

ДЕРЖАВНИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
Кафедра готельно-ресторанного бізнесу

# ВИПУСКНА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему:

## Проектування сервісної діяльності суб'єкта ресторанного бізнесу

Студента 3 курсу, 8с групи  
спеціальності  
241 «Готельно-ресторанна справа»  
освітньої програми  
«Готельно-ресторанна справа»

Томаш  
Анни  
Андріївни

Науковий керівник  
к.е.н., доц.

Романчук  
Людмила  
Дмитрівна

Гарант освітньої програми  
к.е.н., доц.

Расулова  
Алла  
Миколаївна

Київ 2023

**ДЕРЖАВНИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

**Факультет** ресторанно-готельного та туристичного бізнесу

**Кафедра** готельно-ресторанного бізнесу

**Спеціальність** 241 «Готельно-ресторанна справа»

**Освітня програма** «Готельно-ресторанна справа»

**ЗАТВЕРДЖУЮ**

Зав. кафедри  
готельно-ресторанного бізнесу  
проф. \_\_\_\_\_ М.Г. Бойко  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2022 р.

**ЗАВДАННЯ**

на випускн кваліфікаційну роботу студентці  
**ТОМАШ АННІ АНДРІЇВНІ**

*(прізвище, ім'я, по батькові)*

**1. Тема випускної кваліфікаційної роботи:** «Проектування сервісної діяльності суб'єкта ресторанного бізнесу»

Затверджена наказом ректора від «30» вересня 2022 р. № 2417.

**2. Строк здачі студентом закінченої роботи:** 27 січня 2023 р.

**3. Цільова установка та вихідні дані до роботи**

*Мета роботи* розроблення та обґрунтування методичних та практичних засад впровадження сервісної діяльності суб'єкта ресторанного бізнесу

*Об'єкт дослідження* – процес проектування сервісної діяльності ресторану «За двома зайцями», м. Київ

*Предмет дослідження* – методичні та практичні підходи до Проектування сервісної діяльності суб'єкта ресторанного бізнесу

#### **4. Зміст випускної кваліфікаційної роботи (перелік питань за кожним розділом)**

##### **ВСТУП**

##### **РОЗДІЛ 1. ДІАГНОСТИКА СЕРВІСНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ РЕСТОРАНУ «ЗА ДВОМА ЗАЙЦЯМИ», М. КИЇВ**

1.1. Оцінка сервісу ресторану

1.2. Моніторинг факторів впливу на сервісну діяльність ресторану

##### **РОЗДІЛ 2. УДОСКОНАЛЕННЯ СЕРВІСНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ РЕСТОРАНУ ДІАГНОСТИКА СЕРВІСНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ РЕСТОРАНУ «ЗА ДВОМА ЗАЙЦЯМИ», М. КИЇВ**

2.1. Імплементація інноваційної сервісної діяльності ресторану

2.2. Ефективність проектування сервісної діяльності ресторану

##### **ВИСНОВКИ**

##### **СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ**

##### **ДОДАТКИ**



## 5. Календарний план виконання роботи:

№ з/п	Назва етапів випускної кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	
		за планом	факт
1	Вибір теми випускної кваліфікаційної роботи	01.09.2022 р.- 29.09. 2022 р.	
2	Оформлення і затвердження завдання на випускну кваліфікаційну роботу	01.10.2022 р.- 07.10.2022р.	
3	Написання 1 розділу випускної кваліфікаційної роботи	08.10.2022 р.- 19.11.2022 р.	
4	Попередній захист 1 розділу випускної кваліфікаційної роботи	до 20.11.2022 р.	
5	Написання 2 розділу випускної кваліфікаційної роботи	21.11.2022 р.- 09. 01. 2023 р.	
8	Попередній захист випускної кваліфікаційної роботи у комісіях	10.01.2022 р. - 12.01.2023 р.	
9	Подання випускної кваліфікаційної роботи на кафедру	13.01.2023 р.- 17.01.2023 р.	
10	Подання випускної кваліфікаційної роботи до деканату для отримання направлення на зовнішнє рецензування	18.01.2023 р	
11	Підготовка матеріалів випускної кваліфікаційної роботи до захисту в екзаменаційній комісії	19.01.2023 р. 26.01.2023 р	
12	Захист випускної кваліфікаційної роботи в екзаменаційній комісії	Відповідно до розкладу	Відповідно до розкладу

6. Дата видачі завдання «1» жовтня 2022 р.

