

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ ТА НАУКИ УКРАЇНИ
ГАЛИЦЬКИЙ ФАХОВИЙ КОЛЕДЖ ІМЕНІ В'ЯЧЕСЛАВА ЧОРНОВОЛА
Відділення сфери послуг
Циклова комісія дисциплін готельно-ресторанної справи та туризму

КВАЛІФІКАЦІЙНА (БАКАЛАВРСЬКА) РОБОТА
за спеціальністю 241 Готельно-ресторанна справа
(Освітньо-професійна програма «Готельно-ресторанна справа»)

Сучасний стан та перспективи розвитку ресторанного господарства
України в контексті євроінтеграції
The current state and prospects for the development of the restaurant industry
in Ukraine in the context of European integration

Виконала: студентка 3 курсу, гр. ГР-31б
Ящук Надія Олегівна

Керівник: к.е.н., викладач відділення
Муха Р.А.

Рецензент: директор кафе-бару «Дон
Кіхот»
Королько Наталя Миколаївна

Тернопіль – 2025

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ I. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ РОЗВИТКУ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА УКРАЇНИ.....	6
1.1. Ресторанне господарство, значення та сутність	6
1.2. Ресторанне господарство України у контексті євроінтеграції	9
1.3. Перспективи розвитку українського ресторанного господарства	14
Висновки до розділу 1	17
РОЗДІЛ II. ОСОБЛИВОСТІ ФУНКЦІОНУВАННЯ ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА В УКРАЇНІ.....	19
2.1. Сучасний стан розвитку ресторанного господарства в Україні.....	19
2.2. Аналіз основних техніко-економічних показників діяльності кафе-бару «Дон Кіхот».....	26
2.2. Основні фінансово-економічні показники кафе-бару «Дон Кіхот»	Помилка! Закладку не визначено.
2.3. Відповідність надання послуг ресторанного закладу кафе-бару «Дон Кіхот» європейським стандартам якості.....	37
Висновки до розділу 2	41
РОЗДІЛ III. НАПРЯМКИ РОЗВИТКУ ТА ВДОСКОНАЛЕННЯ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА УКРАЇНИ В КОНТЕКСТІ ЄВРОІНТЕГРАЦІЇ.....	43
3.1. Впровадження проекту розвитку ресторанного господарства на прикладі кафе-бару «Дон Кіхот»	43
3.2. Очікувані результати впровадження проекту	48
Висновки до розділу 3	53
ВИСНОВКИ.....	54
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	57
ДОДАТКИ	61

ВСТУП

Ресторанний бізнес в Україні розвивається стрімкими темпами. І одним із найпопулярніших векторів його рухів є орієнтація на інтеграцію у європейське середовище. Це вимагає від закладів ресторанного господарства ретельної підготовки, а також дотримання міжнародних вимог та стандартів.

Актуальність дослідження полягає у великій кількості трансформацій ресторанного бізнесу на шляху до відповідності європейським вимогам, які стосуються абсолютно усіх складових процесу надання послуг. Впровадження європейських стандартів напряду впливає на конкурентоспроможність українських закладів ресторанного господарства та дає змогу розширення впливу на міжнародній арені.

Євроінтеграція, у свою чергу, сприяє зміцненню національної ролі українських ресторанів, як носіїв гастрономічної культури. При цьому варто врахувати, що галузь ресторанного господарства також адаптується і до викликів які виникли через повномасштабне вторгнення росії, що спричинило економічну нестабільність а також зміни у поведінці споживачів.

Мета дослідження полягає у детальному аналізі сучасного стану українського ресторанного господарства для того, щоб визначити основні тенденції розвитку в умовах інтеграції, а також окресленні подальших змін для того, аби відповідати вимогам ринку європейських країн.

Завданнями дослідження, відповідно до актуальності та мети дослідження є:

- дослідження теоретичних аспектів розвитку ресторанного господарства України;
- вивчення сутності та значення ресторанного господарства в Україні;
- дослідження ресторанного господарства України у контексті євроінтеграції;
- аналіз перспектив розвитку українського ресторанного господарства;
- вивчення особливостей функціонування закладів ресторанного господарства в Україні;

- проведення аналізу основних техніко-економічних показників кафе-бару «Дон Кіхот»;
- дослідження сучасного стану ресторанного господарства в Україні;
- аналіз основних техніко-економічних показників діяльності кафе-бару «Дон Кіхот»;
- дослідження відповідності надання послуг ресторанного закладу кафе-бару «Дон Кіхот» європейським стандартам якості;
- вивчення напрямків розвитку та вдосконалення ресторанного господарства України в контексті євроінтеграції;
- впровадження проекту розвитку ресторанного господарства на прикладі кафе-бару «Дон Кіхот»;
- здійснення аналізу очікуваних результатів впровадження проекту.

Об'єктом дослідження виступає ресторанна галузь України, а також процес обслуговування населення.

Предметом дослідження є процеси зміни адаптації можливостей та перспектив розвитку ресторанної сфери у контексті входження України до європейської арени.

Під час написання кваліфікаційної роботи застосовувались такі методи:

- аналітичний метод використовувався для пошуку необхідної інформації та матеріалів для написання теоретичного розділу, що стосувався стану та перспектив розвитку ресторанного господарства України в умовах євроінтеграції;
- метод спостереження використовувався під час дослідження якості послуг та їх відповідності до стандартів євроінтеграції;
- порівняльний метод застосовувався під час співставлення процесу надання послуг у кафе-барі «Дон Кіхот» із європейськими вимогами та стандартами;
- метод моделювання використовувався під час розробки схеми проекту вдосконалення ресторанних послуг у кафе-барі «Дон Кіхот» з метою наближення їх до європейських стандартів.

Інформаційною базою для написання кваліфікаційної роботи є матеріали конференцій, а також статті та монографії, у яких досліджувалось питання євроінтеграції та її роль у розвитку українського ресторанного бізнесу, документація кафе-бару «Дон Кіхот» та інтернет-джерела. Окрім цього, аналізувались статистичні дані щодо стану ресторанного господарства за період з 2022-2024 рр.

Наукова новизна дослідження полягає у впровадженні проєкту нових вимог до якості обслуговування в закладах ресторанного господарства України на шляху підвищення конкурентоспроможності їх на міжнародному європейському ринку.

Практичне значення полягає у застосуванні запропонованих заходів підвищення якості обслуговування в закладах ресторанного господарства України.

Кваліфікаційна робота складається із вступу, трьох розділів, восьми підрозділів, висновків; містить 51 сторінку тексту, а також 8 таблиць, 5 рисунків; список використаних джерел містить 30 найменувань.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ РОЗВИТКУ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА УКРАЇНИ

1.1. Ресторанне господарство, значення та сутність

Ресторанним господарством називають вид економічної діяльності, який передбачає надання послуг з метою задоволення потреб харчування споживачів.

Ресторанне господарство є важливим фактором впливу на функціонування економіки країни завдяки тому, що воно має значення відразу у 4 аспектах:

1. Соціальний;
2. Економічний;
3. Культурний;
4. Туристичний.

Соціальний напрямок важливості ресторанного господарства визначається тим, що заклади, які відносяться до цієї галузі, задовольняють потребу населення у харчуванні, яка є однією із базових. Заклади ресторанного господарства можуть функціонувати як для виготовлення продукції, так і для її реалізації.

Економічний аспект важливості ресторанного господарства полягає у внеску в внутрішній валовий продукт, а також створенні робочих місць та сплаті податків до державного бюджету.

Культурна частка ролі ресторанного господарства визначається популяризацією української кухні, традицій та формуванням сучасної культури споживання. Зокрема, сучасні заклади ресторанного господарства демонструють відмінності національних страв різних регіонів, а також ознайомлюють відвідувачів із традиціями, звичаями та історією української кухні.

Туристичне значення ресторанного господарства полягає у тому, що воно є однією із частин, які є важливими для приваблення туристів. Перш за все варто зазначити, що гості міста або країн не лише оглядають пам'ятки під час подорожі, а й ознайомлюються із місцевими гастрономічними особливостями. Окрім того, популярності набирає гастрономічний вид туризму, коли причиною відвідування регіону або країни є саме національна кухня.

Основною часткою гастрономічної галузі є заклади ресторанного господарства. Заклад ресторанного господарства - це організаційно-структурна одиниця сфери ресторанного господарства, яка здійснює діяльність із виробництва, продажу та організації споживання продукції. Основними напрямками діяльності ресторанного господарства є приготування їжі та напоїв, обслуговування гостей на місці або на виніс, а також організація дозвілля, наприклад, шоу-програми, творчі вечори, жива музика тощо. Класифікація закладів ресторанного господарства наведено на рис. 1.1.



Рисунок 1.1. Класифікація закладів ресторанного господарства

Джерело: розроблено автором самостійно

Дана класифікація регламентується згідно ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація».

Рестораном називають заклад, у якому передбачено широкий асортимент продукції власного виробництва та закупівельних товарів, а також високий рівень обслуговування та організації дозвілля, що створює особливий рівень комфорту. Загальнодоступні ресторани відкриті для усіх видів споживачів, закриті – лише для певного контингенту.

Кафе є закладом ресторанного господарства, що має широкий асортимент страв із нескладною технологією приготування кондитерських виробів та напоїв. Даний вид закладів є повносервісні та спеціалізовані, які зосереджують свою роботу на певному виді страв, напоїв або продукту, наприклад, молочні кафе, піцерії, кафе-морозиво тощо.

Бар – це заклад ресторанного господарства, у якому продукція реалізовується через барну стійку. В залежності від виду, спеціалізацією барів є реалізація алкогольних та безалкогольних напоїв, салатів, снєків тощо.

До закладів ресторанного господарства класу «люкс» висуваються високі вимоги щодо комфортабельності, витонченості, обслуговування та індивідуальності. Зокрема, заклад повинен мати повністю індивідуальний інтер'єр, високого рівня вишуканості та витонченості, часто із використанням коштовних матеріалів.

Окрім інтер'єру, обов'язковим є також широкий спектр послуг, як основних, так і додаткових. Заклади ресторанного господарства класу «люкс» характеризуються номенклатурою страв і напоїв, які є цілковито унікальними, часто приготованими із екзотичної та делікатесної сировини. В закладах даного сегменту є відповідний контингент, оскільки цінова політика в них значно вища, ніж в закладах середнього класу.

До закладів ресторанного господарства, які визначаються класом «вищий» висуваються вимоги щодо оригінальності оформлення. При цьому важливим також є досить розширений асортимент основних та додаткових послуг. Окрім оформлення та послуг важливим є також наповненість меню, фірмові страви та напої в якому повинні складати не менше половини найменувань номенклатури.

Для «першого» класу закладів ресторанного господарства висуваються вимоги щодо зручності та гармонійності оформлення, а також широка різноманітність напоїв і страв нескладного приготування.

Організація ресторанного господарства вимагає ретельної підготовки, яка включає вивчення державних стандартів, нормативних актів, законів тощо. Відсутність належної організації може призвести до негативних наслідків, які впливатимуть на конкурентоспроможність закладу. Недотримання правил зберігання продуктів, такі, як порушення правил сусідства або температурного режиму, спричиняють псування сировини, що напряду впливає на якість приготованих страв.

У сучасних умовах дотримання санітарних умов є одним із факторів, які відіграють важливу роль у контексті євроінтеграції ресторанного господарства.

1.2. Ресторанне господарство України у контексті євроінтеграції

Євроінтеграція є важливим вектором руху українського бізнесу. При цьому в даній галузі формуються вимоги, які є наближеними до вимог країн європейського союзу. Сюди відносяться сучасні стандарти щодо ресторанної справи, а також вимоги до якості сировини, обслуговування та підходів щодо безпеки харчування екологічності закладів та умов праці (рис. 1.2).

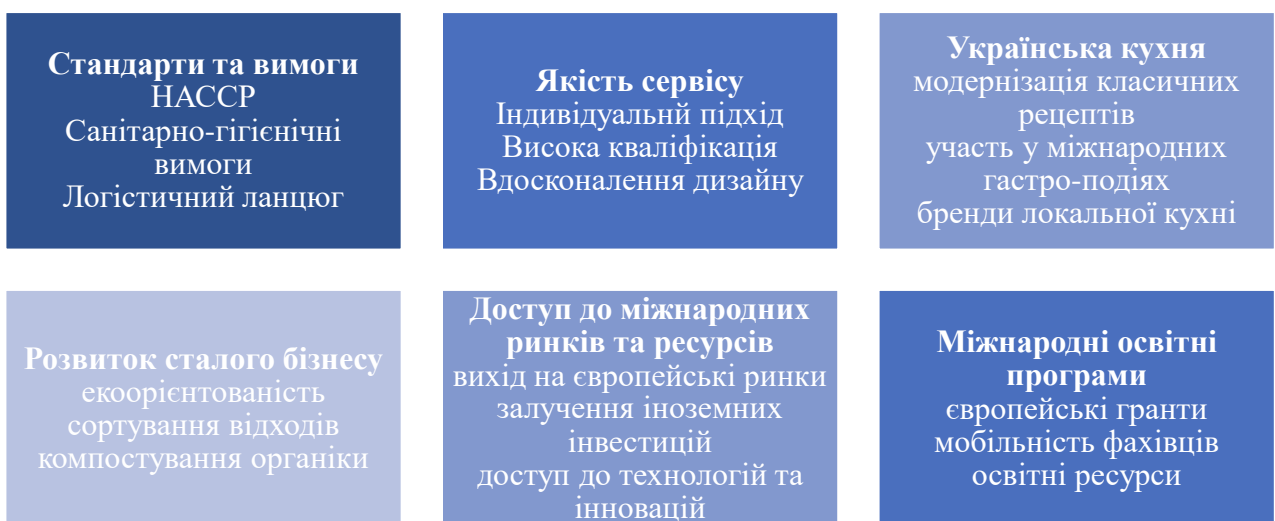


Рисунок 1.2. Заходи євроінтеграції в закладах ресторанного господарства

Джерело: розроблено автором самостійно

Аналізуючи сучасні системи контролю якості, які працюють у закладах ресторанного господарства України можна зазначити, що вони повністю відповідають вимогам європейського законодавства. Одним із ключових факторів, який вказує на це, є система запровадження системи НАССР. Саме дана система контролю є обов'язковою абсолютно для всіх закладів, які працюють на харчовому ринку європейського союзу [5].

Система НАССР забезпечує виявлення, проведення оцінки та контролю небезпечних чинників, що можуть відбуватися на всіх етапах виробничого процесу, починаючи від постачання продуктів до видачі готової продукції. Саме даною системою гарантується повна безпека та висока якість їжі для споживачів. Вимоги системи НАССР регламентуються такими документами, як:

1. Regulation (EC) No 852/2004, в якому висуваються стандарти щодо гігієни харчових продуктів [25];
2. Regulation (EC) No 853/2004, де вказані спеціальні правила для харчової продукції тваринного походження [26].

