.

Привітання гостей та надання меню є першим кроком у встановленні зв'язку з клієнтом та створенні позитивного враження від візиту в кафе-бар "Дон Кіхот".

При привітанні гостя персонал вітає їх увічливо та дружньо, створюючи атмосферу ласкавості та гостинності. Після цього пропонується гостям затишне місце для сидіння, можливо, з запитом про їхній вибір.

Надання меню є важливим етапом, де персонал представляє різноманітні страви та напої, які доступні для замовлення. Важливо пояснити гостям структуру меню, надати інформацію про особливі страви, акційні пропозиції або новинки. При цьому, персонал може допомогти вибрати страву, яка відповідає смаковим уподобанням та дієтичним обмеженням гостя.

Прийом замовлення та його запис в систему є ключовими етапами в організації обслуговування гостей у кафе-барі "Дон Кіхот". Важливо звернути увагу на деталі замовлення та уникнути можливих непорозумінь.

Після отримання замовлення, персонал записує його в систему обліку замовлень. Це може бути спеціальна програма для ресторанного обслуговування або традиційний метод запису в замовний блокнот. У системі фіксується весь перелік замовлених страв, напоїв, а також інші деталі, такі як час замовлення, номер столика та інше.

Цей процес дозволяє забезпечити ефективне управління замовленнями та їхню швидку підготовку у кухні або барі, забезпечуючи гостям швидке та якісне обслуговування.

Підготовка та подача страв - це важливий етап обслуговування гостей у кафе-барі "Дон Кіхот". Після прийому замовлення та його запису в систему, персонал ресторану переходить до підготовки та подачі страв.

Організація роботи кухні згідно з замовленням передбачає комплексний підхід до кожного етапу процесу. Спочатку кухня приймає замовлення, в якому детально визначені вимоги та побажання клієнта щодо страв.

Потім відбувається підготовка інгредієнтів, яка включає в себе нарізку, маринування, приготування соусів та інше. Під час приготування страв важливо дотримуватися рецептур та стандартів якості, а також враховувати індивідуальні побажання гостей, якщо такі є.

Після приготування страв їх необхідно оформити та подати на стіл. Це означає не лише відповідне сервірування на тарілках чи іншому посуді, але й дотримання естетичності та привабливого вигляду кожної страви. Крім того,

важливо контролювати якість та температуру подачі страв, щоб вони були гарячими та смачними, коли дістаються до столу клієнта.

Такий підхід допомагає забезпечити високу якість обслуговування та задоволення клієнтів, що відвідують заклад.

Подача страв та напоїв гостям у ресторані - це не лише технічний процес, а й спосіб створити незабутнє враження та задоволення у відвідувачів. Під час цього етапу обслуговування персонал повинен бути уважним до деталей та враховувати індивідуальні потреби кожного гостя.

Одним з ключових аспектів є естетика та презентація страв. Вони повинні бути оформлені таким чином, щоб виглядати апетитно та привабливо. Це включає в себе правильне розташування інгредієнтів на тарілці, використання декоративних елементів та дотримання чистоти та порядку під час подачі.

Також важливою є температура та свіжість страв. Гарячі страви мають бути подані гарячими, а холодні - холодними, щоб гість міг насолодитися смаком та текстурою страви. Врахування дієтичних обмежень, алергій та інших особливостей також важливо для забезпечення комфорту та безпеки гостей.

Під час подачі страв, офіціанти повинні бути готові надати гостям детальну інформацію про склад та особливості кожної страви, а також дати рекомендації щодо вибору напоїв чи додаткових страв. Уважність до потреб гостей та готовність виконати їхні побажання та зміни у замовленні допомагають забезпечити позитивний досвід і задоволення у гостей під час відвідування ресторану.

Забезпечення виняткового обслуговування полягає в створенні позитивного та незабутнього досвіду для клієнтів під час їхнього перебування у закладі. Це включає в себе не лише технічні аспекти обслуговування, а й способи комунікації, виявлення та вирішення проблем та задоволення індивідуальних потреб клієнтів.

Проактивний підхід означає не лише чекати на запити чи проблеми клієнтів, але й активно запитувати їхню думку, дізнаватися про їхні побажання та

потреби. Такий підхід допомагає виявити проблеми на ранніх етапах та уникнути їхнього подальшого наростання.

Емпатія та уважність грають важливу роль у спілкуванні з клієнтами. Розуміння їхніх почуттів та потреб дозволяє побудувати позитивні взаємини та забезпечити індивідуальний підхід до кожного клієнта.

Швидка реакція на запити чи проблеми є також важливою складовою виняткового обслуговування. Клієнти очікують, що їхні проблеми будуть вирішені оперативно та ефективно, тому швидкість реагування важлива для задоволення їхніх очікувань.

Професіоналізм у спілкуванні та вирішенні проблем є ключовим аспектом. Співробітники повинні мати не лише необхідні знання та навички, а й вміти виявляти толерантність, такт та вміння знаходити оптимальні рішення в складних ситуаціях.

Зворотний зв'язок з клієнтами є необхідним для постійного вдосконалення сервісу. Це допомагає збільшити рівень задоволеності клієнтів, виявити проблемні моменти та знайти шляхи їх вирішення.

Усі ці аспекти разом допомагають створити неперевершений досвід обслуговування, який робить клієнтів задоволеними та вірними вашому закладу.

Розрахунок і прощання - це останні етапи процесу обслуговування, які мають велике значення для створення позитивного враження від візиту клієнта. На цьому етапі персонал повинен бути уважним, ввічливим та швидким у вирішенні питань.

Під час розрахунку важливо правильно вираховувати суму індивідуального замовлення або рахунку за послуги. Персонал повинен бути компетентним у роботі з касовим обладнанням та здатним оперативно реагувати на запити клієнтів щодо розрахунків.

Прощання включає в себе не лише видачу рахунку та приймання грошей, а й вираження подяки за візит клієнта, бажання приємного дня або вечора, а також запрошення повернутися ще раз. Це може створити позитивне враження і заохочувати клієнтів повертатися у ваш заклад.

Після оформлення замовлення на дитячий банкет у ресторані «Friday», персонал ресторану підготовлює рахунок, на якому зазначені всі замовлені страви, напої та інші послуги разом із вартістю кожного елемента. Цей рахунок готується з урахуванням вказівок клієнта щодо меню та інших додаткових послуг, які він обрав для святкування.

Після підготовки рахунку, він представляється клієнту з відповідною ввічливістю та уважністю. Персонал може пояснити деталі рахунку, якщо цього потребує клієнт.

Після того, як клієнт ознайомиться з рахунком і вирішить про оплату, він здійснює оплату відповідно до вказаних сум. Персонал ресторану приймає оплату з урахуванням усіх необхідних деталей і документує операцію.

Після успішної оплати, клієнту надається квитанція або чек, який підтверджує факт оплати та містить детальну інформацію про замовлення та сплачену суму. Такий підхід забезпечує прозорість та взаєморозуміння між рестораном і клієнтом, сприяє зручності та ефективності процесу оплати.

Після прийому замовлення, кухня та бар починають підготовку страв та напоїв з урахуванням вказівок клієнта. Подача страв та напоїв відбувається з врахуванням їхніх уподобань та замовлень. Офіціанти забезпечують високоякісне обслуговування, відповідаючи на запитання та допомагаючи гостям.

Після відвідування гостей, столики готуються для нових клієнтів, а процес прибирання та підготовки до наступних замовлень проводиться у відповідності до встановлених стандартів закладу.

Ці етапи допомагають створити гармонійну та затишну атмосферу для гостей кафе-бару "Дон Кіхот" та забезпечують високий рівень обслуговування, що відповідає їхнім очікуванням та потребам.

Після того, як було проаналізовано процес обслуговування в кафе-барі «Дон Кіхот» можна приступати до пропозицій його покращення.