7. Керівник випускної кваліфікаційної роботи, к.е.н, доц.

\_\_\_\_\_ (підпис)

**Л.Д. Романчук**  
(ініціали, прізвище)

8. Гарант освітньої програми, к.е.н, доц.

\_\_\_\_\_ (підпис)

**А.М. Расулова**  
(ініціали, прізвище)

9. Завдання прийняв до виконання студент-дипломник

\_\_\_\_\_ (підпис)

**А.А. Томаш**  
(ініціали, прізвище)

## 10. Відгук керівника випускної кваліфікаційної роботи

Керівник випускної  
кваліфікаційної роботи

**Л.Д. Романчук**

(підпис, дата)

## 11. Висновок про випускну кваліфікаційну роботу

Випускна кваліфікаційна робота студента

Томаш А.А.

(прізвище, ініціали)

може бути допущена до захисту в екзаменаційній комісії.

Гарант освітньої  
програми

**А.М. Расулова**

(підпис)

(ініціали, прізвище)

Завідувач кафедри

**М.Г. Бойко**

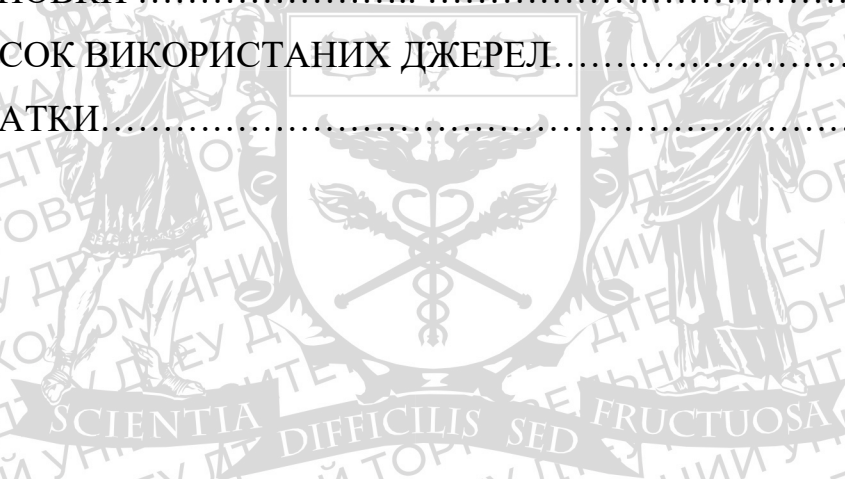
(підпис)

(ініціали, прізвище)

«    »      2022 р.

## ЗМІСТ

ВСТУП.....	7
РОЗДІЛ 1. ДІАГНОСТИКА СЕРВІСНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ РЕСТОРАНУ «ЗА ДВОМА ЗАЙЦЯМИ», М. КИЇВ.....	10
1.1. Оцінка сервісу ресторану .....	10
1.2. Моніторинг факторів впливу на сервісну діяльність ресторану .....	16
РОЗДІЛ 2. УДОСКОНАЛЕННЯ СЕРВІСНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ У РЕСТОРАНУ «ЗА ДВОМА ЗАЙЦЯМИ», М. КИЇВ.....	27
2.1. Імплементація інноваційної сервісної діяльності ресторану .....	27
2.2. Ефективність проектування сервісної діяльності ресторану.....	29
ВИСНОВКИ .....	42
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	44
ДОДАТКИ.....	47



## ВСТУП

**Актуальність теми.** Характер сучасного розвитку ринку готельно-ресторанного господарства визначається збільшенням конкуренції, вищими вимогами до кулінарної продукції та обслуговування, інтенсивним технічним та науковим розвитком, появою нових форм обслуговування і форматів підприємств ресторанної та готельної сфери. Для забезпечення стійкої позиції на споживному ринку суб'єкти господарювання мають максимально задовольняти потреби споживачів.