І ще одним важливим аспектом стандартів європейського союзу є дотримання високих санітарно-гігієнічних вимог. Вони включають у себе цілий спектр факторів, таких як транспортування сировини, умови її зберігання, контроль технології приготування та подачі страв. Підхід суворого контролю допомагає знизити ризики для здоров'я та життя гостей і підвищити загальний рівень сервісу. Дані вимоги висуваються регламентом (EC) No 178/2002, який встановлює загальні принципи щодо харчового законодавства в Європейському Союзі [24].

Третім важливим фактором, який стосується безпеки продукції закладів ресторанного господарства, є можливість відстежити шлях кожного продукту, починаючи від виробника та закінчуючи кінцевим споживачем. Така можливість дає змогу значно підвищити рівень лояльності відвідувачів до закладу, оскільки вони будуть впевнені у безпеці продукції, а також дозволить швидко зреагувати у разі виявлення найменших порушень. Безпека продуктів, які використовуються

для приготування страв, регламентується за ISO 22000 «Система менеджменту безпеки харчових продуктів» [29].

Особливою увагою у контексті євроінтеграції українського ресторанного господарства користується орієнтація на стандарти обслуговування європейських країн. Одним з головних аспектів можна вважати врахування дієтичних обмежень відвідувачів, а також особисті уподобання та культурні особливості [9].

Особистий дохід до побажань кожного гостя сприяє підвищенню їх задоволення якістю обслуговування та створює бажання повернутися у заклад. Європейські вимоги до меню встановлюються за Regulation (EU) No 1169/2011, за яким обов'язковим є зазначення у меню складу страви, наявності продуктів, що можуть бути алергенами, а також харчової цінності [27].

Не менш важливим складником європейської якості є високий рівень кваліфікації працівників. В умовах євроінтеграції зростає роль постійного підвищення рівня професіоналізму та кількість освітніх програм, у яких сам заклад та його персонал бере участь. Важливе значення у такому навчанні має залученням спеціалістів із країн європейського союзу, оскільки це сприяє отриманню практичних навичок від носіїв [7].

Ще одним важливим елементом є вдосконалення самого оформлення закладу. Саме дизайн та ергономічність відіграють велику роль у сприйманні атмосфери ресторану. Європейські заклади орієнтуються не лише на естетичне сприйняття, але й на функціональність та зручність приміщень, а також їхню доступність для всіх категорій відвідувачів.

Важливим вектором євроінтеграції ресторанної галузі України є популяризація української кухні. Вона слугує прикладом національної ідентичності та допомагає усвідомити роль гастрономічної спадщини в розвитку країни. Заклади ресторанного господарства не лише розробляють нові види українських страв, а й намагаються зберегти автентичні рецепти, при цьому активно проводячи їх модернізацію під сучасні вимоги. Таким чином традиційні

смаки поєднуються із кулінарними техніками та інноваціями сьогодення, що допомагає відповідати їм європейським гастрономічним трендам [30].

Важливу роль у популяризації української кухні відіграє участь шеф-кухарів у міжнародних гастрономічних подіях. Там вони мають змогу продемонструвати потенціал локальної кухні, а також налагодити професійні зв'язки із європейськими колегами. Найпопулярнішими діячами, які популяризують українську кухню, є шеф-кухар Володимир Ярославський та переможець п'ятого сезону «МастерШеф» Євген Клопотенко.

Володимир Ярославський відомий завдяки тому, що робить популярними українські інгредієнти використовуючи сучасні методи приготування, часто показуючи зовсім несподівані результати та гастрономічні поєднання. Окрім цього заклади, в яких він працює, беруть участь у багатьох міжнародних кулінарних фестивалях та виставках, на яких можуть продемонструвати глибину українських кулінарних традицій.

Євген Клопотенко також активно займається тим, що переосмислює традиційні українські страви, добиваючись їх включення у культурну спадщину ЮНЕСКО. Зокрема, його стараннями у 2022 р. таким елементом офіційно був визнаний український борщ. Окрім цього відбувається процес створення брендів української кухні, що позиціонуються сучасними, стильними та із вкоріненими національними традиціями.

Оскільки європейські принципи стають дедалі популярнішими в галузі ресторанного господарства України, варто згадати також і про екологізацію діяльності таких закладів. Даний вектор включає у себе систему заходів, серед яких найпопулярнішими є відмова від пластику, сортування сміття та система компостування відходів.

Багато закладів ресторанного господарства, які працюють із системою «take away» активно відмовляються від використання одноразового пластику та обирають замість нього багаторазовий посуд із біорозкладного матеріалу, зокрема папір та міцний картон. Окрім цього, вони передбачають систему

сортування сміття, за якою у ресторанах знаходиться кілька контейнерів для різного виду відходів.

Відповідно до системи сортування передбачається роздільна система збору сміття, за якої продукти, що не підлягають розкладу, відправляють на підприємство, що займається їх переробкою. Окрім цього, окремі контейнери для різного виду сміття передбачають потребу в окремому транспорті для їх вивезення.

Компостування органіки є одним із популярних напрямків в ресторанному господарстві, враховуючи, що після обробки сировини залишається багато відходів, на кшталт залишків овочів, фруктів, ягід, а також кавової гущі. Одним із головних нормативних документів, який регламентує мінімізацію впливу на довкілля, є стандарт ISO 14001 «Екологічний менеджмент».

Інтеграція українського ресторанного бізнесу у європейський простір відкриває широкий спектр можливостей для змін та зростання. При цьому вихід на євrorинок передбачає створення франшизи на основі міжнародного партнерства. Українські заклади мають можливість заявити про себе, сформувавши позитивне ім'я свого бренду на території країни [4].

Ще одним аспектом, який дає євроінтеграція українських ресторанів, є доступ до інноваційних технологій, що використовуються закордоном. Зокрема, під цим мається на увазі використання цифрових систем обліку, бронювання, а також автоматизацію процесів, які стосуються обслуговування споживачів. Це в свою чергу дозволяє оптимізувати витрати на сировину, персонал, а також підвищити якість сервісу та страв [31].

Також важливий у процесі євроінтеграції обмін професійними знаннями та навичками. Цей процес допомагає значно зміцнити кадровий потенціал України у галузі ресторанного господарства. Багато професійних закладів та кулінарних шкіл України активно долучаються до всесвітніх європейських грантових програм, наприклад «Еразмус+». Дана ініціатива допомагає оновити навчальні програми України під більш сучасні алгоритми, а також пристосувати їх до європейських стандартів. Що у свою чергу дає можливість у майбутньому

фахівцям проходити стажування в закладах європейських країн, отримуючи неоціненний досвід, який в подальшому на практиці застосовуватиметься в Україні.

Загалом можна сказати, що процес євроінтеграції українського ресторанного бізнесу відкриває для нього нові перспективи, починаючи підвищенням стандартів та закінчуючи участю в міжнародних гастрономічних заходах.

1.3. Перспективи розвитку українського ресторанного господарства

Незважаючи на складну політичну ситуацію та нестабільні економічні фактори навколо, ресторанна галузь України демонструє великий потенціал для майбутнього розвитку та зростання. Дана сфера показує не лише хороший рівень адаптації до нових вимог, а й швидко реагує на потреби суспільства у змінах.

Саме заклади ресторанного господарства є центром підтримки в умовах кризи, створюючи робочі місця, здійснюючи соціальну підтримку громади, сприяючи розвитку українського бізнесу. В найближчі кілька років розвиток ресторанної галузі розвиватиметься за кількома векторами, зображених на рис. 1.2.



Рисунок 1.3. Перспективні напрямки ресторанного господарства в Україні

Джерело: розроблено автором самостійно

В Україні з кожним роком усе більше зростає інтерес до унікальних гастрономічних концепцій кухонь. Ці напрямки створюються кухарями виходячи з їхнього особистого досвіду та стилю, глибоких знань щодо традицій тощо. При цьому авторська кухня часто передбачає використання сучасних методів обробки продуктів:

- ✓ сувід;
- ✓ молекулярна кухня;
- ✓ ферментація.

Їхнє поєднання разом із сезонними місцевими продуктами дає можливість ресторану виділитися серед конкурентів перш за все завдяки особливостям кухні. Окрім цього, такий підхід значно розширює можливості української кухні, яка отримує сучасне авторське бачення. Ці аспекти впливають на формування не лише бренду окремого закладу, але і сприяє розвитку гастрономічного туризму та прийняття української кухні на міжнародній культурній арені.

Ресторанне господарство України є однією зі сфер, яка матиме інвестиційну привабливість після закінчення активної фази війни. При цьому можливо буде як вкладення українських інвесторів, так і залученням іноземного капіталу. Для цього є кілька причин:

- ✓ якісний сервіс;
- ✓ відновлення трафіку внутрішнього туризму;
- ✓ підвищення споживчої культури;
- ✓ потреба у відновленні зруйнованих закладів.

При цьому залучені інвестиції можуть бути витрачені як на відкриття нових закладів ресторанного господарства, так і на покращення чи відновлення уже існуючих. Зокрема, такими статтями витрат можуть бути впровадження нових технологій, а також розвиток мережі франшизи або підвищення кваліфікації працівників.

Ще одним із перспективних напрямків є розвиток хмарних кухонь. Так звані «dark cloud kitchen» є форматом, при якому заклад орієнтується винятково на приготування їжі. Тобто тут немає звичного залу із офіціантами або

самообслуговування, в якому організовується споживання продукції. Даний формат закладу дає змогу власникам скоротити витрати на приміщення, а також працівників, а його популярність на даний час зумовлений кількома факторами серед яких:

- ✓ обмежене пересування;
- ✓ комендантська година;
- ✓ ризики авіаційних ударів.

Особливо популярними «dark cloud kitchen» є у прифронтових містечках та великих містах. Даний формат дає можливість швидко змінити масштаби ведення бізнесу, а також випробовувати нові бренди та формати без значних фінансових затрат.

Деталі частіше заклади ресторанного господарства починають орієнтуватися на принципи доступності для усіх категорій відвідувачів. Особливу увагу приділяють людям для тих, кому важко пересуватися, наприклад літні особи, люди з інвалідністю чи батьки з маленькими дітьми. Створення доступних умов для відвідування закладу цими групами відвідувачів передбачає:

- ✓ пандус біля входу;
- ✓ просторі входи;
- ✓ спеціально пристосовані санвузли;
- ✓ спеціальні столи;
- ✓ використання шрифту Брайля у меню.

Окремо проводиться також навчання персоналу для того, аби всі працівники без винятку могли спілкуватися з даною категорією гостей. При цьому варто зазначити, що турбота про інклюзивність стає не просто соціально важливою ініціативою, але й хорошою конкурентною перевагою, оскільки позитивно впливає на формування іміджу закладу серед цільової аудиторії [8].

Ще одним із перспективних векторів розвитку є освітні об'єднання. Українські ресторатори об'єднуються з професійними навчальними закладами та кулінарними школами і беруть участь у:

- ✓ майстер-класах;

- ✓ стажуваннях в іноземних закладах ресторанного господарства;
- ✓ залученні молодих спеціалістів до практичного навчання.

Така співпраця сприяє появі висококваліфікованих працівників, а також допомагає у підвищенні рівня їх підготовки. Як результат такого напрямку можна помітити закриття певних кадрових потреб у ресторанній сфері, а також формування єдиної кулінарної спільноти. До того ж, дані колаборації дають можливість шеф-кухарям обмінюватися власним досвідом, що сприяє впровадженню нових технік та розвитку авторських гастрономічних підходів.

У зв'язку із повномасштабною війною заклади ресторанної галузі усе частіше думають про введення технологій, що спрямовані на гарантування безпеки гостям та працівникам. Такими заходами є:

- ✓ автономна електроенергія;
- ✓ система очищення і фільтрації води;
- ✓ сучасні системи вентиляції.

При цьому у закладах, які лише розпочинають свою роботу та мають можливість облаштувати власну будівлю, у проекті враховується укриття та безпечні зони на випадок повітряної тривоги. Такий підхід до ведення бізнесу сприяє підвищенню рівня довіри до закладу та формування лояльності у відвідувачів.

Для того, щоб краще розуміти, які засоби необхідно запровадити у рестораних закладах, слід спочатку дослідити сучасний стан ресторанного господарства в Україні.

Висновки до розділу 1

У першому розділі було розглянуто відомості про сутність та значення ресторанного господарства в економіці України. Зокрема, досліджено, що ресторанне господарство відіграє економічну, соціальну, культурну та туристичну роль. Економічна роль полягає у внеску ресторанного господарства у ВВП та сплаті податків, соціальна роль визначається задоволенням потреби населення у харчуванні, культурна роль полягає у популяризації української

культури завдяки національним стравам, а туристична роль виражається у привабленні туристичних потоків до регіону.

Також було розглянуто основні критерії, за яким відбувається класифікація закладів ресторанного господарства. Зокрема, серед них тип закладу (ресторан, кафе, бар), тип обслуговування (обслуговування офіціантами та самообслуговування) та клас закладу («люкс», «вищий», «перший»).

Було досліджено розвиток ресторанного господарства в умовах євроінтеграції. Зокрема, вивчено питання щодо основних вимог, які висуваються до ресторанів, які прагнуть відповідати стандартам європейських країн. Головними вимогами є суворий контроль за санітарними нормами згідно системи НАССР, які регламентуються такими нормативними документами, як Regulation (EC) No 852/2004 та Regulation (EC) No 853/2004, які стосуються безпеки харчових продуктів.

Також важливими документами визначено стандарти ISO 14001 «Екологічний менеджмент», що встановлює норми мінімізації впливу на довкілля, Regulation (EU) No 1169/2011, який встановлює вимоги до інформаційного наповнення меню та Регламент (EC) No 178/2002, яким визначаються вимоги до санітарного стану приміщень.

Досліджено перспективи розвитку українського ресторанного господарства, основними напрямками яких визначено розповсюдження авторської кухні, доступність закладів для людей із обмеженими можливостями навчальна співпраця.

РОЗДІЛ 2. ОСОБЛИВОСТІ ФУНКЦІОНУВАННЯ ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА В УКРАЇНІ

2.1. Сучасний стан розвитку ресторанного господарства в Україні

Ресторанне господарство в Україні на даний момент розвивається динамічними темпами. І це незважаючи на досить важку економічну ситуацію, а також на відсутність повної безпеки, що пов'язано із повномасштабною війною. Дана сфера економіки демонструє високу здатність до адаптивності, а також гнучкості та впровадження інноваційності у короткі терміни.

Загалом, на ресторанне господарство України здійснює вплив багато факторів, серед яких одним із найбільших є війна із росією. Після повномасштабного вторгнення усі заклади ресторанної сфери на певний час припинили здійснювати свою діяльність. Такий результат був пов'язаний із тим, що ситуація у країні була доволі непевна, а більшість ресторанів були не готові до роботи в умовах повітряних тривог, оскільки не були забезпечені матеріально-технічною базою, що відповідає безпековим вимогам законодавства.

Найбільше втрат зазнав ресторанний ринок Донецької, Запорізької, Миколаївської та Харківської областей. Згодом, після пристосування галузі до нових умов, почав спостерігатись розвиток ресторанної сфери, однак переважно у західних регіонах України – Івано-Франківськ, Закарпаття, Львів, Чернівці тощо [28].