РОЗДІЛ 3. НАПРЯМКИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ПРОЦЕСУ ОБСЛУГОВУВАННЯ ГОСТЕЙ У КАФЕ-БАРІ «ДОН КІХОТ»

У кафе-барі "Дон Кіхот" вдосконалення процесу обслуговування гостей є важливим напрямком розвитку. Ретельне планування та впровадження нових ідей може покращити якість сервісу та зробити візит гостей ще приємнішим та комфортнішим. Напрямки вдосконалення процесу обслуговування гостей у кафе-барі "Дон Кіхот" можуть включати:

Підвищення якості обслуговування у кафе-барі "Дон Кіхот" передбачає вдосконалення кількох ключових аспектів.

1. Розвиток програм навчання. Для персоналу кафе-бару «Дон Кіхот» цей напрям є ключовим елементом у покращенні якості обслуговування. Ці програми спрямовані на підвищення комунікаційних навичок співробітників, вдосконалення їхнього клієнтоорієнтованого підходу та технічних навичок, таких як робота з касовими системами та обслуговування обладнання.

Під час навчання акцентується на важливості вміння ефективно взаємодіяти з гостями, виходити на зустріч їхнім потребам і вирішувати будь-які запити чи проблеми. Персонал також отримує навички використання сучасних технологій у сфері обслуговування, які сприяють швидкому та зручному обслуговуванню клієнтів. Особлива увага приділяється розвитку стресостійкості та навичок вирішення конфліктних ситуацій, що дозволяє персоналу ефективно працювати навіть у вимогливих умовах.

Крім того, програми навчання також охоплюють аспекти етикету та культури обслуговування, що важливо для створення приємної та професійної атмосфери для гостей. Ці зусилля спрямовані на підвищення якості обслуговування та задоволення потреб клієнтів у кафе-барі «Дон Кіхот».

2. Оптимізація технологічних процесів у кафе-барі «Дон Кіхот» має на меті покращення ефективності та продуктивності роботи закладу. Це включає в себе впровадження сучасних касових систем та програмного забезпечення для автоматизації обліку замовлень, ведення складського обліку і контролю над запасами.

Оптимізація технологічних процесів також охоплює використання спеціалізованого обладнання та технологій для приготування страв та напоїв. Це може включати в себе використання сучасних кухонних приладів, які дозволяють швидше та ефективніше готувати страви, а також системи автоматизованого приготування напоїв. Крім того, оптимізація технологічних процесів включає в себе впровадження інноваційних методів обслуговування гостей, таких як онлайн-замовлення столиків або доставка їжі, що сприяє зручності та задоволенню потреб клієнтів.

Впровадження сучасних технологій у кухні та барі кафе-бару «Дон Кіхот» має на меті покращення швидкості обслуговування та точності виконання замовлень. Це може включати в себе використання спеціалізованого програмного забезпечення для кухні та бару, яке дозволяє автоматизувати процеси приготування страв та напоїв.

Наприклад, система електронних замовлень може забезпечити швидке та точне виконання замовлень, спрощуючи комунікацію між кухнею та обслуговуючим персоналом. Також, використання сучасних кухонних приладів та обладнання, таких як комбіновані духові шафи, прискорює процес приготування страв і забезпечує їхню якість [8].

У барі, використання автоматизованих систем для приготування напоїв та коктейлів, таких як автоматичні дозатори або системи для змішування імпульсних напоїв, дозволяє зберігати час і забезпечує стабільність у якості напоїв. Загалом, впровадження сучасних технологій у кухні та барі дозволяє оптимізувати робочі процеси, зменшити час очікування для гостей та покращити загальний досвід від відвідування кафе-бару.

3. Розширення асортименту страв та напоїв в кафе-барі «Дон Кіхот» може включати в себе додавання нових страв і напоїв до меню, а також вдосконалення існуючих рецептів для підвищення їхньої привабливості та смакових якостей. Нові страви можуть бути представлені у різних категоріях, таких як сніданки, обіди, вечері, закуски, десерти тощо. Для напоїв це може

охоплювати різноманітні кавові напої, чайні композиції, коктейлі, безалкогольні напої та інші напої на вибір гостей.

Додавання сезонних або регіональних страв до меню може привернути увагу гостей та збільшити різноманіття вибору. Також, важливо враховувати дієтичні та вегетаріанські варіанти страв для задоволення потреб різних категорій клієнтів. Крім того, можливе впровадження спеціальних пропозицій або акційних промоцій на нові страви та напої для привертання уваги та стимулювання замовлень. Такі заходи сприяють підвищенню інтересу гостей до меню та збільшенню прибутковості закладу.

Аналіз уподобань гостей та розробка нових страв та напоїв в кафе-барі «Дон Кіхот» - це процес, який включає в себе збір та аналіз інформації про вподобання клієнтів, їхні дієтичні уподобання, алергії та інші особливості. Це може включати в себе анкетування гостей, аналіз продажів, організацію кулінарних дегустацій та тестування нових рецептів, співпрацю з професіоналами кухні та бару для розробки нових ідей, а також використання маркетингових акцій та промоцій для привертання уваги до новинок. Основна мета полягає в тому, щоб задовольнити потреби та смаки гостей, забезпечуючи їм широкий вибір якісних та смачних страв та напоїв. При аналізі уподобань гостей та розробці нових страв та напоїв в кафе-барі «Дон Кіхот» важливо враховувати кілька ключових аспектів:

Перший крок - це збір інформації про вподобання гостей. Це може бути здійснено через анкетування, відгуки та пропозиції від клієнтів, аналіз продажів та попиту на певні страви та напої. Це може мати вигляд тестування або навіть невеличкої анкети на сайті закладу чи у роздрукованому вигляді (табл. 3.1).

Таблиця 3.1.

Анкета для збору інформації про вподобання гостей

№	Запитання	Місце для відповіді
1	2	3
1	Страви якої кухні ви любляєте найбільше?	

Продовження табл. 3.1

1	2	3
2	Які продукти вам найбільше подобаються?	
3	Які продукти категорично не подобаються?	
4	Позиції з якого підрозділу в меню ви замовляєте найчастіше (салати, напої, II страви...)	
5	Які другі страви ви любите?	
6	Які полюблюєте десерти?	
7	Наскільки часто ви замовляєте перші страви?	

*Джерело: розроблено автором самостійно

Після збору даних слід провести їх аналіз, визначити популярність і запити на конкретні страви та напої, виявити тенденції уподобань гостей, включаючи дієтичні обмеження, алергії та інші особливості.

На основі отриманих даних слід розробити нові рецепти страв та напоїв, які відповідають уподобанням та потребам гостей. Це може включати створення нових комбінацій інгредієнтів, зміну порцій, адаптацію до дієтичних потреб.

Після успішного тестування нових страв та напоїв, їх можна включити до меню та підтримати маркетинговими заходами, такими як акції, промоції, дегустації та рекламні кампанії, щоб привернути увагу та залучити нових клієнтів.

Упровадження нових страв та напоїв в кафе-барі «Дон Кіхот» має велике значення для підвищення привабливості закладу, задоволення потреб і смаків гостей, а також для залучення нових клієнтів і підвищення обсягів продажів.

4. Створення затишної атмосфери в кафе-барі «Дон Кіхот» важливе для забезпечення комфорту та приємного відпочинку гостей. Це допоможе залучити

клієнтів, створити позитивний враження від відвідування закладу та сприяти збереженню та збільшенню кількості постійних клієнтів.

Це охоплює різноманітні аспекти, які допомагають гостям почувати себе комфортно та зручно. Це включає в себе правильно обрані кольори та дизайн інтер'єру, музичний супровід, створення зон для відпочинку та вибір професійного та уважного персоналу, який допомагає створити атмосферу гостинності та затишку. Також важливо використовувати приємні аромати та елементи декору, що додають гармонії і атмосфери в закладі.