Заклади ресторанного господарства у своїй діяльності основним завданням ставлять задоволення потреб людей в харчуванні та наданні додаткових послуг. Потреба людини у їжі є необхідною потребою, проте дана потреба може задовольнятися й у домашніх умовах, а тому користуватися послугами підприємств харчування населення буде тільки в тому випадку, якщо пропозиція на цьому ринку буде відповідати їх попиту. Крім того, споживання кулінарної продукції в людей, зумовлено ще іншими чинниками, з них економія часу, бажання розважитися, скуштувати, щось нове, поринути в іншу атмосферу та ряд інших. Саме тому, закладам готельно-ресторанного господарства важливо аналізувати свою діяльність, робити кроки, щодо поліпшення стану комплексу та його конкурентоспроможності.

**Рівень дослідженості теми.** Значний внесок у вивченні сервісних технологій з сторони якості та культури обслуговування підприємств сфери гостинності внесли вчені Айситуліна К, Гірняк Л., Кучер Л., Кравець С., Мостова Л., Сахно Є., Сокол Т. та багато інших, їхні праці містять детальний аналіз якості обслуговування з різних аспектів в сучасних умовах та «культуру обслуговування», як важливий чинник забезпечення гостя задоволеністю послуг ресторанного господарства. Дослідження в даній сфері тримають і постійно оновлюються. Однак вивченню сервісної діяльності ресторану присвячено мало праць. Це ще раз підкреслює актуальність та важливість теми дослідження.

**Метою** є розроблення та обґрунтування методичних та практичних засад проектування сервісної діяльності суб'єктів ресторанної галузі.

Для досягнення поставленої мети необхідно вирішити ряд наукових завдань:

- оцінити сервісну діяльність ресторану;
- проаналізувати фактори впливу на ефективність сервісної діяльності ресторану;
- розробити напрями удосконалення сервісної діяльності ресторану;
- обґрунтувати пропозиції щодо впровадження інноваційних сервісних технологій у ресторані «За двома зайцями».

**Об'єкт дослідження** – сервісна діяльність підприємств ресторанного господарства.

**Предмет дослідження** – методичні та практичні підходи до удосконалення сервісної діяльності у ресторані «За двома зайцями», м. Київ.

**Методи дослідження.** У роботі використані такі способи і прийоми наукових досліджень: статистичні спостереження – для встановлення динаміки окремих показників, аналіз і синтез – для структуризації підходів до класифікації, порівнянь, групування, типізації – для порівняльного аналізу, анкетування – з метою дослідження особливостей впровадження сервісних технологій у підприємства ресторанного господарства, метод експертних оцінок – для оцінювання ефективності впровадження сервісних технологій у математичні методи. Для виявлення тенденцій розвитку підприємств ресторанного господарства та систематизації отриманої інформації використані методи комп'ютерної обробки здійснені за допомогою пакетів прикладних програм.

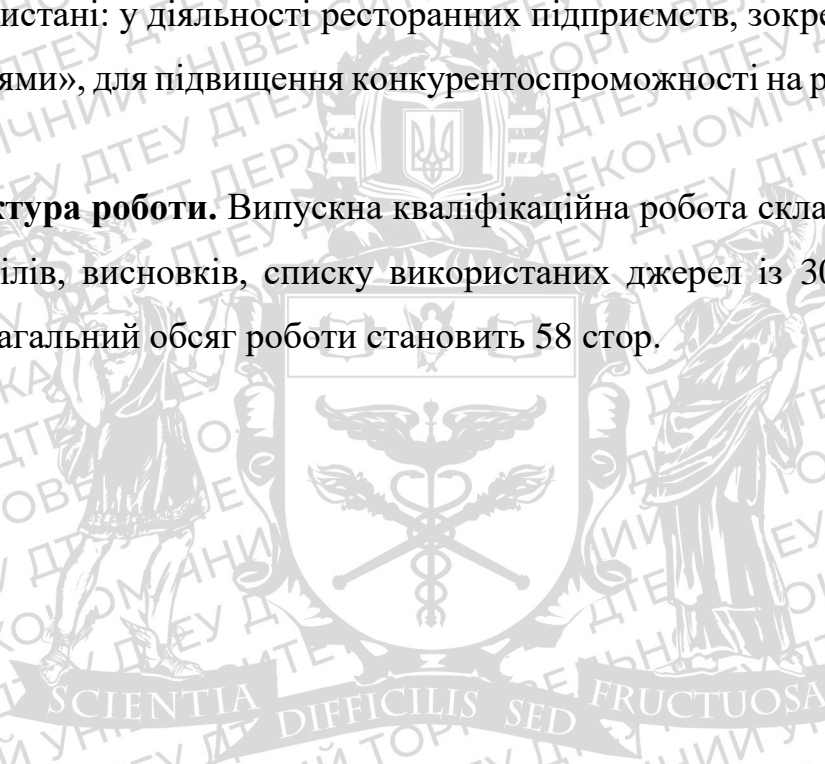
**Інформаційна база.** Основними інформаційними джерелами, що були використані в процесі виконання випускної кваліфікаційної роботи, є матеріали, наведені в вітчизняній та закордонній науковій спеціалізованій літературі, законодавчих та нормативних актах, наукових працях вітчизняних та зарубіжних