Станом на 2023 р. помітно, що загальна кількість закладів ресторанного господарств збільшилась на 104 заклади. При цьому кількість фізичних осіб-підприємців зросла на 113 закладів (рис. 2.1).

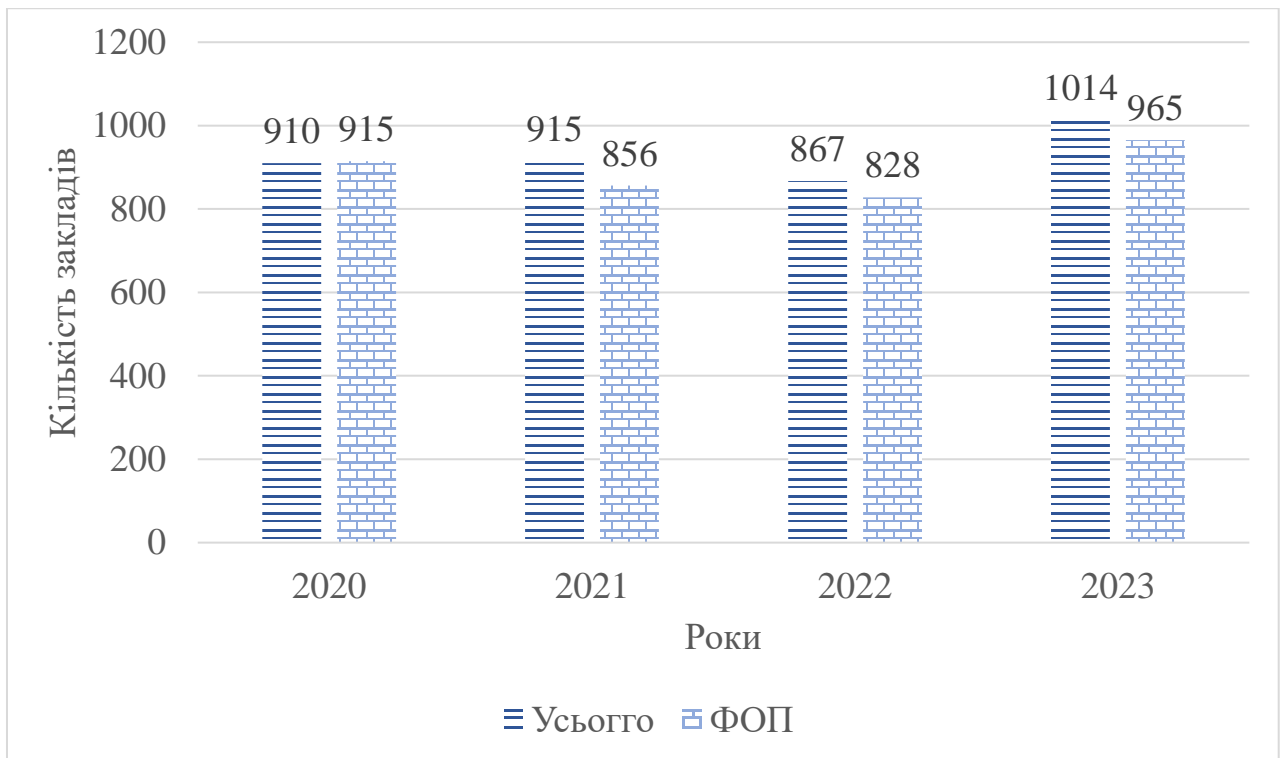


Рисунок 2.1. Динаміка розвитку ресторанного господарства 2020 – 2023 рр.

Джерело: розроблено автором самостійно

Станом на 2024 р. особливо швидко розвиваються мережі закладів, які мають невеликі розміри та функціонують у форматах кав'ярень (табл. 2.1).

Таблиця 2.1

Найбільші мережі закладів ресторанного господарства в Україні за 2024р.*

№	Мережа закладів	Кількість міст	Кількість закладів
1	Львівські круасани	42	179
2	!FEST	33	150
3	McDONALD`S	35	109
4	DOMINO`S PIZZA	14	65
5	KFC	21	64
6	GASTROFAMILY	17	62
7	FAST FOOD FAMILY	29	50
8	ПУЗАТА ХАТА	6	41
9	ЧОРНОМОРКА	13	32
10	TARANTINO FAMILY	1	24

Джерело: розроблено автором самостійно [6]

Найбільшою українською мережею закладів ресторанного господарства є «Львівські круасани». Вони налічують близько 179 закладів у 42 містах України. Окрім цього, за період з 2024 по 2025 рр. мережа почала своє функціонування у таких країнах, як Чехія, Словаччина, Франція та Корея [14].

Другою по кількості закладів є мережа «!FEST». Це мережа концептуальних ресторанів із авторською кухнею, кожен із закладів якої має свій неповторний стиль та спрямування [15].

«McDONALD`S» та «KFC» є американськими мережами, які функціонують в Україні на правах франчайзингу [16; 18].

«DOMINO`S PIZZA» є міжнародною мережею закладів, які спеціалізуються на реалізації піци. «GASTROFAMILY» відома своїми авторськими ресторанами, що спеціалізуються на продажі піци, суші, бургерів тощо. [17; 19]

«Пузата хата» є мережею українських закладів, у яких основним напрямком є страви української кухні. Заклади мережі «Чорноморка» спеціалізуються на продажі рибних страв [21; 22].

Мережа «TARANTINO FAMILY» має найбільшу щільність щодо розміщення закладів. Вона функціонує лише в одному місті, однак кількість закладів мережі сягає 24. Заклади даної мережі спеціалізуються на японській, грузинській, американській та українській кухні [23].

Зараз заклади ресторанного господарства активно впроваджують у своїй роботі використання новітніх технологій, а власники часто переформатовують або розширюють функціонал своїх ресторанів. Це дає змогу не лише стабільно працювати в умовах економічно непевності а й відігравати важливу роль у економіці країни (рис. 2.2).



Рисунок 2.2. Основні тенденції та виклики ресторанного господарства України

Джерело: розроблено автором самостійно

У сучасних закладах ресторанного господарства починає активно впроваджуватися використання цифрових технологій, що дозволяє максимально прискорити усі процеси не лише обслуговування, а й загалом роботи закладу. Серед найпопулярніших заходів діджиталізації є:

- електронні меню;
- онлайн-замовлення;
- мобільні додатки;
- автоматизація обліку.

Використання технологічних новинок дає можливість зменшити навантаження, яке буде йти на працівників, а також очікування клієнтів для здійснення замовлення та його отримання. Окрім цього, використання новітніх технологій дозволяє зробити виконання замовлення більш точним, а також індивідуалізувати підхід для кожного гостя. Це у свою чергу позитивно впливає на загальний рівень сервісу та його сприйняття споживачами [10].

Останнім часом популярністю користується доставка із закладів ресторанного господарства. Пандемія коронавірусу у 2020 році змусила багатьох ресторанних власників адаптувати свої заклади для можливості працювати в умовах локдауну. Для цього вони створювали або власні служби доставки, передбачаючи посаду кур'єра в штаті, або укладали угоди з популярними службами доставки такими як «Glovo», «Bolt food», «Raketa».

Використання служб доставки дозволяло закладам продовжувати функціонувати навіть за рахунок низької відвідуваності закладів та обмеженої посадки, а також зберігати стабільний дохід.

Ще одним викликом, який спостерігається на даний момент у закладах ресторанного господарства, є зміна вподобань споживачів. Власники ресторанів активно адаптуються до нових умов. Така адаптація відбувається через розвиток нових форматів закладів:

- моноформати – зосереджені на одному виді продукції (кав'ярні, салат-бари, суші-бари);
- fast-casual – швидке обслуговування та сучасний дизайн;
- фуд-траки – мобільні заклади на колесах.

Дані формати, зокрема, дають можливість організувати мобільність власного бізнесу, а також не потребують великих інвестицій. Окрім цього вони мають змогу реагувати на зміни ринку надзвичайно швидко та оперативно вводити нові ідеї. Відповідно до цього, бізнес стає більш гнучким, операційні витрати стають нижчими, а також з'являється можливість знайти нові сегменти відвідувачів [1].

Багато закладів після початку повномасштабного вторгнення у 2022 році взяли на себе відповідальність забезпечувати усім необхідним військових, а також допомагати людям, які потребують допомоги, у напрямках:

- приготування їжі для військових та територіальної оборони;
- годування внутрішньо переміщених осіб;
- забезпечення їжею медичних закладів.

Окрім приготування їжі багато підприємців, які займаються ресторанною справою, відраховують частину свого прибутку на благодійність або передбачають у своєму закладі ініціативи, що дозволяють донатити також і відвідувачам. Такий підхід значно підкреслює морально-патріотичну налаштованість власників та самого закладу, що значно сприяє підвищенню рівня лояльності до нього [3].

Інтернаціональне меню є іще одним популярним рухом, який спостерігається в сучасних закладах ресторанного господарства. Попри популяризацію української кухні з'являються у меню також і позиції з інших країн, наприклад, Італії, Японії, Кореї або Мексики.

Таке різноманіття кулінарних спрямувань дозволяє задовольнити запити різних груп відвідувачів, наприклад, іноземців, туристів, чия мета подорожі має гастрономічний характер, а також тих, хто шукає нові кулінарні враження. Для закладів ресторанного господарства такий підхід дає можливість значно розширити можливості свого закладу, а також сприяє креативному мисленню у кухарів та стимулює можливості до пізнання кухонь інших культур.

Повномасштабне вторгнення стало причиною, через яку ресторанне господарство зіткнулося із великим дефіцитом працівників. Війна в Україні спричинила появу таких кадрових викликів як

- виїзд населення за кордон;
- мобілізація;
- загальна дестабілізація ринку праці.

У зв'язку з браком кваліфікованого персоналу, такого як кухарі, офіціанти, та адміністратори, роботодавці закладів ресторанного господарства змушені постійно переглядати підходи до керування персоналом. Зокрема, працівникам пропонують кращі умови праці, а також дають можливість отримати гнучкий графік роботи та конкурентну оплату. Окрім цього, власники активно вкладають кошти у навчання своїх працівників та підвищення їх кваліфікації.

Ще однією тенденцією, яка спостерігається в закладах сфери обслуговування, є напрямок стійкого розвитку. Його принципи усе активніше інтегруються в діяльність закладів ресторанного господарства:

- мінімізація харчових відходів;
- сортування сміття;
- багаторазова тара тощо.

Завдяки такому підходу знижується не лише негативний вплив на навколишнє середовище від роботи закладу, а й формується його позитивний імідж в очах як потенційних відвідувачів, так і постійних [12].

Окрім напрямків сталого розвитку, заклади ресторанного господарства дедалі більше стараються підтримувати місцевих виробників. Для приготування страв та напоїв власники укладають угоди з аграріями регіону, у якому знаходиться їхній заклад [11].

Таким чином, ресторани отримують молочну продукцію, м'ясо, яйця, овочі, фрукти та зелень, і при цьому не витрачають на їхню доставку великих коштів. Окрім того, зниження витрат на тривале транспортування дозволяє знизити і вплив на навколишнє середовище.

Тенденцію яка з'явилася завдяки пандемії коронавірусу у 2020 році є також жорстке контролювання щодо дотримання санітарної безпеки у закладах ресторанного господарства. У ресторанах активно впроваджується:

- використання санітайзерів та антибактеріальних розчинів на постійній основі;
- регулярне навчання та інструктаж працівників;
- часте прибирання зон загального користування;
- безконтактна оплата тощо.

Введення в роботу ресторану даних заходів допомагає знизити ризик захворювань та розповсюдження мікробів. А це, в свою чергу, робить заклад безпечним та підвищує рівень довіри до нього.

Усі вищеперераховані тенденції дають ресторанному бізнесу України можливість мати високі перспективи розвитку, не зважаючи на усі виклики, з якими стикається галузь в умовах нестабільної економіки та військового стану.

2.2. Аналіз основних техніко-економічних показників діяльності кафе-бару «Дон Кіхот»

Кафе-бар «Дон Кіхот» розташований у місті Волочиськ, Хмельницької області по вул. С. Бандери, 32. Це заклад, який відомий поєднанням у меню іспанської та української кухні, що робить його унікальним на ресторанному ринку Волочиська.

Повна назва закладу – ФОП «Кафе-бар «Дон Кіхот». Власницею є Королько Наталя Миколаївна.

Функціонує він близько 11 років, і за цей час встиг не лише завоювати симпатії містян, а й заробити хорошу репутацію закладу, у якому смачні страви поєднуються із демократичними цінами. Розташований кафе-бар «Дон Кіхот» за 2,8 км від центру міста Волочиськ, що є вигідним з точки зору зручності для туристів та відвідувачів, а також дає можливість для розширення території, оскільки забудова не така щільна.

Кафе-бар «Дон Кіхот» має велику площу, яка вміщує бар, бенкетну залу, велику та малу альтанки, а також терасу та дитячу кімнату. При цьому загальна посадкова здатність закладу складає 80 людей. У головному залі зазвичай організують перегляд спортивних подій, а також вечірнього фільму та проводять літературні вечори та концерти. Саме у цьому залі розміщено великий екран, тому організація подій є доволі зручною (Додаток А).

Інтер'єр даного залу витриманий у пастельних тонах, а також використовуються кам'яні сайдинги. Загалом, оформлення нагадує заклади початку 2000х рр. На великій стіні зображено «Дон Кіхот»а та його компаньйона. Екстер'єр закладу також є примітним, що допомагає знайти заклад туристам та гостям міста. Над входом висить вивіска, яка оформлена в стилі великого вітряка (Додаток Б).

Організаційна структура управління кафе-баром «Дон Кіхот» передбачає наявність кількох рівнів та побудована за принципом лінійної, базуючись на суворій ієрархії та чіткому розподілі обов'язків (рис. 2.3).