Організація дизайну та декору в кафе-барі "Дон Кіхот" має велике значення для створення затишної та комфортної обстановки для гостей. Це включає в себе вибір кольорової палітри, меблів, освітлення, декоративних елементів та дизайну приміщення в цілому. Наприклад, використання теплих та приємних кольорів, натуральних матеріалів у декорі, а також розташування рослин чи мистецьких творів може сприяти створенню затишної атмосфери. Також важливо враховувати потреби та вподобання цільової аудиторії, щоб дизайн відповідав їхнім очікуванням та створював приємне враження.

Організація дизайну та декору включає ряд аспектів, які сприяють створенню затишної та комфортної обстановки для гостей.

Вибір правильної кольорової схеми грає важливу роль у створенні атмосфери. Теплі та приємні кольори, такі як теракотовий, коричневий, помаранчевий чи м'які відтінки зеленого, можуть зробити приміщення затишним та зручним.

Комфортні меблі з добре підібраним розміщенням створюють зручні зони для відпочинку та спілкування. Наприклад, м'які крісла та дивани з додатковими подушками можуть додати затишку.

Правильно підібране освітлення грає важливу роль у створенні настрою. М'яке та приємне освітлення вечірнього часу може створити романтичну атмосферу, тоді як денне освітлення повинно бути достатньо яскравим для комфортного перебування гостей.

Використання рослин, мистецьких творів, декоративних подушок чи килимів додає акценти в інтер'єрі та робить його більш цікавим та привабливим для гостей.

Налаштування акустичної системи для приємного та затишного звучання музики відповідного стилю додає до загального враження від відвідування закладу.

Всі ці елементи разом створюють приємну атмосферу, де гості можуть насолоджуватися їжею, напоями та спілкуванням у затишному та комфортному середовищі.

5. Збереження високої якості продукції включає в себе декілька важливих аспектів. По-перше, це використання тільки свіжих та якісних інгредієнтів під час приготування страв і напоїв. Далі, важливо правильно підбирати та навчати персонал, щоб вони знали, як обробляти продукти та дотримуватися стандартів гігієни. Також потрібна система контролю якості, щоб переконатися, що всі страви відповідають вимогам. Оптимальні умови зберігання продуктів також важливі, щоб зберегти їхню свіжість і смакові якості. І, нарешті, потрібно проводити регулярні аудити та оновлювати процеси, щоб відповідати сучасним вимогам і побажанням клієнтів.

На додаток до збереження високої якості продукції, важливо також вдосконалювати процеси обслуговування та підтримувати стабільну комунікацію з постачальниками, щоб завжди мати доступ до свіжих та якісних продуктів. Крім того, вдосконалення процесу кулінарної роботи та навчання персоналу щодо нових технологій і трендів у гастрономії допоможе забезпечити постійне покращення якості обслуговування і задоволення потреб клієнтів.

Контроль якості продуктів та їх постачання відповідно до стандартів безпеки і якості є критично важливими аспектами в гастрономічній сфері. Це означає перевірку якості продуктів на кожному етапі, починаючи з вибору постачальників, перевірки при поставках, зберігання і обробки в кухні. Ретельний контроль дозволяє підтримувати високу якість страв і напоїв, а також гарантує безпеку для споживачів. Крім того, важливо співпрацювати лише з

надійними та сертифікованими постачальниками, які дотримуються відповідних стандартів якості та безпеки продуктів.

Далі до цього слід впроваджувати систему моніторингу та аудиту якості, що включатиме регулярні перевірки і оцінки якості продуктів, їх упаковки, зберігання та використання в кулінарному процесі. Така система допоможе вчасно виявляти можливі проблеми з якістю, уникати недоліків та забезпечити стабільну якість готових страв. Крім того, необхідно регулярно навчати персонал у сфері безпеки і якості продуктів, а також пропагувати в кухні дотримання відповідних санітарних норм і правил зберігання продуктів. Такий комплексний підхід сприятиме забезпеченню високої якості продукції і задоволенню клієнтів.

6. Залучення гостей до участі в житті кафе-бару є важливим аспектом покращення обслуговування та створення позитивного досвіду від відвідування закладу. Це може включати організацію тематичних заходів, конкурсів, акцій та спеціальних пропозицій для гостей. Також важливо створювати зручні умови для комунікації з гостями, враховуючи їхні запити та пропозиції щодо асортименту, обслуговування та атмосфери закладу. Регулярні опитування та збір відгуків допомагають зрозуміти потреби клієнтів та пристосовувати сервіс до них. Така взаємодія з гостями сприяє покращенню обслуговування та підвищенню задоволеності від відвідування кафе-бару.

Залучення гостей до участі також може включати організацію тематичних заходів, які відповідають інтересам та потребам аудиторії кафе-бару. Наприклад, проведення майстер-класів з готування певних страв або коктейлів, винних дегустацій, вечірок з живою музикою або діджей-сетами, тематичних вечірок чи святкування різноманітних подій (днів народження, святкових подій тощо).

Також важливо створювати привабливі умови для помітної участі гостей у соціальних мережах та онлайн-спільнотах, де вони можуть ділитися враженнями від відвідування кафе-бару, фотографіями страв та інтер'єром, залишати відгуки та рекомендації. Це сприяє підвищенню популярності закладу, збільшенню клієнтської бази та покращенню взаємодії з аудиторією.

Організація акцій, конкурсів та заходів є важливим елементом в роботі кафе-бару, оскільки вони допомагають залучати увагу гостей та створюють позитивне сприйняття закладу. Наприклад, акції зі знижками на певні страви або напої, дні спеціальних пропозицій, розіграші подарунків серед відвідувачів, тематичні вечірки або святкування різних подій (наприклад, День закоханих, Хелловін, Новий рік) зі спеціальними програмами та розвагами.

Також важливо враховувати інтереси аудиторії та реагувати на актуальні тенденції, наприклад, організація тематичних конкурсів або інтерактивних ігор, які зацікавлять гостей. Наприклад, конкурс кулінарної майстерності, де учасники готують страву під керівництвом шеф-кухаря, або вікторина з кулінарії та напоїв з призами для переможців.

Ці заходи сприяють не лише приверненню уваги гостей, але й створюють позитивну атмосферу в закладі, збільшуючи лояльність клієнтів та підвищуючи їхню задоволеність від відвідування кафе-бару.

Також варто розглянути можливість співпраці з місцевими артистами, музикантами або мистецькими гуртами для організації виступів та вечорів розваг. Необхідно також враховувати побажання та фідбек від гостей, слухати їхні побажання щодо програм та заходів і намагатися адаптувати пропозиції до їхніх очікувань та інтересів. Усі ці дії сприятимуть створенню відмінного досвіду від відвідування кафе-бару та збільшать його популярність серед гостей, що відіб'ється на позитивному іміджі закладу та збільшенні його клієнтської бази.

7. Для підвищення ефективності управління кафе-баром «Дон Кіхот» можна розглянути такі можливості:

- впровадження автоматизованих систем управління, що дозволяють ефективно керувати процесами замовлення, обліку товарів та контролю витрат є важливим кроком для оптимізації роботи ресторану. Такі системи забезпечують точність обліку, зменшують втрати товарів, полегшують процес замовлення для клієнтів та дозволяють ефективніше керувати запасами і витратами. Результатом цього є покращення якості обслуговування, зниження витрат і підвищення прибутковості закладу;

- використання програмного забезпечення для управління ресурсами та персоналом дозволяє оптимізувати розклад роботи, контролювати виконання завдань та планувати робочий час. Це спрощує процес призначення завдань працівникам, підвищує ефективність виконання робіт, дозволяє швидше реагувати на зміни в планах і вимогах клієнтів. Такі програмні рішення також допомагають зменшити адміністративні витрати та покращити комунікацію між персоналом і керівництвом [13];

- провадження системи аналізу даних та звітності дозволяє швидко та точно оцінювати фінансову ефективність, аналізувати попит та управляти запасами. Ця система забезпечує доступ до ключової інформації про фінансовий стан закладу, дозволяє виявляти та аналізувати тенденції витрат та доходів, оптимізувати розподіл бюджету та ресурсів. Також вона допомагає вирішувати проблеми з управлінням запасами, визначати оптимальний рівень запасів і забезпечувати попит товарами та послугами вчасно та ефективно;

- розвиток персоналу, включаючи проведення тренінгів з підвищення кваліфікації, навчання нових технологій та методик обслуговування клієнтів, є ключовим аспектом у покращенні якості обслуговування в ресторанному бізнесі. Навчання персоналу допомагає забезпечити високий рівень професійної компетентності, а також допомагає персоналу адаптуватися до змін у галузі та впроваджувати ефективні практики обслуговування. Це також сприяє покращенню комунікації з клієнтами, розумінню їхніх потреб і бажань, а також забезпеченню задоволеності клієнтів.