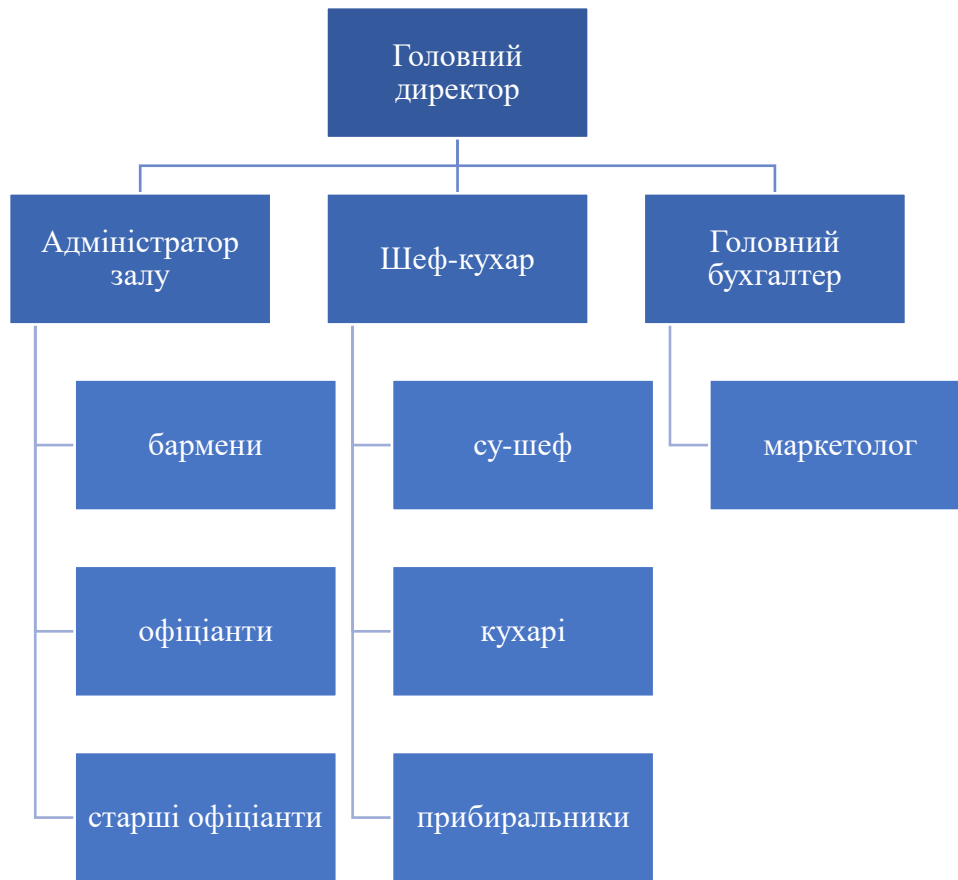


Рисунок 2.3. Організаційна структура кафе-бару «Дон Кіхот»

Джерело: розроблено автором самостійно

Головний директор здійснює загальне керівництво кафе-баром «Дон Кіхот», яке полягає у формуванні загальних цілей роботи закладу, контролі виконання поставлених завдань, формування звітної документації, розробці навчального та робочого плану тощо. У нього в підпорядкуванні знаходяться працівники закладу, включно із керівниками відділів.

Адміністратор торговельного залу відповідає за організацію роботи офіціантів та барменів. Окрім цього, він спілкується із гостями, планує розклад розважальних заходів та слідкує за дотриманням стандартів обслуговування під час роботи.

Бармени, офіціанти та старші офіціанти проводять основне обслуговування відвідувачів у кафе-барі «Дон Кіхот». Бармени займаються приготуванням напоїв і постійно знаходяться на своєму робочому місці за барною стійкою. Офіціанти обслуговують гостей у залі та є зв'язковою ланкою між відвідувачами, кухнею та баром.

Шеф-кухар відповідає за роботу кухні. Він складає виробничі плани, планує нові страви у сезонні меню, а також курує закупівлю сировини для приготування страв. У його підпорядкуванні знаходяться су-шеф, кухарі, а також прибиральники.

Су-шеф здійснює керівництво працівниками кухні за відсутності шеф-кухаря, а також займається приготуванням страв та контролем щодо дотримання стандартів презентації. Кухарі займаються приготуванням страв, а також виготовленням заготовок та видачею готових страв в зал. Прибиральники займаються прибиранням торгівельного залу, кухні, а також санвузлів та підсобних приміщень.

Головний бухгалтер несе відповідальність за усю фінансову документацію, складає фінансові звіти за різні періоди та звітує перед генеральним директором щодо витрат. Маркетолог відповідальний за створення рекламного контенту, формування маркетингових стратегій для кафе-бару «Дон Кіхот», а також ведення сторінок у соціальних мережах та слідкування за зворотнім зв'язком.

Основною послугою, яку надає кафе-бар «Дон Кіхот» є приготування їжі та організація споживання. Із додаткових послуг варто виділити виготовлення випічки на замовлення, кальян, послуги доставки, а також організацію творчих вечорів, перегляд спортивних змагань та влаштування родинних свят. Ще однією популярною послугою, якою користуються відвідувачі закладу, є організація дитячих майстер-класів [13].

Кафе-бар «Дон Кіхот» працює за сезонним режимом. Взимку заклад припиняє функціонування, однак літом отримує пік свого навантаження (рис. 2.1).

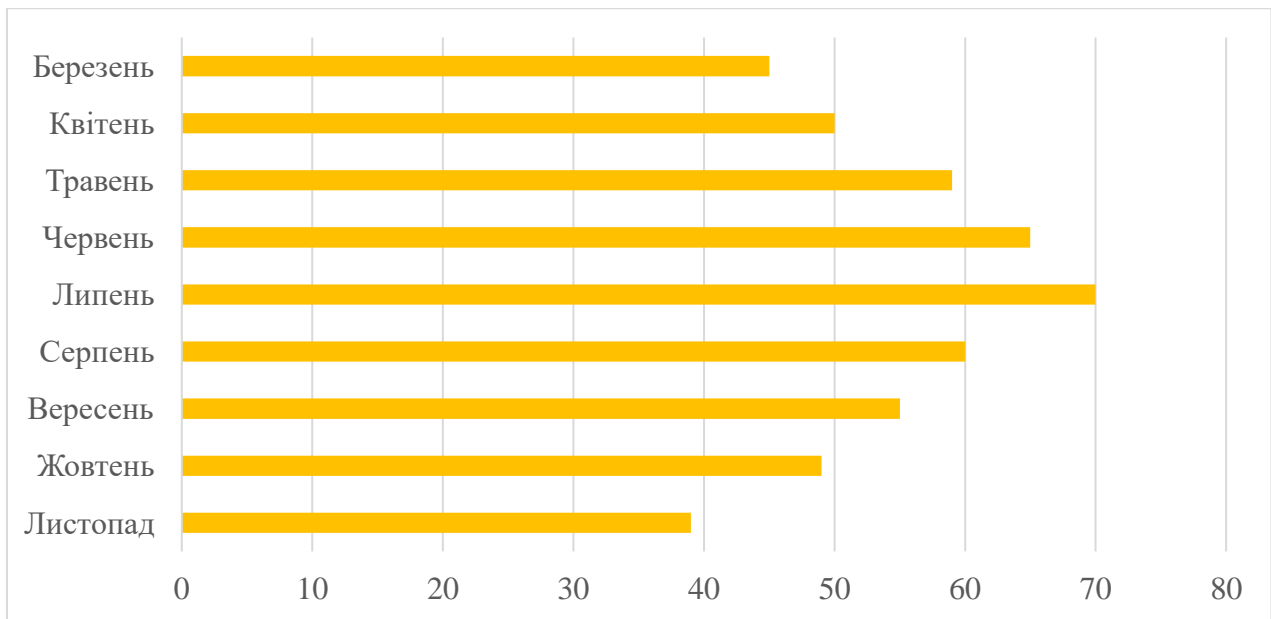


Рисунок 2.4. Завантаженість кафе-бару «Дон Кіхот» протягом року
Джерело: розроблено автором самостійно

При цьому, якщо розглядати завантаженість закладу протягом дня, то можна помітити, що найбільша завантаженість припадає на вечірній час, а саме на 8 – 9 год. вечора (рис. 2.2).

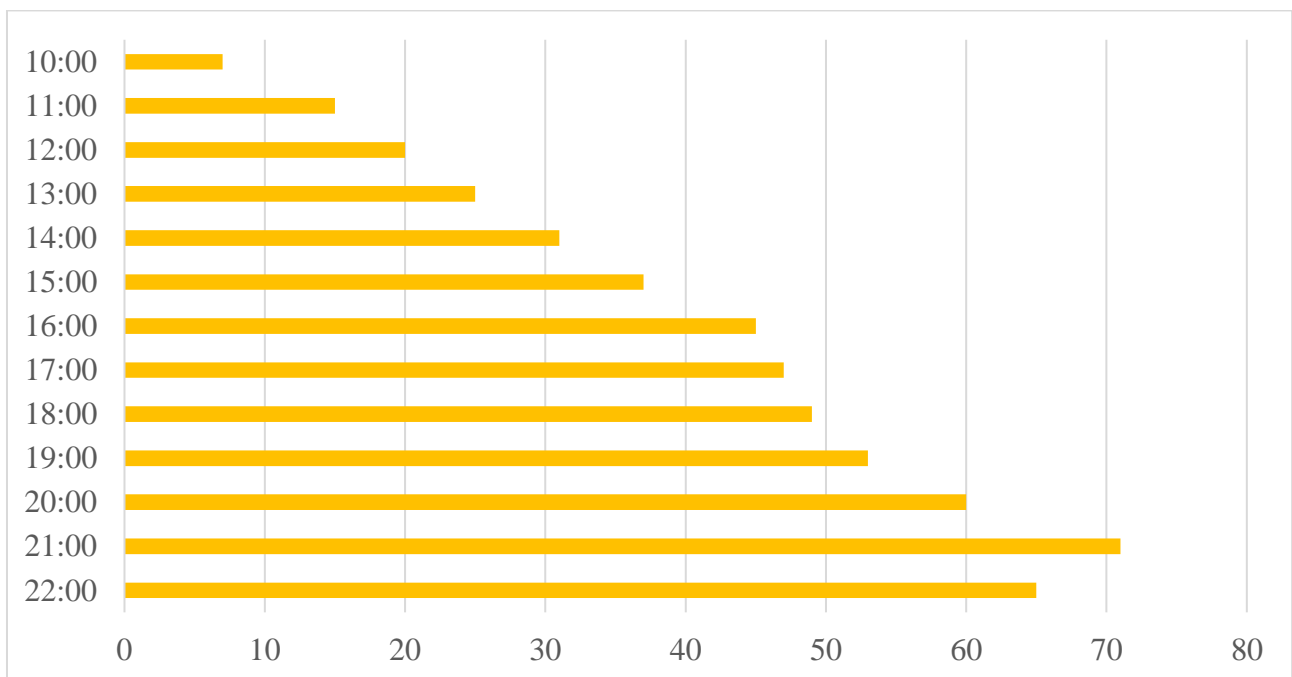


Рисунок 2.5. Завантаженість кафе-бару «Дон Кіхот» протягом доби
Джерело: розроблено автором самостійно

Найбільша завантаженість кафе-бару «Дон Кіхот» увечері пояснюється тим, що найчастіше люди приходять на заходи, організовані в закладі, а також відпочити після робочого дня. До того ж, організація вечорів поезії та інших мистецьких раутів приваблює митців, інфлюенсерів тощо (Додаток В).

Зовнішнє середовище відіграє важливу роль у функціонуванні будь-якого закладу ресторанного господарства, в тому числі і кафе-бару «Дон Кіхот». Аналіз даних аспектів є елементом для проведення оцінки конкурентоспроможності закладу, оскільки дозволяє детально вивчити усі процеси, які відбуваються як усередині кафе, так і за його межами. У підсумку він дає можливість з'ясувати, які саме напрямки роботи потребують зміни або кращої адаптації до сучасних умов.

Для того, аби детально дослідити фактор зовнішнього середовища, було проведено PESTEL-аналіз кафе-бару «Дон Кіхот» (рис. 2).



Рис 2.6. PESTEL-аналіз кафе-бару «Дон Кіхот»

Джерело: розроблено автором самостійно

До політичної групи факторів можна віднести війну України із росією, а також постійну зміну законів, яка викликана нею. Зокрема, після повномасштабного вторгнення по всій території України зберігається непевна ситуація не лише в економічному сенсі, але і у сенсі реальної безпеки.

Постійні повітряні тривоги призводять до того, що заклади зупиняють свою роботу, а гості вимушені спускатися в укриття. Це у свою чергу, впливає абсолютно на усі процеси, оскільки псується не лише якість страв, а і загальне сприйняття гостями вечора. Окрім повітряних тривог є постійна зміна законодавства, що призводить до негайної потреби реагування власників кафе-бару «Дон Кіхот».

Економічні фактори є напряду пов'язані із роботою кафе-бару «Дон Кіхот». Ріст інфляції впливає на платоспроможність населення, відповідно до цього і на відвідуваність кафе-бару «Дон Кіхот». А постійний ріст цін на сировину, а також електроенергію та воду призводить до підвищення цін у самому закладі, оскільки в іншому випадку продукція закладу втрачає частину своєї рентабельності.

Середня ціна у категорії «Піца» в кафе-барі «Дон Кіхот» становить близько 200 грн, салатів – близько 170 грн. Середня вартість пасти у закладі становить 180 грн, гарнірів та других страв – 160 грн. Ціни на страви з м'яса у меню кафе-бару «Дон Кіхот» в середньому становлять близько 200 грн, а на страви з риби – 250 грн. Ціни у меню сніданків коливаються від 85 грн до 120 грн. Середня вартість холодних закусок становить 200 грн, бургерів – 215 грн. Страви у категорії «Десерти» становлять близько 110 грн, а загальна вартість комплексного обіду – 145 грн. Середня вартість страв категорії «Перші страви» становить 115 грн (Додаток Г).

Із соціально-культурних факторів можна виділити рівень життя населення, а також демографічне сальдо в Україні. Зокрема, через повномасштабне вторгнення росії 2022 року багато платоспроможного населення виїхало за кордон. Окрім того, збільшився відсоток переселенців зі сходу та громадян, які втратили своє майно, що напряду впливає на рівень життя населення.

Технологічні фактори пов'язані із використанням новітніх технологій та розширенням спектру ресторанных послуг. Саме завдяки технічним інноваціям обслуговування стало набагато швидшим та якіснішим, що в свою чергу, дало можливість розширити спектр додаткових послуг у кафе-барі «Дон Кіхот».

До правових факторів спокійно можна віднести розробку нових нормативно-правових актів, таких, як ліцензії на реалізацію алкоголю та кальяну, а також стандарти обслуговування у кафе-барі «Дон Кіхот». Зокрема, варто сказати, що стандарти обслуговування в закладі залишаються на високому рівні, однак при цьому вимагають значного покращення, щоб дотягувати до європейських стандартів.

Зміна нормативно-правових актів впливає на реалізацію товару, яка вимагає ліцензування. Враховуючи статус додаткових послуг, які наявні у кафе-барі «Дон Кіхот», сюди можна віднести продаж алкоголю, а також використання кальяну.

До екологічних факторів, які впливають на роботу закладу, можна віднести екологічний напрямок роботи ресторанної індустрії, а також використання екологічно чистої продукції. Зокрема, власники закладу підтримують прагнення до євроінтеграції, і тому стараються слідувати принципам сталого розвитку.

Ще одним важливим елементом оцінки того, наскільки є конкурентоспроможним кафе-бар «Дон Кіхот» є розробка його SWOT-аналізу. Цей вид аналізу призначений для оцінювання переваг, недоліків, можливостей, а також загроз, які існують у зовнішньому та внутрішньому середовищі закладу (табл. 2.2).

Таблиця 2.2

SWOT-аналіз кафе-бару «Дон Кіхот»

Сильні сторони	Слабкі сторони
Розташування у центрі міста Волочиськ	Застарілий дизайн торговельних приміщень
Упізнаваність бренду	Малий спектр додаткових послуг
Дизайн із відповідною тематикою	Невисока унікальність послуг
Проведення майстер-класів, кінооглядів, творчих зустрічей	Застаріле оформлення страв при подачі
Доступна цінова політика	Маленька площа закладу

Кваліфікований та досвідчений персонал	
Можливості	Загрози
Невелика кількість барів іспанської кухні Багаторічна репутація Розвиток унікальних концепцій Розширення меню	Практична відсутність впровадження стандартів євроінтеграції Високий рівень конкуренції в ресторанному бізнесі Війна в Україні Нестабільність на ринку праці

Джерело: розроблено автором самостійно

Однією з головних переваг кафе-бару «Дон Кіхот» є те, що він розташований практично у самому центрі міста Волочиськ. Тому добратися до нього достатньо легко, як власне і знайти його.

Окрім розташування, характерною рисою кафе-бару «Дон Кіхот» є те, що дизайн виконаний у відповідній до назви тематиці. Зокрема, на стінах можна побачити зображення відомого гідальго та його компаньйона. Це сприяє тому, що бренд закладу стає впізнаваним серед жителів міста (Додаток Д).

Ще однією перевагою закладу є те, що тут постійно проводяться майстер-класи для дорослих та дітей, а також творчі вечори. Це приваблює багато аудиторії, зокрема людей, які люблять музику, фільми, а також займаються творчістю. Цінова політика кафе-бару «Дон Кіхот» досить низька, що робить його доступним для великої кількості відвідувачів.

Кваліфікований персонал, який працює у закладі, також є сильною стороною для кафе-бару «Дон Кіхот», оскільки сприяє зростанню довіри за рахунок якісного обслуговування.

Однак попри усі переваги, заклад має кілька недоліків. Одним із них є дещо застарілий дизайн торговельних залів. Зокрема, якщо не враховувати певні елементи декору згідно тематики, дизайн нагадує спортивний бар 2000-х років.

Окрім застарілості дизайну варто врахувати також і невелику територію самого закладу та його низьку місткість (Додаток В).

Окрім застарілого інтер'єру кафе-бар «Дон Кіхот» має малий спектр додаткових послуг, до того ж їх унікальність доволі низька. Крім проведення майстер-класів, а також творчих вечорів, практично нічого не вирізняє його з інших закладів ресторанного господарства міста Волочиськ.

Також варто зазначити, що слабкою стороною є застаріле оформлення страв при подачі. Воно виглядає мало естетичним, що зменшує їхню привабливість.

При цьому заклад має достатньо можливостей для розвитку, що дозволяє йому залишатися конкурентоспроможним протягом багатьох років. Наприклад, варто відмітити, що в місті Волочиськ є доволі невисокий відсоток закладів іспанської кухні, що надає велику конкурентну перевагу саме кафе-бару «Дон Кіхот».

Окрім кухні, багаторічна репутація дозволяє закладу триматися на ринку ресторанних послуг за рахунок того, що він зарекомендував себе, як надійного виробника страв та напоїв. При цьому рівень якості самого обслуговування також є на досить високому рівні.

Також можливості кафе-бару «Дон Кіхот» пов'язані із розвитком нових концепцій страв, які дозволять повністю змінити меню та сприятимуть новизні обслуговування. Це включає у себе розширення спектру страв, а також додавання нових способів обробки продуктів.

Однак, є ряд загроз, що впливає на роботу кафе-бару. Однією із головних є те, що в кафе-барі «Дон Кіхот» практично відсутні впровадження європейських стандартів. Наприклад, в оформленні страв або обслуговуванні, не зважаючи на високу кваліфікацію працівників.

Окрім цього, загрозою є також і високий рівень конкуренції у ресторанному бізнесі. Оскільки постійно з'являються нові заклади даної галузі, кафе-бару «Дон Кіхот» доводиться докладати усіх зусиль для того, аби підтримувати популярність свого бренду.

Є також ряд економічних та політичних факторів. Зокрема, війна із росією, яка знижує рівень безпеки через можливі ракетні удари, а також нестабільність на ринку праці, викликана міграцією громадян. Окрім цього, постійна інфляція вимагає підвищення цін на продукти та електроенергію, що змушує підвищувати ціни на готову продукцію та послуги.

Враховуючи тему кваліфікаційної роботи доцільно буде також дослідити відповідність надання послуг кафе-баром «Дон Кіхот» до європейських стандартів якості.

Одним із важливих аспектів оцінки діяльності кафе-бару «Дон Кіхот» є аналіз його фінансових показників. Це дає змогу оцінити динаміку доходів, кількості персоналу, прибутку тощо (табл. 2.3).

Таблиця 2.3

Основні техніко-економічні показники кафе-бару «Дон Кіхот»

Показники	Базовий рік	Звітний рік	Відхилення	
			Абсолютне	Відносне, %
1	2	3	4	5
Обсяг реалізованої продукції, робіт, послуг у діючих цінах, тис грн.	10 500	12 300	1 800	117
Дохід (виручка) від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг), тис грн.	10 500	12 300	1 800	117
ПДВ, тис грн.	1 750	2 100	350	120
Чистий дохід (виручка) від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг), тис грн.	8 750	9 000	250	102
Собівартість реалізованої продукції (товарів, робіт, послуг), тис грн.	5 600	6 200	600	110
Валовий прибуток, тис грн.	3 150	3 672	522	116
Прибуток (збитки) від звичайної діяльності до оподаткування, тис грн.	1 250	1 820	570	145

Продовження табл. 2.3

1	2	3	4	5
Чистий прибуток (збитки), тис грн.	1 000	1 500	500	150
Вартість основних фондів, тис грн.	2 400	2 683	283	111
Вартість активної частини основних фондів, тис грн.	1 600	2 100	500	131
Чисельність працівників, осіб	20	22	2	110
Фондоозброєність основними фондами, тис грн./особу	120	121,9	1,9	101
Фондоозброєність активною частиною основних фондів, тис грн./особу	80	95,4	15,4	119
Фондовіддача основних виробничих фондів	4,38	4,92	0,54	112
Фондовіддача активної частини основних фондів	6,56	7,11	0,55	108
Фондомісткість основних виробничих фондів	0,23	0,43	0,20	186
Фондомісткість активної частини основних фондів	0,15	0,23	0,08	153
Середньорічний виробіток, тис грн./особу	437,5	409	-28,5	93
Рентабельність продукції, %%	17,9	19,4	1,5	115
Валова рентабельність, %%	36	40	4	111
Операційна рентабельність, %%	14,3	15,3	1	100

Джерело: розроблено автором самостійно

Як можна помітити, показники обсягів реалізованої продукції та доходу зросли на 17% . Минулого року вони становили 10 500 тис грн, а у звітному році 12 300 тис грн.

Показник собівартості продукції зір на 10%. Валовий прибуток зріс на 16%, а прибуток від звичайної діяльності - на 45%. Чистий прибуток становить 1 500 тис. грн, що у відсотковому відхиленні становить зростання на 50%. Це свідчить про беззбитковість кафе-бару «Дон Кіхот».

Вартість основних фондів зросла на зросла на 11%, що у натуральному еквіваленті становить 2 683 тис. грн. Штат кафе-бару «Дон Кіхот» збільшився на 2 одиниці. Це свідчить про стабільне функціонування кафе-бару «Дон Кіхот».

Фондоозброєність основних фондів виросла на 1%, а фондоозброєність активною частиною основних фондів збільшилась на 19%. Фондовіддача основних фондів зросла на 12%, а фондовіддача активної частини основних фондів збільшилась на 8%. Показник фондомісткості основних фондів зріс на 86%, а фондомісткість активної частини основних фондів зросла на 53%.

2.3. Відповідність надання послуг ресторанного закладу кафе-бару «Дон Кіхот» європейським стандартам якості

Оцінка відповідності якості обслуговування кафе-барі «Дон Кіхот» європейським стандартам проходила за кількома критеріями, визначеними у європейських стандартах. Основними з них були обслуговування, якість страв та напоїв, чистота, а також інтер'єр (рис. 2. 7).



Рисунок 2.7. Елементи оцінки відповідності кафе-бару «Дон Кіхот» європейським стандартам

Джерело: розроблено автором самостійно

Персонал кафе-бару «Дон Кіхот» загалом привітний. Даний аспект свідчить про формування культури професійної комунікації між споживачами та працівниками у межах закладу. Персонал, який працює у залі, демонструє наявність елементарних навичок ввічливого спілкування, при цьому дотримуючись норми етикету та вітаючись із прибулими гостями першими. Можна також відзначити, що офіціанти та бармени мають повні знання, щодо асортименту страв у меню та напоїв у преїскуранті.

При цьому можна помітити, що рівень привітності в залежності від зміни помітно відрізняється. Даний факт може свідчити про те, що у кафе-барі «Дон Кіхот» відсутні базові моделі поведінки, що мають стандартизовані комунікативні складові. Це в свою чергу, напряду впливає на сприймання закладу відвідувачами та на рівень їхньої задоволеності якістю послуг.

Також під час аналізу поведінки працівників залу стало помітно, що в них відсутня модель активної поведінки. Зокрема, рідко зустрічаються елементи продавання додаткових пропозицій до основного замовлення. А це є однією із базових ознак європейських сервісів. Офіціанти та бармени не часто демонструють ініціативу у тому, аби сформувати відчуття особливого сервісу для гостей або сприяти їхньому емоційному залученню. Також варто зазначити, що в кафе-барі «Дон Кіхот» не дуже реагують на скарги та критичні зауваження, а це також впливає на негативне ставлення відвідувачів.

Тривалість очікування замовлення може змінюватися в залежності від того, наскільки завантаженим на даний момент є заклад. Під час детального спостереження стало помітно, що у пікові години навантаження, персоналу залу недостатньо для того, аби швидко обслуговувати усіх прибулих відвідувачів. Це може свідчити про те, що організація внутрішніх процесів є доволі недосконалою, що особливо помітно під час комунікації працівників залу та кухні.

Ще одним проблемним аспектом обслуговування у кафе-барі «Дон Кіхот» є відсутня система сценаріїв у роботі з конфліктними ситуаціями. Персонал не має необхідного навчання щодо того, як варто взаємодіяти із проблемними гостями, які не задоволені, наприклад, затримкою отримання готової страви або

невдоволені її якістю. Як наслідок, можна помітити, що персонал імпровізує у критичних ситуаціях та проявляє доволі високий рівень нестабільної емоційності, що в деяких випадках сприяє ескалації конфлікту. Подібний підхід, варто зазначити, суперечить прийнятим європейським практикам, які передбачають повний протокол дій під час конфліктних ситуацій.

Наступним пунктом розгляду відповідності кафе-бару «Дон Кіхот» до європейських стандартів є огляд меню та його наповненість. Номенклатура страв у меню формується з урахуванням принципу балансу, тобто поєднує кулінарні позиції, що являються традиційними, із авторським підходом. Такий підхід, який носить назву «культурний гастротуризм», має на меті збереження локальної автентичності, і поруч із тим впровадження нових смакових рішень. Наявність оригінальних страв від кафе-бару «Дон Кіхот» значно підвищує конкурентні позиції закладу, сприяючи унікальній торговій позиції.

Сировина, яку використовують для приготування страв у кафе-барі «Дон Кіхот», свіжа і доставляється від локальних виробників міста Волочиськ та його околиць. Це не лише сприяє дотриманню вимог безпеки харчових продуктів, а й відповідає стандартам європейських країн.

Поруч із тим варто зазначити, що оформлення деяких номенклатурних позицій не відповідає сучасним стильовим рішенням ресторанного господарства. Страви кафе-бару «Дон Кіхот» мають доволі простий дизайн, а також у них практично відсутня композиція та деталізація, що у свою чергу, впливає на естетичне сприйняття страв. Такий підхід до оформлення суперечить європейським стандартам, при яких кольорова гама та розміщення компонентів на тарілці є вагомим частиним комплексом споживання.

Не відповідає вимогам європейських країн і оформлення самого меню. Зокрема те, що в ньому відсутні позначки про алергенні продукти та кількість їхнього вмісту у стравах. Окрім цього, відсутня інформація також про калорійність страв та те, звідки прибули певні компоненти. Усе це не просто суперечить європейським стандартам, а й не дає гостям повною мірою оцінити ризики вибору страви у меню кафе-бару «Дон Кіхот».

Оцінка чистоти торговельних приміщень залу «Дон Кіхот», а також кухні, санвузлів та додаткових кімнат свідчить про дотримання високих вимог щодо частоти та загального санітарно-гігієнічного стану. Прибирання проводиться регулярно, із відміткою у відповідних контролюючих документах.

Однак, при цьому варто зауважити, що дотримання частоти є переважно візуальним і неспрямованим на глибоке санітарне очищення. Зокрема, мається на увазі важкодоступні ділянки або дезінфекцію за повним графіком. При цьому відсутня система повного контролю за прибиранням, що також не відповідає європейським стандартам системи НАССР.

Також особлива увага приділялася не лише стану самих приміщень, але і їхнього матеріально-технічного наповнення. Зокрема, перевірялася чистота та справність таких елементів, як змішувачі на раковинах, унітази, системи вентиляції тощо. При цьому було помітно недостатній рівень прибирання.

Аналізуючи контроль щодо прибирання санітарних зон в кафе-барі «Дон Кіхот» також було встановлено, що відсутня чітко відповідальна людина, яка повинна контролювати якість прибирання у санвузлах. Зокрема, було також встановлено, що хоча персонал регулярно відмічає проведення належного прибирання, дані відмітки здебільшого мають формальний характер та часто не підтвержені контролем якості прибирання. Це також не відповідає європейським стандартам дотримання чистоти та системи НАССР, оскільки європейська практика свідчить про обов'язковість документації щодо контролю прибирання.

Ще одним важливим пунктом, який оцінювався під час відповідності кафе-бару «Дон Кіхот» до європейських вимог було висвітлення його інтер'єру. Загалом, внутрішнє оформлення закладу має унікальний стиль, а також тематичні прикраси у вигляді. Однак, при всьому цьому варто відмітити, що хоча кафе-бар «Дон Кіхот» має кілька зон для відпочинку відвідувачів, чіткого розподілу всередині залів немає. Тому заклад важко використовувати для ділових зустрічей або для того, щоб тихо провести час. Особливо це помітно під час організації перегляду футбольних матчів та інших активних святкувань.

Окрім відсутності зонування варто згадати також і про застарілість оформлення та меблів у кафе-барі «Дон Кіхот». Хоча дизайн закладу доволі унікальний, його оформлення нагадує не сучасні європейські заклади ресторанного господарства, а скоріше кафе 2000-2010 років. Окрім самого інтер'єрного оформлення застарілими є також і певні меблі. Здешевлюється інтер'єр також за рахунок використання столів старого формату, виконаних із ДСП та алюмінію.

Освітлення в кафе-барі «Дон Кіхот» також потребує певного доопрацювання, оскільки в деяких зонах помітно його нерівномірність та низька яскравість. Ці характеристики повністю не відповідають європейським стандартам оформлення інтер'єру, оскільки в закладах країн Євросоюзу внутрішнє оформлення сприймається, як одна із важливих частин комфортного перебування в закладі.