8. Впровадження систем управління рестораном, які дозволяють ефективно контролювати роботу персоналу, склад і оборот товарів, та аналізувати діяльність закладу для прийняття обґрунтованих управлінських рішень [10].

Для впровадження ефективних систем управління рестораном, які дозволяють контролювати роботу персоналу, склад і оборот товарів, а також аналізувати діяльність закладу для прийняття обґрунтованих управлінських рішень, можна розглянути наступні кроки:

1) Вибір програмного забезпечення: для ресторанного бізнесу є ключовим етапом у покращенні управління різними аспектами діяльності. Важливо обрати систему, яка відповідає конкретним потребам вашого ресторану. Серед основних модулів, які варто врахувати, є:

- система повинна мати можливість вести облік персоналу, розподіляти завдання, відслідковувати графік роботи, облік відпусток та заробітної плати;
- модуль для контролю за запасами, замовленням і постачанням товарів, відслідковування вартості та кількості наявних продуктів;
- функціонал для обробки замовлень від клієнтів, керування бронюваннями, столиками та обслуговуванням гостей у ресторані;
- модуль для ведення бухгалтерського обліку, обробки платежів, виписування рахунків, аналізу фінансових показників.

Крім цього, важливо враховувати інтеграцію з іншими системами, такими як платіжні системи, системи доставки їжі, а також можливість отримання аналітичної звітності для прийняття обґрунтованих управлінських рішень;

2) Навчання персоналу. Для успішного навчання персоналу з використання нової системи управління, важливо підготувати детальний план навчання, включаючи організацію тренінгів та семінарів з активною участю персоналу, розробку навчальних матеріалів та практичних вправ, а також забезпечення підтримки та консультацій після навчання. Такий підхід допоможе персоналу краще зрозуміти та ефективно використовувати нову систему управління.

Можна використовувати різноманітні методи, такі як індивідуальні та групові тренінги, вебіари, практичні заняття на робочому місці, тестування знань та використання навчальних матеріалів, які допомагатимуть співробітникам засвоїти необхідні навички та знання для ефективного використання нової системи управління. Також важливо забезпечити постійну підтримку та консультації з боку інструкторів та експертів з інформаційних

технологій для вирішення будь-яких питань та проблем, що виникають під час навчання та в роботі з новою системою;

3) Установлення та налаштування. Після вибору програмного забезпечення для управління рестораном, важливим кроком є процес установки та налаштування системи згідно з потребами вашого закладу. Цей процес включає встановлення програми на комп'ютери та інші пристрої, конфігурацію різних модулів, інтеграцію з іншими системами, тестування та налагодження параметрів, а також навчання персоналу роботі з новою системою. Після встановлення і налаштування системи, важливо забезпечити постійну підтримку від розробника програмного забезпечення та регулярно проводити оновлення для забезпечення її надійності та актуальності. Такий підхід дозволить покращити ефективність управління рестораном, зменшити час обслуговування клієнтів та забезпечити високу якість обслуговування;

4) Моніторинг та аналіз. Після успішного впровадження системи управління рестораном важливо активно моніторити та аналізувати дані, що надходять з системи. Це включає регулярний аналіз ефективності роботи персоналу, обігу товарів, фінансової діяльності та рівня задоволеності клієнтів. На основі цього аналізу можна приймати обґрунтовані управлінські рішення для поліпшення роботи закладу, оптимізації витрат та підвищення якості обслуговування. Такий підхід допоможе забезпечити ефективне управління рестораном і досягнути бажаних результатів;

5) Прийняття рішень. На основі отриманих даних та аналізу, важливо приймати обґрунтовані управлінські рішення для оптимізації процесів у ресторані, покращення обслуговування клієнтів та збільшення прибутковості закладу. Це може включати вдосконалення роботи персоналу, оптимізацію меню та цін, впровадження маркетингових акцій, а також інші заходи, спрямовані на підвищення ефективності та конкурентоспроможності ресторану. Регулярне моніторинг та оновлення стратегій дозволять досягти успішного функціонування закладу та задоволення потреб клієнтів.

На основі розглянутих напрямків вдосконалення процесу обслуговування гостей у кафе-барі "Дон Кіхот" можна створити узагальнюючу схему засобів покращення процесу обслуговування:



Рисунок 3.1. Схема засобів вдосконалення обслуговування у кафе-барі «дон Кіхот»

*Джерело: розроблено автором самостійно.

Впровадження сучасних технологій управління, навчання персоналу та залучення гостей до участі в акціях допомагає покращити якість обслуговування та збільшити задоволеність клієнтів. Розширення асортименту страв та напоїв, а також організація тематичних заходів створюють цікаву та привабливу атмосферу для відвідувачів. Використання програмного забезпечення для управління ресурсами та персоналом сприяє оптимізації робочих процесів та підвищенню ефективності роботи закладу. Аналіз даних та прийняття обґрунтованих управлінських рішень допомагає вирішувати проблеми та забезпечує стабільність та успішність кафе-бару "Дон Кіхот" на ринку гастрономічних послуг.

ВИСНОВКИ

Організація процесу обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства, зокрема у кафе-барі "Дон Кіхот", потребує комплексного підходу та систематичної роботи з усіх сторін. Важливо навчити персонал ефективним та професійним методам обслуговування, впровадити сучасні технології для оптимізації процесів та покращення якості обслуговування. Залучення клієнтів до участі у заходах та акціях сприяє підвищенню інтересу до закладу, а аналіз даних та управління дозволяють приймати обґрунтовані рішення для подальшого вдосконалення процесів. Крім того, важливо мати систему контролю якості, що допомагає забезпечити високу якість продукції та задоволеність клієнтів.

Організація обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства включає в себе не лише технічні аспекти, такі як розклад роботи персоналу чи управління запасами, але й емоційний аспект, який визначається якістю спілкування та уважністю до потреб клієнтів. Важливо постійно працювати над вдосконаленням обслуговування, враховуючи зміни в потребах та уподобаннях споживачів, а також впроваджувати інноваційні підходи для забезпечення якісного та приємного відвідування клієнтами закладу.

На додаток до технічних та емоційних аспектів, важливо враховувати і соціальні та культурні фактори при обслуговуванні споживачів у ресторанному господарстві. Це означає уважність до різноманітності клієнтів та їхніх потреб, а також розуміння та врахування особливостей культур та традицій. Постійний моніторинг та аналіз змін у суспільстві та ринкових умовах також є важливими для успішного впровадження стратегій покращення обслуговування та забезпечення високої якості послуг у закладах ресторанного господарства.

В даній курсовій роботі було викладено теоретичні відомості про обслуговування в кафе-барах, його загальні етапи та основні принципи роботи з гостями в закладах ресторанного господарства, а саме принципи гостинності, швидкості, ефективності, спільної роботи, комфорту, безпеки, професіоналізму тощо.