Загалом можна сказати, що кафе-бар «Дон Кіхот» намагається слідувати усім стандартам європейського якості, які існують на даний момент. Однак помітні аспекти, які потребують негайного покращення для того, аби заклад цілковито відповідав вимогам євроінтеграції.

Висновки до розділу 2

У другому розділі досліджено аспекти функціонування кафе-бару «Дон Кіхот» у Волочиську, а також його відповідність європейським стандартам. Зокрема, було встановлено, що персонал закладу має сформовану культуру професійної комунікації між собою та із відвідувачами.

Також встановлено, що продукти, які є сировиною для приготування страв та напоїв у кафе-барі «Дон Кіхот» доставляються від локальних виробників з околиць міста Волочиськ. Торгівельні приміщення, а також санвузли чисті та регулярно прибираються.

Було проаналізовано внутрішнє оформлення кафе-бару «Дон Кіхот». При цьому встановлено, що інтер'єр закладу унікальний та відповідає тематиці. У кафе-барі є кілька приміщень, зокрема кілька залів та альтанка.

Однак, було помічено, що в закладі відсутня стандартизація процесу обслуговування. Окрім цього, персонал позбавлений моделі активної поведінки, що виражається у відсутності продавання додаткових пропозицій до основного замовлення. Це свідчить про низьку емоційну залученість працівників до роботи.

Також помічено, що в кафе-барі «дон Кіхот» відсутня модель поведінки у конфліктних ситуаціях. Тому помітно, що працівники імпровізують у таких випадках, що в деяких моментах призводить до погіршення конфлікту.

Було розглянуто стильове рішення щодо оформлення страв. При цьому було визначено, що презентація деяких із позицій дещо застаріла, що напряду впливає на естетичне сприйняття страв гостями. Також було встановлено, що інтер'єр також виглядає дещо застарілим. Зокрема, даний аспект помітний у кольоровій гамі оформлення та меблях. Крім цього, відсутні окремі зони в торгівельних залах.

Також проаналізовано, що попри регулярне прибирання торгівельних приміщень та санвузлів, воно має дещо поверхневий характер. Зокрема, помічено, що відмітки про проведення санітарних робіт не перевіряються відповідним працівником. В першу чергу це пов'язано із відсутністю відповідної посади в кафе-барі «Дон Кіхот».

Враховуючи усі недоліки, які було виявлено у кафе-барі «Дон Кіхот», доцільно запропонувати проект щодо покращення певних аспектів функціонування закладу, щоб зробити його відповідним вимогам євроінтеграції.

РОЗДІЛ 3. НАПРЯМКИ РОЗВИТКУ ТА ВДОСКОНАЛЕННЯ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА УКРАЇНИ В КОНТЕКСТІ ЄВРОІНТЕГРАЦІЇ

3.1. Впровадження проекту розвитку ресторанного господарства на прикладі кафе-бару «Дон Кіхот»

Розробка будь-якого проекту із вдосконалення розпочинається із формування мети існування самого проекту. Метою даного проекту вдосконалення надання послуг у кафе-барі «Дон Кіхот» відповідно до умов інтеграції є створення умов, за яких даний заклад буде відповідати європейським умовам якості за основними показниками обслуговування (рис. 3.1).



Рисунок 3.1 Загальна схема проекту впровадження заходів євроінтеграції у кафе-барі «Дон Кіхот»

Джерело: розроблено автором самостійно

Навчання персоналу є одним із ключових факторів даного проекту модернізації. В умовах євроінтеграції важливо сформувати високий рівень професійного обслуговування гостей кафе-бару «Дон Кіхот». Досягти цього можна підвищенням кваліфікації та збільшенням рівня компетентності обслуговуючого персоналу. Зокрема, доцільно впровадити систему навчання працівників, базуючись на програмі EU Customer Service. Дана програма передбачає міждисциплінарний підхід до підготовки працівників.

Також дана система передбачає особливе загострення уваги на таких аспектах, як міжкультурне спілкування, а також емоційний інтелект та стандартизація спілкування. Розвиток міжкультурної комунікації допоможе працівникам кафе-бару «Дон Кіхот» взаємодіяти із гостями, які будуть мати інші поведінкові, мовні або національні профілі, та усуне міжкультурні бар'єри між гостями та персоналом.

Сформовані навички емоційного інтелекту дадуть можливість ефективно вирішувати конфліктні ситуації та пристосовуватися до спілкування в залежності від обставин. Це у свою чергу, знизить рівень конфліктності у закладі, що автоматично сприятиме підвищенню рівня задоволеності гостей від відвідування закладу.

Стандартизація алгоритмів спілкування дозволить пристосувати процес обслуговування у кафе-барі «Дон Кіхот» для різних обставин та груп контингенту. Розробка стандартів сприятиме адаптації процесу обслуговування для різних ситуацій. При цьому підвищиться рівень якості обслуговування оскільки працівники будуть однаково реагувати на усіх відвідувачів. Стандартизація процесу обслуговування передбачає розробку сценаріїв спілкування на всіх етапах надання послуг (табл. 3.1).

Таблиця 3.1

Сценарій спілкування із гостем у кафе-барі «Дон Кіхот»

Етап обслуговування	Сценарій
Зустріч гостя	Доброго дня! Раді вітати у кафе-барі «Дон Кіхот»

Продовження табл. 3.1

	Чи заброньовано у вас місце? Чи потрібна допомога із вибором місця?
Розміщення гостя	Ось, будь-ласка меню. Якщо виникнуть питання, я з радістю відповім
Прийом замовлення	Чи готові ви зробити замовлення? Чи є у вас побажання або алергії?
Подача страв та напоїв	Ваше замовлення. Якщо щось потрібно – звертайтеся
Контроль задоволення	Чи все смакує? Чи все в порядку?
Завершення обслуговування	Чи бажаєте щось на завершення? Ось ваш рахунок. Оплату можна здійснити карткою або готівкою
Прощання	Дякуємо за візит до кафе-бару «Дон Кіхот». Гарного вам дня. Будемо раді бачити вас знову.

Джерело: розроблено автором самостійно

При цьому варто врахувати, що необхідно регулярно проводити навчання для персоналу, під час якого розбиратимуться кейси та ситуаційні завдання із поведінки в конфліктних ситуаціях.

Наступним блоком заходів, які передбачені для покращення обслуговування у кафе-барі «Дон Кіхот» та його підлаштування для євроінтеграції є модернізація простору є реновація внутрішнього оформлення. Дані заходи проводяться із метою підвищення рівня зручності перебування у закладі для різних груп відвідувачів. При цьому даний блок заходів має на меті також і підвищення рівня зручності та функціональності торговельних приміщень.

Оновлення інтер'єру передбачає заміну певних елементів прикрас, а також столів, стільців, реконструкцію барної стійки тощо. Мета заміни меблів -

покращити зручність та естетичний вигляд торговельного залу, а також забезпечити гостям кафе-бару «Дон Кіхот» безпечне перебування у закладі.

Окрім заміни меблів рекомендується провести помітний косметичний ремонт. Тут мається на увазі заміна кольору стін, входних дверей, а також дверей у підсобні приміщення, санвузли тощо.

Окрім косметичного ремонту та заміну меблів рекомендується також провести функціональне зонування. Даний процес передбачає виділення кількох зон для перебування у них різних груп відвідувачів без створення дискомфорту для інших. Наприклад:

- створення одинарних, так званих, тихих зон, в яких люди можуть перепочити або зайнятися діловими справами;
- створення сімейних зон передбачає наявність місця із дитячою кімнатою для того, щоб батьки могли насолоджуватися відпочинком, при цьому спостерігаючи за своїми дітьми;
- групові зони можуть призначатись для перебування у них різноманітних компаній, а також для проведення поетичних вечорів, майстер-класів та кінопереглядів.

Наступним етапом модернізації інтер'єру кафе-бару «Дон Кіхот» є покращення освітлення, а також шумоізоляції та ергономічності меблів. Для того, щоб освітлення у закладі відповідало стандартам та вимогам, варто використовувати лампи LED-освітлення, оскільки вони є не лише яскравішими та економічнішими, але і екологічно чистими та безпечними.

Одним із важливих факторів щодо стандартів для євроінтеграції кафе-бару «Дон Кіхот» є дотримання санітарно-технічних норм за системою HACCP. Введення в експлуатацію такої системи дає змогу моніторити усі етапи обробки продуктів та приготування їжі. Це у свою чергу допомагає запобігти ризикам хімічного, фізичного або мікробіологічного забруднення, а також гарантує відповідність санітарним нормам як продуктів, так і страв із них.

До того ж важливим пунктом системи HACCP є ведення журналів санітарного контролю. Згідно європейського стандарту, у такій документації

вказується частота та обсяг проведених прибирань, а також відповідальні за це особи, перелік використаних для дезінфекції засобів та стан робочого інвентарю.

Ще одним із сучасних способів запобігти передаванню мікробів та інфекцій є встановлення безконтактних змішувачів на умивальники у санвузлах кафе-бару «Дон Кіхот». Сенсорно-чутливий інвентар допоможе зменшити кількість непрямого контакту, а відповідно до цього, знизить імовірність передачі шкідливих мікроорганізмів від одного гостя до іншого.

Ще одним із запропонованих напрямків покращення роботи кафе-бару «Дон Кіхот» в рамках євроінтеграції є модернізація меню із метою інформаційної прозорості. Даний принцип особливо є актуальним, враховуючи сучасні тенденції харчуватися правильно, слідкувати за кількістю калорій, а також можливість відвідування закладу споживачем, який має певні обмеження у харчуванні.

Зокрема, було запропоновано розширити вміст у меню інформації, яка містить такі дані про страву, як наявність алергенів у стравах, наприклад, горіхів, молока або глютену, а також калорійність страви, її хімічний склад, жири, білки, вуглеводи. Дані нововведення у меню покликані зробити відвідування кафе-бару зручнішим та надійнішим. До того ж, це значно спростить відвідувачам процес обирання страви та здійснення замовлення. Приклад того, який вигляд матиме розширений опис страв у меню, наведено у табл. 3.2.

Таблиця 3.2

Зразок детального опису салату «Цезар з креветками»

Критерій	Характеристика
Назва	Цезар з креветками
Категорія	Салати
Вага, г	300
Склад	Листя салату Айсберг, чорні маслини, копчений лосось, пармезан, креветки, сухарики фігурні, томати Черрі
Харчова цінність, г	Білки – 31,37г Жири – 28.40 г Вуглеводи – 21,38 г

Енергетична цінність, ккал	495.60
Алергени	Лосось, креветки, пармезан, сухарики

Джерело: розроблено автором самостійно

Окрім вдосконалення самого меню варто також запропонувати у проекті покращення зовнішнього вигляду готових страв. Зважаючи на те, що багато страв із номенклатури кафе-бару «Дон Кіхот» мають застарілі презентації, можна підсумувати, що вони є неконкурентоспроможними на міжнародному європейському ринку. Тому необхідно розробити нові презентації для того, щоб їжа не просто була смачною, а ще й відповідала естетичним вимогам гостей.

Загалом можна сказати, що від впровадження даного проекту із вдосконалення процесу обслуговування у барі «Дон Кіхот» в умовах євроінтеграції очікується приріст задоволення відвідувачів приблизно на 20%, а також збільшення кількості постійних гостей. Окрім цього, можна очікувати підвищення рівня інтересу зі сторони як іноземних інвесторів, так і туристів. Також впровадження запропонованих у проекті заходів дозволить підготувати кафе-бар «Дон Кіхот» до інтеграції на міжнародний європейський ринок.

Для того, щоб правильно оцінити результати впровадження запропонованого проекту, а також його доцільність, для початку варто прорахувати основні витрати, які супроводжуватимуть введення проекту в експлуатацію.

3.2. Очікувані результати впровадження проекту

Для того, щоб правильно оцінити витрати, які слідуватимуть за впровадженням проекту, спочатку варто виділити основні елементи, на які будують витратитися кошти:

- навчання за європейською програмою EU Customer Service;
- розробка стандартизованих алгоритмів обслуговування;

- оновлення інтер'єру для підвищення його функціональності;
- зонування простору;
- заміна елементів освітлення;
- встановлення безконтактних змішувачів;
- розробка журналів контролю санітарного стану;
- введення нової штатної одиниці – інспектора контролю;
- розширення інформації про страви у меню;
- розробка нових презентацій.

Вартість навчання для персонал становитиме близько 12 400 – 20 700 грн. При цьому розробка стандартизованих алгоритмів спілкування із гостями становитиме близько 20 000 грн (табл. 3.3).

Таблиця 3.3.

Вартість блоку навчання персоналу для кафе-бару «Дон Кіхот»

№	Стаття	Вартість, грн
1	Покупка системи навчання	12 400 – 20 700
2	Розробка стандартизації алгоритмів обслуговування	20 000
3	Загальна вартість	34 400 – 40 700

Джерело: розроблено автором самостійно

Однак, при цьому варто врахувати, що після проходження навчальної програми персонал буде мати вищу кваліфікацію, що автоматично призведе до підвищення якості обслуговування. Крім цього буде знижено рівень конфліктних ситуацій, що підвищуватиме лояльність відвідувачів до кафе-бару «Дон Кіхот». Також очікується підвищення рівня задоволеності відвідувачів обслуговуванням та сервісом, що сприятиме появі нових постійних відвідувачів.

Блок модернізації простору включає в себе оновлення інтер'єру у відповідності до вимог та принципів universal design, а також створення функціонального зонування та покращення освітлення. Загалом, можна підрахувати, що оновлення інтер'єру займає від 207 175 грн до 414 350 грн. Усе

залежатиме винятково від того, який обсяг робіт буде доцільний з боку власників. Вартість зонування обійдеться кафе-бару у суму від 82 870 до 165 740 грн. (табл.3.4).

Таблиця 3.4

Вартість блоку реновації внутрішніх приміщень для кафе-бару «Дон Кіхот»

№	Стаття	Вартість, грн
1	Оновлення інтер'єру	207 175 – 414 350
2	Зонування приміщень	82 870 – 165 740
3	Заміна елементів освітлення	10 000 - 15 000
4	Загальна вартість	300 045 - 595 090

Джерело: розроблено автором самостійно

Покращення гігієнічного контролю передбачають введення системи НАССР, а також створення журналів контролю, установку безконтактного обладнання та призначення у штат особа, яка буде відповідальна за контроль усіх вищеперерахованих пунктів. Перш за все варто передбачити, що система НАССР, а точніше її впровадження, буде коштувати закладу від близько 15 000 грн.

При введенні у штат нової одиниці, а саме інспектора з контролю дотримання санітарних вимог, передбачатиме щомісячні витрати на його заробітну плату, а саме близько 12 000 на місяць. Створення журналів контролю передбачатиме собою витрати на суму близько 150 грн.

Установка безконтактних змішувачів вартуватиме близько 27 150 грн. При цьому очікуваними результатами є забезпечення безпеки харчових продуктів, а також зменшення можливості санітарних порушень та підвищення рівня іміджу закладу (табл. 3.5).

Оновлення меню згідно євроінтеграційної політики передбачає оновлення меню із занесенням у нього відповідних даних, а також оновлення зовнішнього вигляду деяких страв. Оновлення меню передбачає повний розрахунок харчової

цінності страви, а також розробку нового дизайну для презентації. Все це може вартувати кафе-бару «Дон Кіхот» на суму від 4 500 до 7 000 грн.

Таблиця 3.5

Вартість блоку покращення гігієнічного контролю для кафе-бару «Дон Кіхот»

№	Стаття	Вартість, грн
1	Впровадження системи НАССР	15 000
2	Введення нової штатної одиниці – інспектора з контролю дотримання санітарних вимог	12 000/міс
3	Закупівля журналів контролю	150
4	Загальна вартість	27 150

Джерело: розроблено автором самостійно

Загальна вартість оновлень у кафе-барі «Дон Кіхот» зображено у табл. 3.6.

Таблиця 3.6

Загальна вартість впровадження проекту заходів євроінтеграції у кафе-барі «Дон Кіхот»

№	Стаття	Вартість, грн
1	2	3
1. Навчання персоналу		
1	Покупка системи навчання	12 400 – 20 700
2	Розробка стандартизації алгоритмів обслуговування	20 000
3	<i>Загальна вартість</i>	<i>34 400 – 40 700</i>
2. Реновація внутрішніх приміщень		
4	Оновлення інтер'єру	207 175 – 414 350
5	Зонування приміщень	82 870 – 165 740
6	Заміна елементів освітлення	10 000 - 15 000

Продовження табл. 3.6

1	2	3
7	<i>Загальна вартість</i>	<i>300 045 – 595 090</i>
3. Покращення гігієнічного контролю		
8	Впровадження системи НАССР	15 000
9	Введення нової штатної одиниці – інспектора з контролю дотримання санітарних вимог	12 000/міс
10	Закупівля журналів контролю	150
11	<i>Загальна вартість</i>	<i>27 150</i>
4. Модернізація меню		
12	Вдосконалення презентації страв	3 000 – 5 000
13	Розробка нового дизайну меню	1 500 – 2 000
14	<i>Загальна вартість</i>	<i>4 500 – 7 000</i>
15	<i>Загальний кошторис проекту</i>	<i>366 095 – 669 940</i>

Джерело: розроблено автором самостійно

За загальними підрахунками орієнтована вартість впровадження розробленого проекту вдосконалення послуг у кафе-барі «Дон Кіхот» становитиме від 366 095 до 669 940 грн. Враховуючи, що річний дохід кафе-бару «Дон Кіхот» становить 9 000 тис грн, то період окупності становитиме близько 1 місяця.

При цьому очікується підвищення якості обслуговування, підтримання безпеки харчових продуктів та надання послуг на високому рівні.

Дані покращення автоматично ведуть за собою зростання задоволеності відвідувачів та підвищує рівень їхньої лояльності до закладу. А лояльне ставлення відвідувачів, у свою чергу, сприяє підвищенню конкурентоспроможності кафе-бару «Дон Кіхот» на ринку послуг не лише в Україні, а й на міжнародній європейській арені.

Висновки до розділу 3

У третьому розділі було розроблено проект розвитку ресторанного господарства на прикладі кафе-бару «Дон Кіхот». Проект вдосконалення послуг у кафе балів «Дон Кіхот» має на меті не лише підвищення якості послуг, а й надання доступу закладу на міжнародну європейську арену завдяки відповідності стандартам. Основними напрямками проекту визначено такі напрямки, як навчання персоналу, зміна внутрішнього оформлення, вдосконалення системи гігієнічного контролю та модернізацію меню.

Було запропоновано введення системи EU Customer Service, яка передбачає навчання працівників залу усіх процесів обслуговування, враховуючи європейські стандарти якості. Також було розроблено стандартизований сценарій спілкування із гостями протягом усього процесу обслуговування.

Також було запропоновано провести оновлення інтер'єру, яке включало ремонтні роботи, зонування приміщень та заміну меблів. Даний напрямок має на меті освіжити внутрішні приміщення, а також зробити перебування у кафе-барі «Дон Кіхот» більш комфортним.

Було запропоновано ввести нову штатну одиницю, а саме інспектора з контролю дотримання санітарних вимог. Таким чином здійснюватиметься контроль за прибиранням, а також дотриманням санітарних норм за системою НАССР.

Для модернізації меню було запропоновано розширити інформацію про страви, зокрема внести дані щодо калорійності страви, хімічного складу, а також можливих алергенів. Для впровадження даного кроку було розроблено анкету для салату «Цезар» із креветкою, що є однією з позицій в меню кафе-бару «Дон Кіхот».

В цілому було встановлено загальна вартість розробленого проекту, яка сягає від 366 095 до 669 940 грн. період окупності складає близько 1 місяця. Очікуваннями від впровадження проекту є підвищення рівня задоволеності відвідувачів, а також отримання стандартів якості обслуговування, які відповідають вимогам країн Європейського Союзу.

ВИСНОВКИ

Євроінтеграція є одним із важливих векторів розвитку українського ресторанного господарства. Вона допомагає не лише підвищити конкурентоспроможність закладів даної сфери, а й популяризувати українську кухню та привабити іноземних інвесторів у розвиток ресторанного бізнесу України.

В даній кваліфікаційній роботі було досліджено теоретичні аспекти розвитку ресторанного господарства України. Зокрема було проаналізовано статистику щодо стану ресторанного господарства України за період з 2022 по 2024 рр. Також було встановлено, що від початку повномасштабної війни кількість закладів у східних регіонах скоротилась через військові дії. Натомість, у західних регіонах відбувся приріст ресторанів, зокрема у Івано-Франківській, Чернівецькій та Вінницькій областях. Також було проаналізовано найбільші ресторани мережі України, які функціонують на даний момент, а саме «Львівські круасани», «!FEST», «McDONALD`S» та інші.

Також було визначено, що основними тенденціями, які зараз є популярними в закладах ресторанного господарства України є використання технологічних новинок, користування послугами службами доставки, заснування закладів ресторанного господарства нових форматів, таких як моноформати, фуд-траки тощо. Із початком повномасштабного вторгнення важливим аспектом роботи закладів ресторанної сфери стали заходи соціальної відповідальності, які включають у себе приготування їжі для військових та переселенців, а також участь у благодійних зборах тощо.

Також було вивчено перспективи розвитку українського ресторанного господарства. Зокрема, основними перспективними напрямками було визначено розвиток авторської кухні в закладах ресторанної галузі, а також інвестиційна привабливість даної сфери для вітчизняних та іноземних інвестицій після закінчення активної фази війни. Також перспективним вважається вдосконалення закладів ресторанного господарства у напрямку інклюзивності, з метою зробити їх доступними для різних категорій відвідувачів.

Було проведено дослідження стану ресторанного господарства України у контексті євроінтеграції, при якому встановлено основні заходи, що є обов'язковими для виведення закладів ресторанної сфери для виходу на міжнародну арену. Першим і найголовнішим є дотримання стандартів та вимог санітарно-гігієнічного стану за системою НАССР, яка вимагає контроль якості на всіх етапах виготовлення продукції, починаючи від постачання сировини та закінчуючи подачею. Окрім цього, важливим напрямом є покращення якості сервісу у закладах ресторанної галузі та його стандартизація під європейські вимоги. Окрім сервісу та гігієни, важливим вектором покращення є вдосконалення класичних рецептів української кухні та створення її бренду, чим особливо активно займаються Володимир Ярославський та Євген Клопотенко.

Було вивчено особливості функціонування закладів ресторанного господарства в Україні на прикладі кафе-бару «Дон Кіхот». Зокрема, було охарактеризовано загальні відомості про заклад, серед яких площа, кількість залів, оформлення, а також організаційна структура та фінансові показники діяльності. Також було проведено аналіз зовнішнього та внутрішнього середовища та визначено основні фактори, що впливають на функціонування кафе-бару «Дон Кіхот». Зокрема, на його діяльність здійснює вплив повномасштабне вторгнення, а також постійний ріст інфляції та зміна законодавчих і нормативних актів.

Було проаналізовано фінансову звітність кафе-бару «Дон Кіхот» та встановлено, що у кафе-бару «Дон Кіхот» за період з 2023 по 2024 рр. прибутки зросли на 2%, кількість працівників збільшилась на 2 одиниці, а валовий прибуток на 16%.

Також було досліджено відповідність надання послуг ресторанного закладу кафе-бару «Дон Кіхот» європейським стандартам якості. Зокрема, проаналізовано якість обслуговування, а також дотримання санітарно-гігієнічних норм, відповідність інтер'єру та меню вимогам країн Європейського союзу тощо. Цим було встановлено, що попри оригінальність оформлення та високу кваліфікацію персоналу, дані напрямки потребують вдосконалення для того, щоб

кафе-бар «Дон Кіхот» відповідав стандартам та був конкурентоспроможним на міжнародній арені.

Вивчено напрямки розвитку та вдосконалення ресторанного господарства України у контексті євроінтеграції. Зокрема, розроблено проект розвитку та вдосконалення кафе-бару «Дон Кіхот», у якому внесено пропозиції щодо покращення роботи закладу за такими напрямками, як навчання персоналу, реновація простору, вдосконалення системи гігієнічного контролю та модернізація меню.

Також було проаналізовано очікувані результати впровадження проекту, а саме його результати у діяльності кафе-бару «Дон Кіхот» та фінансові витрати, які необхідні на його впровадження. Загальна сума витрат була визначена у діапазоні від 366 095 до 669 940 грн. Враховуючи те, що річні доходи кафе-бару «Дон Кіхот» становлять 9 000 тис. грн, то період окупності впровадження проекту становить близько 1 місяця.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Бичука Є.І., Русавська В.А. Розвиток нових сучасних форматів закладів ресторанного господарства в Україні. Гостинність, сервіс, туризм: досвід, проблеми, інновації. КНУКІМ, 2023. С.458-461. URL:https://tourlib.net/statti_ukr/rusavska5.htm
2. Гаврилюк О., Сідина Л.П. Соціальна відповідальність готельно-ресторанного бізнесу в умовах військового стану. Гостинність, сервіс, туризм: досвід, проблеми, інновації. КНУКІМ, 2023. С.383-386. URL:https://tourlib.net/statti_ukr/sidyna.htm
3. Годя І., Ільницький В., Корсак Р. Міжнародна співпраця України та ЄС у сфері туризму та гостинності. *Розвиток сучасної освіти і науки: результати, проблеми, перспективи. Том XVII: Подолання кризових ситуацій у науці та освіті*. Конін–Ужгород–Перемишль–Миколаїв: Посвіт, 2024. С. 230-232. URL:<https://dspace.uzhnu.edu.ua/jspui/bitstream/lib/66614/1/.pdf>
4. Гуштан Т., Корсак Р. Вплив євроінтеграційних процесів на впровадження системи НАССР в готельно-ресторанному бізнесі. Ужгород, 2024. URL:<https://dspace.uzhnu.edu.ua/jspui/bitstream/lib/66615/1/>
5. Кількість закладів у найбільших мережах в Україні. URL:<https://horeca-ukraine.com/kilkist-zakladiv-u-najbilshih-merezhah-v-ukraini/>.
(Дата звернення: 10.05.2025)
6. Колеснікова А.С. Пилипенко К.А., Рунчева Н.В. Шляхи удосконалення організації ресторанного господарства в Україні. Управління розвитком соціально-економічних систем. Харків, 2024. С.612-615. URL:https://tourlib.net/statti_ukr/pylypenko4.htm
7. Корсак Р. Готельно-ресторанна освіта: використання європейського досвіду у навчальних програмах України. Наука і освіта України в умовах російськоукраїнської війни: виклики та завдання в контексті національної безпеки. Том II / [Ред.: В. Ільницький, М. Галів]. Київ – Дрогобич – Львів – Переяслав – Ужгород – Запоріжжя: Видавничий дім «Гельветика», 2024. С. 239–

242.URL:<https://dspace.uzhnu.edu.ua/jspui/bitstream/lib/62601/1/%d0%9a%d0%be%d1%>

8. Корсак Р. В. Розвиток готельно-ресторанної справи в Україні в умовах європейської інтеграції. *Розвиток управління галузюю послуг*. Ужгородський національний університет. 2025. URL:https://www.researchgate.net/publication/390420264_ROZVITOK_GOTELNO-RESTORANNOI_SPRAVI_V_UKRAINI_V_UMOVAN_EVROPEJSKOI_INTEGRACII

9. Ліпінська К. Діджиталізація роботи закладів ресторанного господарства. *Управління розвитком сфери гостинності: регіональний аспект*. Чернівці. 2022. С.69-72. URL:https://tourlib.net/statti_ukr/lipinska.htm

10. Лебединенко Т., Петриченко Ю. Оздоровче харчування та локальні продукти як стратегія розвитку ресторану. *Промисловість та крафт для HoReCa в туризмі: досвід, проблеми, інновації*, 2023. С.23-25. URL:https://tourlib.net/statti_ukr/petrychenko.htm

11. Недзвецька О.В., Теодорович Л. В. Основні тренди сталого розвитку ресторанного господарства. *Вісник Хмельницького національного університету*. 2021. 6(1). С.266-271. URL:<https://journals.khnu.km.ua/vestnik/wp-content/uploads/2022/01/en-2021-6t1-44.pdf>

12. Офіційна сторінка кафе-бару «Дон Кіхот» в Instagram. URL:https://www.instagram.com/don_kihot/

13. Офіційний сайт закладу «Львівські круасани» URL:<https://lvivcroissants.com/ua/>

14. Офіційний сайт закладу !FEST URL:<https://www.fest.lviv.ua/uk/restaurants/>

15. Офіційний сайт закладу Макдональдз URL:<https://www.mcdonalds.com/ua/uk-ua.html>

16. Офіційний сайт закладу Домінос піцца URL:<https://dominos.ua/uk/kyiv/pizza/>

17. Офіційний сайт закладу КФС URL:<https://www.kfc-ukraine.com/>

18. Офіційний сайт закладу ГастроФемілі
URL:<https://borysov.com.ua/family>
19. Офіційний сайт закладу Фаст Фуд Систем»
URL:<https://studlava.com/companies/ed67b6f2-a6b7-4436-89b1-aa21a0f02a6c>
20. Офіційний сайт закладу Пузата хата URL:<https://puzatahata.ua/>
21. Офіційний сайт закладу Чорноморка
URL:<https://chornomorkalviv.com.ua/>
22. Офіційний сайт закладу Тарантіно фемілі URL:<https://www.tarantino-family.com/ua/>
23. Регламент європейського парламенту і ради (ЄС) № 178/2002 від 28 січня 2002 року про встановлення загальних принципів і вимог харчового права, створення Європейського органу з безпеки харчових продуктів та встановлення процедур у питаннях, пов'язаних із безпекою харчових продуктів. URL:https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/984_005-02
24. Регламент європейського парламенту і ради (ЄС) № 852/2004 від 29 квітня 2004 року про гігієну харчових продуктів.
URL:https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/984_002-04#Text
25. Регламент європейського парламенту і ради (ЄС) № 853/2004 від 29 квітня 2004 року про встановлення спеціальних гігієнічних правил для харчових продуктів тваринного походження.
URL:https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994_a99#Text
26. Регламент європейського парламенту і ради (ЄС) № 1169/2011 від 25 жовтня 2011 року про надання споживачам інформації про харчові продукти, про внесення змін до регламентів Європейського Парламенту і Ради (ЄС) № 1924/2006 та (ЄС) № 1925/2006 та про скасування Директиви Комісії 87/250/ЄЕС, Директиви Ради 90/496/ЄЕС, Директиви Комісії 1999/10/ЄС, Директиви Європейського Парламенту і Ради 2000/13/ЄС, Директиви Комісії 2002/67/ЄС, Директиви Комісії 2008/5/ЄС та Регламенту Комісії (ЄС) № 608/2004.
URL:https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/984_008-11#Text