Також роботі було проаналізовано процес підготовки та обслуговування гостей у кафе-барі «Дон Кіхот», що в м. Підволочиськ. Було проведено аналіз діяльності закладу, відвідуваності в різні сезони та пори дня, а також як проходить підготовка залу до обслуговування та власне обслуговування саме в ресторані «Дон Кіхот».

В третьому розділі було запропоновано шляхи покращення процесу обслуговування в кафе-барі «Дон Кіхот», які включають наступні напрями:

- розвиток програм навчання для персоналу кафе-бару «Дон Кіхот»;
- оптимізація технологічних процесів у кафе-барі «Дон Кіхот»;
- впровадження сучасних технологій у кухні та барі кафе-бару «Дон Кіхот»;
- розширення асортименту страв та напоїв в кафе-барі «Дон Кіхот»;
- аналіз уподобань гостей та розробка нових страв та напоїв в кафе-барі «Дон Кіхот»;
- збереження високої якості продукції;
- залучення гостей до участі в житті кафе-бару;
- підвищення ефективності управління кафе-баром «Дон Кіхот» за рахунок впровадження автоматизованих систем управління, використання програмного забезпечення для управління ресурсами та персоналом, впровадження системи аналізу даних та звітності та персоналу, включаючи проведення тренінгів з підвищення кваліфікації, навчання нових технологій та методик обслуговування клієнтів.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Андреева Д., Шикіна О.В. Ресторанний бізнес як складова інфраструктури туризму. Гостинність, сервіс, туризм: досвід, проблеми, інновації. Одеський національний економічний університет, 2020. С. 92 – 96) URL: <http://dspace.oneu.edu.ua/jspui/bitstream/13.pdf>
2. Антонюк І.Ю., Благополучна Н.П., Гайовий І.І., Григоренко О.М., Литвиненко Т.Є., Лукашова Л.В., Мазаракі А.А., Медведєва А.О., П'ятницька Г.Т., П'ятницька Н.О., Расулова А.М., Світлична М.Л. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства. Центр учбової літератури, Київ, 2011 (544с). URL: <https://kipt.com.ua/wp-content/uploads/2019/10/B0.pdf>
3. Архіпов В. В. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства : навчальний посібник / Архіпов В. В., Русавська В. А. – К. : Центр учбової літератури, 2012. (340с). URL: <https://subjectum.eu/pdf/242.pdf>
4. Балацька Н.Ю. Ресторанний бізнес в умовах пандемії коронавірусу: проблеми та напрями трансформації моделей розвитку. Економіка та управління підприємствами, випуск №42. Харківський державний університет харчування та торгівлі, 2020 С. 117 – 122. URL: http://market-infr.od.ua/journals/2020/42_2020_ukr/22.pdf
5. Банаєва І.О. Організація ресторанного господарства. Навчально-науковий інститут економіки та управління. Миколаїв, 2021. URL: <https://dspace.mnau.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/11069/1/organizaciya-restorannogo-gospodarstva-konspekt-241.pdf>
6. Безручко Л. С., Дорош Ю. С. Сучасний стан, тенденції та перспективи розвитку світового готельно-ресторанного господарства. Матеріали Міжнародної науково-практичної Інтернет-конференції «Туристичний бізнес: сучасні тренди та стратегії розвитку», КНЕУ, 16 березня 2018 р. Львівський інститут економіки і туризму, 2018. С. 22 – 27. URL: <https://core.ac.uk/download/pdf/197266653.pdf>

7. Белова І.М., Дідоренко Т.В. Організація внутрішнього контролю діяльності підприємств готельно-ресторанного бізнесу. Молодий вчений, № 6(58), Тернопільський національний економічний університет, 2018. URL: <https://molodyivchenyi.ua/index.php/journal/article/view/4405/4332>
8. Бишовець Л. Г., Крижанівський А. І., Куракін О. Б. Інноваційні технології обслуговування в сучасному ресторанному бізнесі. Черкаський державний технологічний університет, 2020. С. 53 – 58. URL: <https://er.chdtu.edu.ua/bitstream/ChSTU/3215/2/%D0%91%D0%9B%D0%93%D0%9A%D0%9E%D0%91%D0%9A%D0%90%D0%86.pdf>
9. Борисова О. В. Тенденції розвитку готельно-ресторанного бізнесу в Україні / О. В. Борисова // Економічна стратегія і перспективи розвитку сфери торгівлі та послуг. - 2012. - Вип. 1(2). С. 331-338. URL: https://repo.btu.kharkov.ua/bitstream/123456789/17523/1/esprstp_2012_1%282%29_49.pdf
10. Влащенко Н.М. Інноваційні технології у ресторанному, готельному господарстві та туризмі. Харківський національний університет міського господарства імені О.М. Бекетова, 2018. URL: <https://core.ac.uk/download/162019759.pdf>
11. Газзаві-Рогозіна Л.В., Євлаш В.В., Серік М.Л., Сеноногова Л.І. Гігієна та санітарія закладів ресторанного господарства і торгівлі. Луганський національний університет імені Тараса Шевченка, 2020. URL: https://repo.btu.kharkov.ua/bitstream/123456789/8592/1/Hihiena_Sanitar_P_2020.pdf
12. Гончаренко Н.В. Реорганізація ресторанного бізнесу в умовах пандемії коронавірусу Covid-19. Економіка та підприємництво, випуск № 3(120). Державний університет «Житомирська політехніка», 2021. URL: http://www.econom.stateandregions.zp.ua/journal/2021/3_2021/8.pdf
13. Гльоза А. П., Климчук А. О. Інноваційні технології в ресторанному бізнесі. Державний університет «Житомирська політехніка», 2021. URL: <https://conf.ztu.edu.ua/wp-content/uploads/2022/12/242.pdf>

14. Деревиський Є. В., Завадинська О. Ю., Кінчур А. А. Сучасні тенденції впровадження інноваційних форм обслуговування в закладах ресторанного господарства. Підприємництво і торгівля, №25, 2019. С. 54 – 59. URL:<http://www.journals-lute.lviv.ua/index.php/pidpr-torgi/article/view/11/8>

15. ДСТУ 3862-99. Ресторанне господарство. Терміни та визначення. Розроблено: Українська академія зовнішньої торгівлі. Розробники: Андрющенко Р. І., Мізрухіна А. С., Родіонов Ю. Ф., Шалимінов О. В., Шильман Л. З. Київ, 1999. URL: https://dnaop.com/html/40988/doc-%D0%94%D0%A1%D0%A2%D0%A3_3862-99

16. ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація. Розроблено: Українська академія зовнішньої торгівлі. Розробники: Андрющенко Р., Кондратенко Л., Мазаракі А., Пересічний М., П'ятницька Г., Родіонов Ю., Шалимінов О. Київ, 2004. URL: https://ksv.do.am/GOST/DSTY_ALL/DSTY2/dsty_4281-2004.pdf

17. ДСТУ 8828:2019 Пожежна безпека. Загальні положення. Розроблено: Технічний комітет стандартизації «Пожежна безпека та протипожежна техніка». Київ, 2020. URL: https://zakon.isu.net.ua/sites/default/files/normdocs/dstu_8828_2019.pdf

18. Кравченко Л.В., Використання інтерактивних технологій для підвищення рівня обслуговування у сфері ресторанного бізнесу. Уманський державний педагогічний університет імені Павла Тичини, 2021. URL: <https://dspace.udpu.edu.ua/bitstream/123456789/12970/1/%A3.pdf>

19. Рибаківа С.С., Шаріпова М.В. Управління якістю обслуговування у ресторані. Полтавський університет економіки і торгівлі, 2023. С. 495 – 497. URL: <https://sci-conf.com.ua/wp-content/uploads/2023/06/SCIENCE-AND-TECHNOLOGY-PROBLEMS-PROSPECTS-AND-INNOVATIONS-8-10.06.23.pdf#page=495>

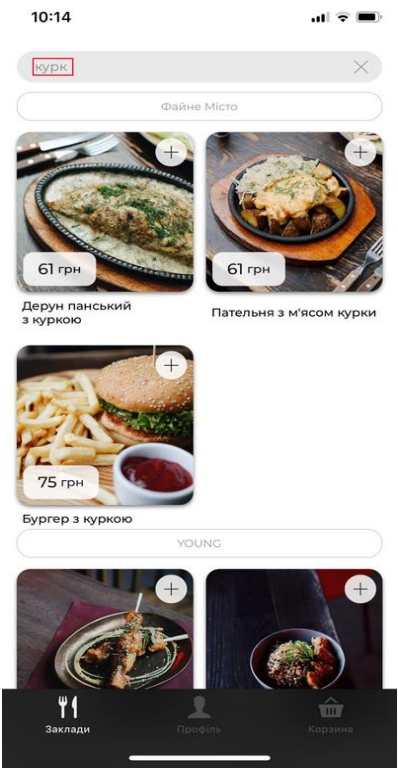
20. Сторінка кафе-бару «Дон Кіхот» URL: https://www.instagram.com/don_kihot/

ДОДАТКИ

Додаток А

Сучасні системи прийому замовлень

Назва		Характеристика
Мобільні додатки		інноваційний інструмент, який полегшує взаємодію гостей із закладом; покликані підвищити рівень обслуговування та створити зручний та персоналізований досвід для гостей
Електронні меню		інноваційний підхід до представлення страв та напоїв для гостей; покликані полегшити процес замовлення та зробити досвід обіду чи вечері більш інтерактивним та приємним для гостей

<p>Онлайн-замовлення</p>	 <p>The screenshot displays a mobile application interface for online food ordering. At the top, the status bar shows the time 10:14 and signal/battery icons. Below is a search bar containing the text 'КУРКА' with a close button. Underneath is a filter bar labeled 'Файне Місто'. The main content area features a grid of food items, each with a '+' icon for adding to the cart. The items shown are: 'Дерун панський з куркою' (61 грн), 'Пательня з м'ясом курки' (61 грн), and 'Бургер з куркою' (75 грн). Below the grid is a filter bar labeled 'YOUNG'. At the bottom, there is a navigation bar with three icons: a fork and knife for 'Заклади', a person icon for 'Профіль', and a shopping cart icon for 'Корзина'.</p>	<p>зручний сервіс, який дозволяє гостям замовляти страви та напої через Інтернет; спрощує процес обслуговування та робить його більш зручним та ефективним для гостей і закладу</p>
--------------------------	---	---

Меню кафе-бару «Дон Кіхот»

Меню 39 нед. Сніданки		
Breakfasts		
Солодкі		
Sweet		
Налисники в ягідному соусі	80.00	
Pancakes in berry sauce		
Сирники з сметаною та джемом	90.00	
Cheesecakes with sour cream and jam		
Гранола з йогуртом	69.00	
Granola with yogurt		
Гофра з бананом та солоною карамель	80.00	
Corrugation with banana and salted caramel		
Вівсяна каша на кокосовому молоці з ягодами	70.00	
Oatmeal on coconut milk with berries		
Традиційні		
Traditional		
Бріош з авокадо та яйцем пашот	90.00	
Avocado toast and poached egg		
Яєчня з беконом	80.00	
Scrambled eggs with bacon		
Яєчня з овочами	72.00	
Scrambled with vegetables		
Омлет з тунцем	90.00	
Omelet with tuna		

Паста		
Paste		
З грибами та куркою	300 г 135.00	
With mushrooms and chicken		
З морепродуктами	300 г 155.00	
With seafood		
З мідіями (в томатному соусі)	300 г 135.00	
With mussels (in tomato sauce)		
Вегетаріанська	300 г 115.00	
Vegetarian		
Різотто		
Risotto		
Різотто сирне	300 г 150.00	
Cheese risotto		
Різотто лісові гриби	300 г 135.00	
Risotto wild mushrooms		
Різотто з морепродуктами	300 г 150.00	
Risotto with seafood		
Різотто з шпинатом та креветками	300 г 153.00	
Risotto with spinach and shrimp		

Бургери		
Pizza		
Меню 39 нед.		
Тонато курячий	130.00	
Tonato chicken		
котлета куряча, маринувана цибуля, малосольний опірок, соус тонато, сир чеддер, картопля фри та соус		
chicken cutlet, pickled onion, pickle, tonato sauce, cheddar cheese, french fries and sauce		
Кол слоу гриль	130.00	
Cole slow grill		
котлета з свиняти, кол слоу, соус гриль, сир чеддер, картопля фри та соус		
pork cutlet, cole slow grilled sauce, cheddar cheese, french fries and sauce		
Яловичий карамелізований	135.00	
Caramelized beef		
котлета яловича, соус бешбармак, томат, сир чеддер, карамелізована цибуля, картопля неланська та соус		
beef cutlet, buffalo sauce, tomato, cheddar cheese, caramelized onions, potatoes and sauce		
Додатки		
Additions		
сирна купіль для бургера	40.00 грн	
cheese font for a burger		
кармелізована цибуля	10.00 грн	
caramelized onions		
маринований огірок	10.00 грн	
pickled cucumber		
Кол слоу (морква, цибуля, капуста і соус)	10.00 грн	
Cole Slow (carrots, onions, cabbage and sauce)		
котлета додатково	40.00 грн	
cutlet extra		
сир	15.00 грн	
cheese		
яйце	10.00 грн	
egg		
Завітайте don_kihot_...		
10.00 грн		

«Дульсінея»	110.00
Dulcinea	
сироп груші, горілка, сік, тонік	
pear syrup, vodka, juice, tonic	
«Пристрасна маракуйя»	120.00
Passionate passion fruit	
маракуйя, сироп, горілка, сік, сироп кориці, тонік	
passion fruit syrup, vodka, juice, cinnamon syrup, tonic	
«Блакитний бик»	130.00
Blue bull	
горілка, джин, ром, текила, Блю Кюрасао, Редбул	
vodka, gin, rum, tequila, Blue Curacao, Red Bull	

Продовження додатку Б

Перші страви

Меню 39 нед

First courses

|| ...

Суп курячий з локшиною70.00

Chicken soup with noodles

Борщ з салом70.00

Borsch with lard

Крем-суп з лісових грибів70.00

Cream of wild mushroom soup

Гарніри

Side dishes

Картопля фрі з кетчупом60.00

French fries with ketchup

Картопля по-селянськи65.00

3 часником, зеленню та соусом

Potatoes in a peasant way with garlic, herbs and sauce

Дерун на пательні99.00

3 грибами

Potato pan on a frying pan with mushrooms

Картопляники з сирною мазанкою110.00

Potatoes with cheese anointing

Овочі гриль300 г115.00

Grilled vegetables

цукіні, перець, печериці, гарбуз, цибуля, капуста, морква

zucchini, peppers, mushrooms, pumpkin, onions, cabbage, carrots

Пельмені250 г82.00

Dumplings

Вареники250 г72.00

(з сиром/картоплею/вишнею)

Vareniks (with cheese / potatoes / cherries)

Сметана20.00

Sour cream

Говторіть don_kihot_...

♡

📍

Салати

Меню 39 нед

Salads

|| ...