27. Ресторанний ринок у 2023 році – зміни та підсумки.
URL:<https://horeca-ukraine.com/restorannij-rinok-u-2023-roci-zmini-ta-pidsumki/>
28. Система менеджменту безпеки харчових продуктів ISO 22000 HACCP. URL:<https://cert-sez.com.ua/sertifikaty-iso/iso-22000-haccp>
29. Собін О. В. Адаптація закладів ресторанного господарства до умов сьогодення. *Наукові записки Львівського університету бізнесу та права*. 2023. 37. 127-131. URL:<https://dspace.nuft.edu.ua/server/api/core/bitstreams/1b03bed6-a371-486b-972e-0411131aecc7/content>
30. Ставська Ю.В. Формування конкурентних переваг ресторанного бізнесу в умовах євроінтеграції. «*Угода про асоціацію між Україною та ЄС: оцінка досягнень та положень*», 2025. Вінницький національний аграрний університет. <http://vsau.vin.ua/repository/getfile.php/30671.pdf>
31. Чван О.С. Інноваційні технології в ресторанному бізнесі. *Світові досягнення і сучасні тенденції розвитку туризму та готельно-ресторанного господарства*. Запорізька політехніка. 2022. С.746-748.
URL:https://tourlib.net/statti_ukr/chvan.htm

ДОДАТКИ

Додаток А

Додаткові приміщення для гостей в кафе-барі «Дон Кіхот»



Головний вхід кафе-бару «Дон Кіхот»

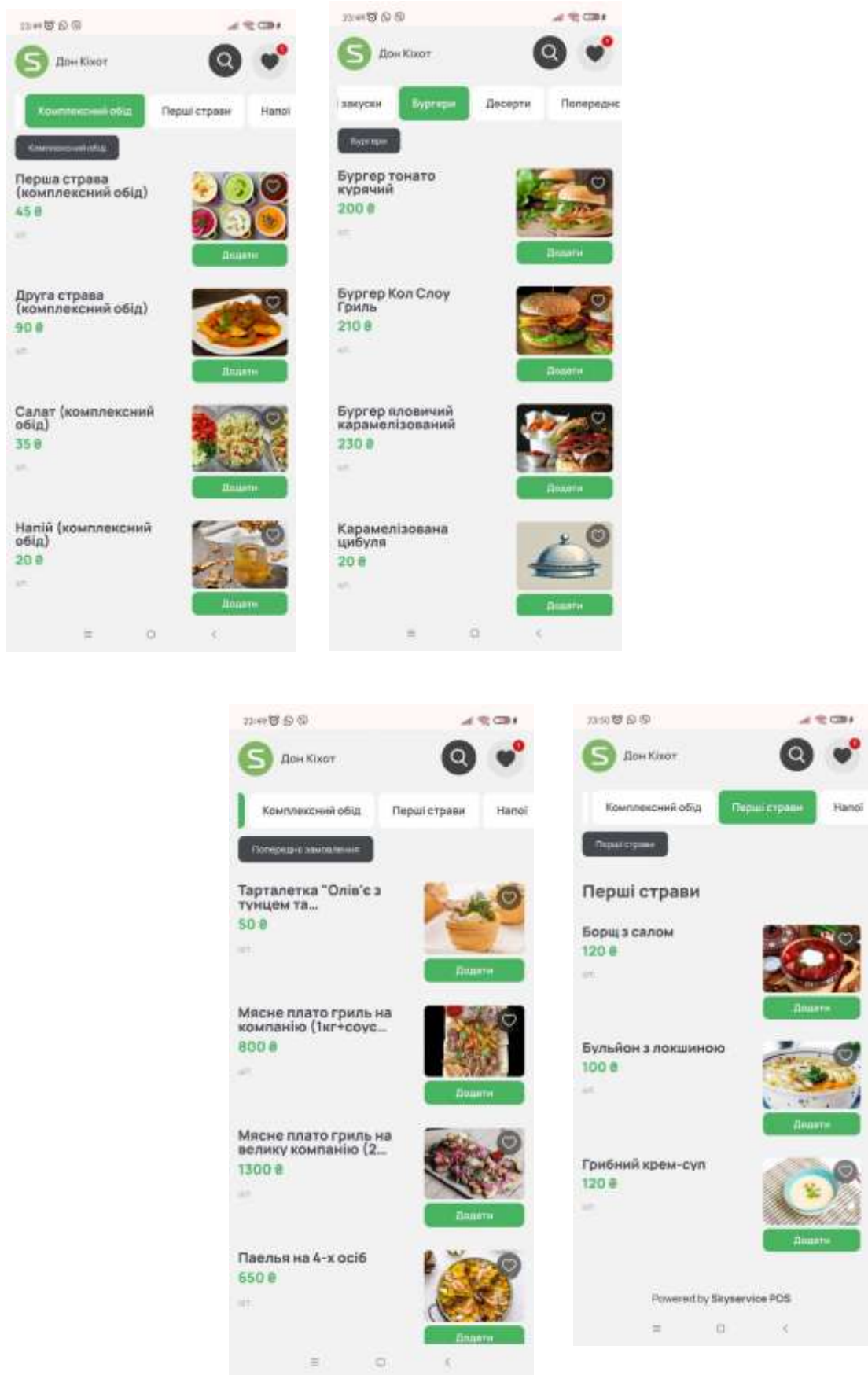
Заходи у кафе-барі «Дон Кіхот»



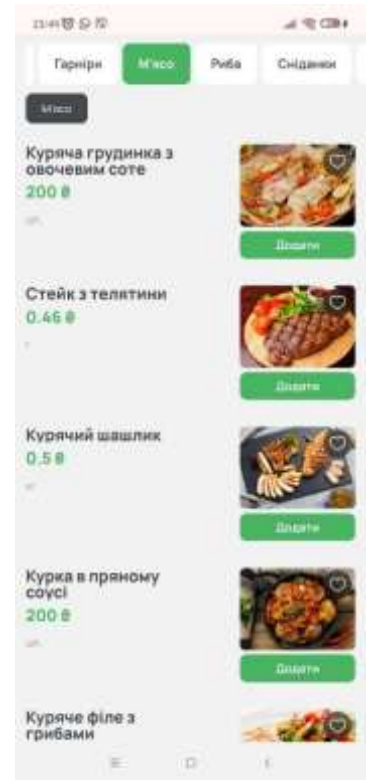
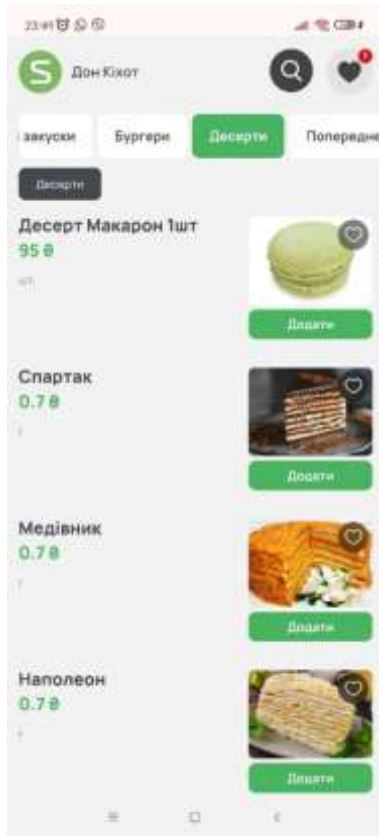
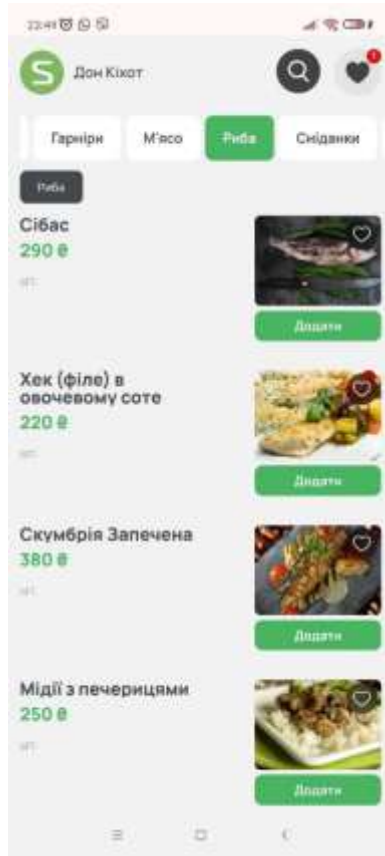
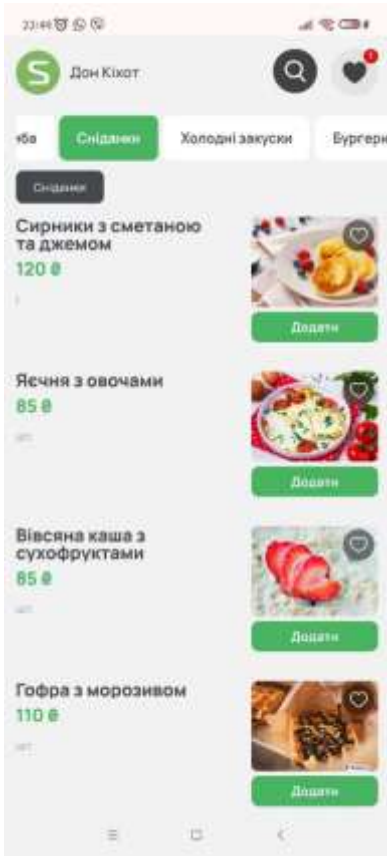
Продовження додатку В



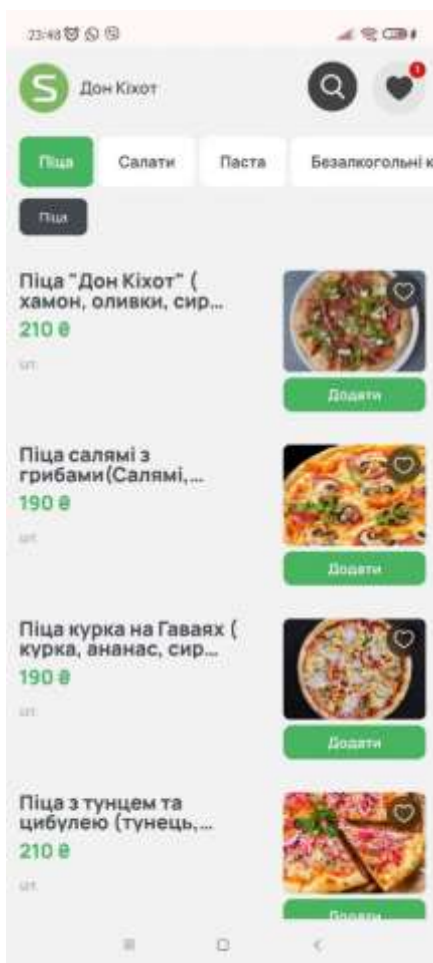
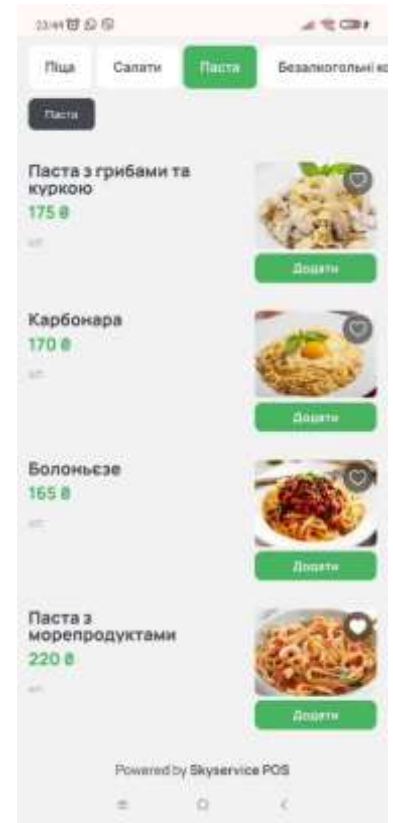
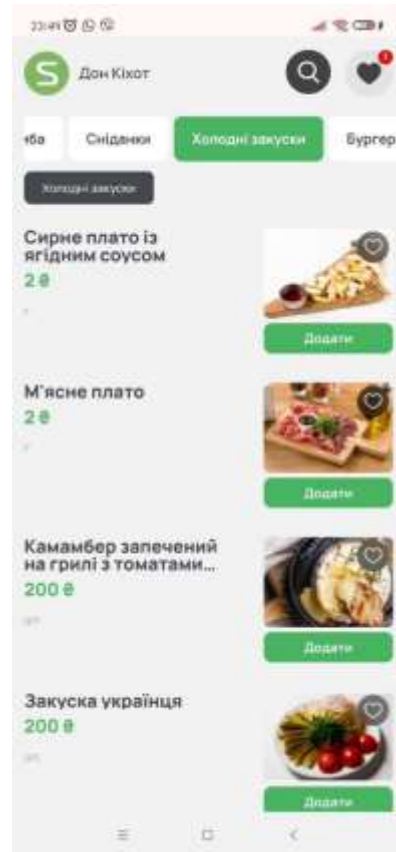
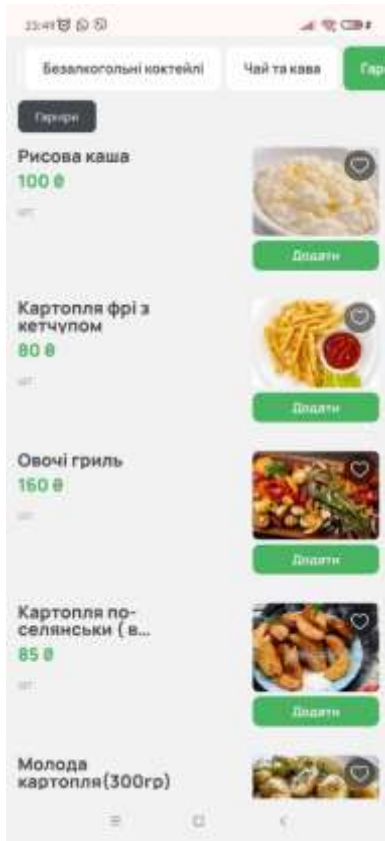
Меню кафе-бару «Дон Кіхот»



Продовження додатку Г



Продовження додатку Г



Інтер'єр кафе-бару «Дон Кіхот»