Дон Кіхот300 г150.00

Don Quixote

мікс салату, маринована морква, цибуля, кукурудза, оливки, перепелине яйце, тунець, оливкова олія, бальзамічний соус

salad mix, pickled carrots, onions, corn, olives, quail egg, tuna, olive oil, balsamic sauce

Грецький270 г145.00

Greek

огірки, помідори, перець болгарський, сир фета, насіння, оливкова олія

cucumbers, tomatoes, bell peppers, feta cheese, olives, olive oil

Цезар270 г145.00

Caesar

мікс салату, курка смажена, сухарики, пармезан, соус

salad mix, fried chicken, croutons, parmesan, sauce

Цезар з беконом і яйцем300 г160.00

Caesar with bacon and egg

мікс салату, курка смажена, бекон смажений, куряче відварене яйце, сухарики, пармезан, соус

salad mix, fried chicken, fried bacon, chicken boiled egg, crackers, parmesan, sauce

3 печеного буряка250 г120.00

From roasted beets

мікс салату, буряк, вівіані томати, сир фета

salad mix, beets, sun-dried tomatoes, feta cheese

3 телятиною та печерицями250 г140.00

With veal and mushrooms

телятина, мікс салату, томати, насіння, пармезан і соус

veal, salad mix, tomatoes, seeds, parmesan and sauce

3 хамоном, грушею і сиром брі250 г150.00

With ham, pear and brie cheese

Говторіть don_kihot_...

♡

📍

Вино

Wine

Luigi Antonio0.75 l200.00

біле/червоне/сухе/напівсухе

white/red/dry/semi-dry

100 ml30.00

Kristi valley0.75 l350.00

біле/червоне/сухе/напівсухе

white/red/dry/semi-dry

100 ml50.00

Villa Krim0.75 l250.00

біле/червоне/сухе/напівсухе

white/red/dry/semi-dry

100 ml40.00

Ігристе вино

Sparkling wine

Asti Salute0.75 l265.00

«Б-52»45 ml80.00

B-52

кавовий лікер Калуа, лікер Бейліс, лікер Куантро

Kaldis coffee liqueur, Baileys liqueur, Cointreau liqueur

«Вибух мозку»45 ml80.00

Brain explosion

вермут, лікер Бейліс, горілка, grenadin

vermouth, Baileys liqueur, vodka, grenadine

«Хіросіма»45 ml86.00

Hiroshima

самбука, абсент, лікер Бейліс, grenadin

sambuca, absinthe, Baileys liqueur, grenadine

«Стратосфера»50 ml82.00

Stratosphere

самбука, м'ятний лікер, Triple sec, сік лайма

sambuca, mint liqueur, triple sec, lime juice

«Зелений мексиканець»55 ml80.00

Green Mexican

лікер Зелений банан, сік лимона, теquila

liqueur Green banana, lemon juice, tequila

«Зелений ангел»120 ml105.00

Green Mexican

горілка, ром, джин, Triple sec, абсент, сік лимона, Кока-кола

vodka, rum, gin, triple sec, absinthe, lemon juice, Coca-Cola

Продовження додатку Б

Коктейлі Cocktails	
«Клауер клуб» Clover Club	90.00
джин, сироп малиновий, фреш лайма, білок gin, raspberry syrup, fresh lime, albumen	
«Еспрессо мартіні» Espresso Martini	105.00
горілка, кава еспрессо, ванільний лікер, ванільний сироп vodka, espresso coffee, coffee liqueur, vanilla syrup	
«Амарето Сауер» Amaretto Sauer	100.00
Амарето, бурбон, сік, білок Amaretto, bourbon, juice, albumen	
«Негроні» Negroni	90.00
джин, Кампарі, Мартіні Росо gin, Campari, Martini Rosso	
«Бульвардє» Boulevardier	110.00
бурбон, Кампарі, Мартіні Росо bourbon, Campari, Martini Rosso	
«Хрещений батько» The Godfather	140.00
скотч, Амарето scotch, Amaretto	
«Old fashion»	125.00
простий цукор, бурбон, Ангостура cane sugar, bourbon, Angostura	

«Апероль» Aperol	120.00
Апероль, газові вино «бріот», мінеральна вода Aperol, Brut sparkling wine, mineral water	
«Мохіто» Mojito	100.00
ром білий, сироп цукровий, мінеральна вода white rum, sugar syrup, mineral water	
«Лонг айленд» Long Island	125.00
горілка, ром, текила, Тріпл сек, сік, кола vodka, rum, tequila, Triple sec, juice, cola	
«Сангрія» Sangria	120.00
вино напівсолодке, сік гранату/вишень, Спрайт semi-sweet wine, pomegranate/cherry juice, Sprite	
«Бузина» Elderberry	110.00
сироп бузина, джин, яблучний сік, сік, Спрайт elderberry syrup, gin, apple juice, juice, Sprite	
«Prima Vera»	110.00
ананасовий сік, оліва, базилік зелений, сік, джин, цукровий сироп, Спрайт pineapple juice, cucumber, green basil, juice, gin, sugar syrup, Sprite	
«Зеленський» Zelensky	120.00
сироп бузина, абсоент, сік, Спрайт elderberry syrup, absinthe, juice, Sprite	

Бренді Brandy		
Adjari 3*	0.5 l 100 ml	315.00 70.00
Adjari 5*	0.5 l 100 ml	340.00 75.00
Довбуш / Dovbush	0.5 l 100 ml	316.00 70.00
Горілка Vodka		
Helsinki	0.5 l 100 ml	350.00 80.00
Ukrainka	0.5 l 100 ml	186.00 45.00
Green Day Crystal	0.5 l 100 ml	190.00 45.00
Green Day Classic	0.5 l 100 ml	190.00 45.00

Напої		
Drinks		
Чай 39 нед.	850 мл	45.00
фрукти, чорний чай, лимон, трав'яний чай 3 горнятка		
fruit, black, green, herbal for 3 cups		
Чай на одне горнятко	400 мл	20.00
One cup of tea		
Порційний чай	400 мл	30.00
Порціонед tea		
імбир, обліпиха, малина ginger sea buckthorn, raspberry		
Бабл чай	Bubble tea	65.00
Рістретто	Ristretto	20.00
Еспресо	Espresso	20.00
Американо	Americano	25.00
Американо з молоком	Americano with milk	30.00
Латте	Latte	40.00
Капучино	Cappuccino	38.00
Флет вайт	Flat white	45.00
Фрапе	Frappe	45.00
Глясе	Glasse	45.00
Айс латте	Iced latte	46.00
Афогато	Affogato	50.00
Сироп	Syrup	18.00
Азіатико	Asian	65.00
еспресо, бренді, лікер, молоко згущене		
espresso, brandy, liqueur, condensed milk		
Молоко до кави	50 мл	5.00
Milk to coffee		
Какао	Cocoa	40.00
Молочний коктейль	300 мл	55.00
Milk shake		
банановий, полунишний, банан-полунишний		
banana, strawberry, banana-strawberry		
Лимонад	350 мл	45.00
Lemonade		
полунишний, ананасовий, вишневий		
strawberry, pineapple, cherry		
Мохіто б/а	300 мл	44.00
Mojito non-alcoholic		

«Порно зірка»	100.00
Porn star	
горілка, сироп ваніль, сироп маракуні, сік, просекко	
vodka, vanilla syrup, passion fruit syrup, juice, Prosecco	
«Bicki sauer»	125.00
Whiskey Sauer	
бурбон, Ангостура, сироп цукровий, сік, бінок	
bourbon, Angostura, sugar syrup, juice, allbumen	
«Брамбл»	120.00
Bramble	
джин, лікер ожина, цукровий сироп, сік	
gin, blackberry liqueur, sugar syrup, juice	
«Маргарита»	100.00
Margarita	
текіла, Тріпл сек, цукровий сироп, сік	
tequila, Triple sec, sugar syrup, juice	
«Секс на пляжі»	100.00
Sex on the beach	
горілка, персиковий лікер, ананасовий сік, апельсиновий сік	
travmatovий сік	
vodka, peach liqueur, pineapple juice, orange & pomegranate juice	
«Травневий жук»	125.00
May beetle	
горілка, Malibu, диневий лікер, банановий лікер, ананасовий сік	
vodka, Malibu, melon liqueur, banana liqueur, pineapple juice	
«Сік джунглів»	125.00
Jungle juice	
джин, банановий лікер, апельсиновий сік	
gin, banana liqueur, orange juice	

йте don_kihot_...



Заходи, що проводяться у кафе-барі «Дон Кіхот»

SUMMER PARTY

ВЕЧІР НАСОЛОДИ

чудової музики

душевної поезії

01.08

20:00

м. Волочиськ

місцевий пляж

І ВСЕ ЦЕ НА НЕЙМОВІРНІЙ

ЛОКАЦІЇ МІСЦЕВОГО ПЛЯЖУ!

ВХІД ВІЛЬНИЙ

P.S. ВІЗЬМИ З СОБОЮ ПЛЕД

ТА ХОРОШИЙ НАСТРІЙ

KATESOUL, АНТОН ВАРАНІЦЯ

ШУГАР, ЯНА ЗАГОРУЙКО

НАСТАСІЯ СЕМЕНЮК &

ПАРМЕЗАНКА

don_kihot_ •

Дон Кіхот Ресторан. Волочиськ, Україна.

...

don_kihot_ 🔥🔥Вперше у Волочиську!!!!❤️❤️

Вечір насолоди, чудової музики, душевної поезії, і все це на неймовірній локації місцевого пляжу! 🌊

Кожна пісня складається зі слів... а точніше- віршів .. Тому поезія і музика - невід'ємні речі! Речі, які не мають віку, які не старіють, які вічні

👉 Виконання кожного артиста знайде місце в твоєму серці!

✅ @katesoul_official - талановита співачка, пісні якої звучать на всіх музичних платформах

✅ @anton_violinist - скрипаль , якого почули вже в різних куточках світу

✅ @oleg_shkarpeta - пісні Олега ротуються на kiss FM 😊

✅ @yanasvoya777 - Яна Загоруйко - учасник проекту «Голос країни» 🇵🇵

❤️💬🚩

👤

Sobi

ВЕЧІР

ПОЕЗІЇ

13 ЧЕРВНЯ 2020 Р.

ПОЧАТОК

О 19:00

КАФЕ-БАР- ДОН КІХОТ

Деталі та бронювання столиків

098 885 64 43

don_kihot_ •

Дон Кіхот Ресторан. Волочиськ, Україна.

...

don_kihot_ Вечір поезії нашої землячки Семенюк Насі ,з неймовірними музичними паузами від @katesoul_official та емоційним читанням віршів від @parmezanka Подаруйте цей вечір Sobi❤

tarinka_tarinka молодці!

❤️💬🚩

👤



don_kihot_ •

Дон Кіхот Ресторан. Волочисек, Україна.

don_kihot_ Запрошуємо на майстер клас «Бабусині пиріжки» 🍞»

МК відбудеться 14 жовтня на 12 годину.

Вік від 6 до 100 років 😊

Порядок:

- Заміс тіста 🍏
- Приготування начинки 🍒
- Виготовлення пиріжків 🍞
- Випікання ☺
- Чаювання ☕

(Кожен учасник, забирає додому свої вироби)

Ціна МК — 150 грн.

Продовження додатку В



don_kihot_

Дон Кіхот Ресторан, Волочиськ, Україна.

...

don_kihot_ Розіграш квитка на перший великий сольний концерт @yaktak_official 🎟️

Для участі у розіграші необхідно виконати такі умови👇

Замовити у нас на вибір холодний напій, зробити фото та відмітити нас у сторіс.

Розіграш діє до 17:00

Удачі 🍀

don_kihot_ @s_anastasia98 1

don_kihot_ @dmytro_zagrebenny 2

♡ 💬 🚩

👤



don_kihot_

...

don_kihot_ Сьогодні о 17.00 в кафе «Дон Кіхот» перегляд фільму «Незабутнє Різдво» в HD якості

♡ 💬 🚩

👤

Продовження додатку В



don_kihot_

don_kihot_ Сьогодні вирішальні матчі в групі В

Ми транслюємо усі матчі ЧС 2022 🇺🇦 прихोдь і проведи час в чудовій атмосфері

Сертифікат на подорож до Стамбулу для 2-х осіб

Музика та поезія
SUMMER PARTY
01.08.2021

м.Волочиськ
Місцевий пляж
20:00

«Дон Кіхот»

don_kihot_
Дон Кіхот Ресторан. Волочиськ, Україна.

don_kihot_ Виграй 🇺🇦 подорож до Стамбулу для 2 осіб 🇺🇦

Умови: придбай напій Coca-Cola під час Summer Fest на локації «Дон Кіхот» і стань учасником розіграшу 01.08.2021р

Інтер'єр кафе-бару «Дон Кіхот»



Рисунок 1



Рисунок 2

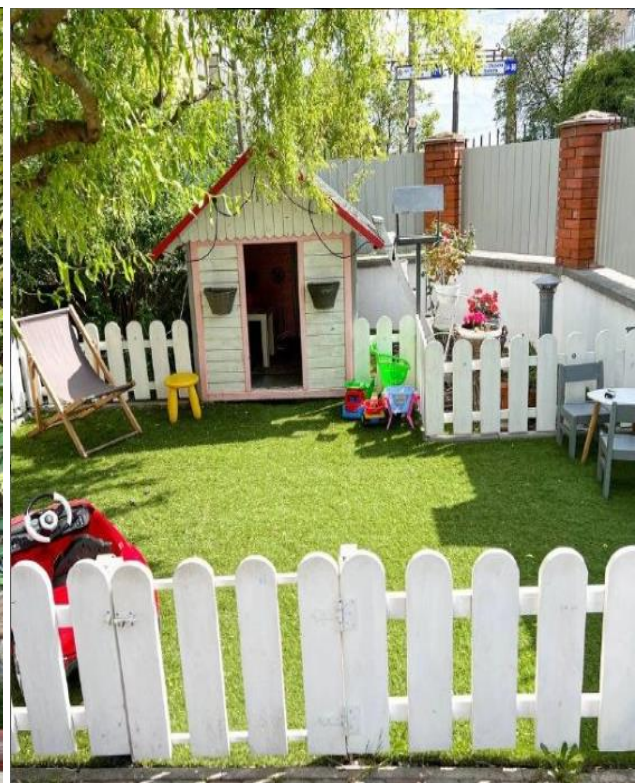


Рисунок 3

Продовження додатку Г



Рисунок 4

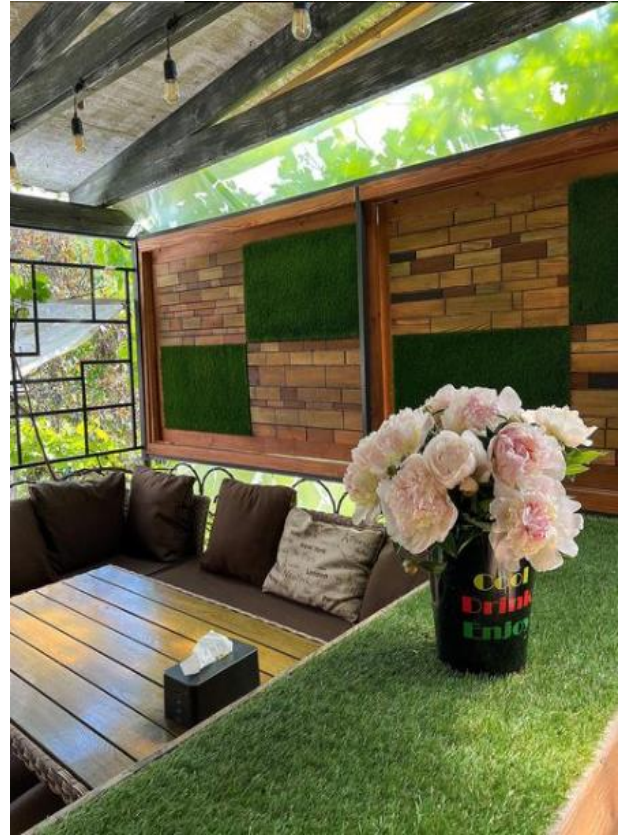


Рисунок 5



Рисунок 6