вчених, мережі Інтернет, та матеріали з соціальних мереж закладу, офіційної веб-сайту «За двома зайцями».

**Практичне значення одержаних результатів** полягає у тому, що матеріали дослідження створюють підстави для подальшого вивчення теорії та практики шляхів підвищення ефективності сервісної діяльності ресторанних господарств. Основні положення та результати кваліфікаційної роботи можуть бути використані: у діяльності ресторанних підприємств, зокрема ресторану «За двома зайцями», для підвищення конкурентоспроможності на ринку гостинності м. Київ.

**Структура роботи.** Випускна кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел із 30 найменувань та додатків. Загальний обсяг роботи становить 58 стор.



## РОЗДІЛ 1

### ДІАГНОСТИКА СЕРВІСНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ РЕСТОРАНУ «ЗА ДВОМА ЗАЙЦЯМИ», М. КИЇВ

#### 1.1. Оцінка сервісу ресторану

Ресторан «За двома зайцями» розташований в самому центрі Києва, за адресою Андріївський узвіз, 34. Атмосфера закладу дозволяє своїм відвідувачам зануритись в міську кухню та культуру м. Києва 1913 року. Інтер'єр поєднує в собі бурлеск і міщанський кіч початку ХХ століття, доповнюють інтер'єр маса унікальних деталей, з яких карикатурні афіші, герої п'єси Михайла Старицького (від якої походить назва закладу) [15] – додаток А.

Основною місією ресторації є «Відновити їжу предків в сучасних кулінарних шедеврах». Заклад поєднує в собі традиції поєднання страв української, єврейської, болгарської, молдавської кухонь. Кухарі використовують локальні, сезонні та фермерські продукти, готуючи з любов'ю всі страви з-під ножа. Ресторан перший і єдиний приготував страву з жолудів – «Крем-суп із жолудів в хлібному горщиківі». В ресторанні готують традиційні страви та свіжоспечені десерти. Однак в ресторанні працюють не лише професійні кухарі, офіціанти проходять спеціальне навчання перед тим, як почати роботу.

Щовечора гості можуть зануритися в яскраву атмосферу музики та бездоганно-смачної їжі. В закладі відвідувачі можуть насолодитись музикою кращих музикантів Києва 7 днів на тиждень, на вихідних ретро-ансамблі. В ресторанні діє кейтеринговий супровід заходів. В закладі постійно транслюється стрічка «За двома зайцями» [6]. В ресторанні є декілька залів – табл.1.1.

Таблиця 1.1

## Зали ресторану «За двома зайцями»

Назва залу	Місткість	Фотографія
«Буфет» або «Вінтажний»	4 столики для компаній від 2-х до 7 людей, місця біля барної стійки;	
«Камінний»	місткість до 15 людей	
«Купецький»,	місткість до 50 людей	

*Складено автором на основі [6]*

В кожному залі є своя атмосфера, унікальний інтер'єр, задум. Особливістю є камін. Літом «За двома зайцями» відкривається тераса біля підніжжя Андріївської церкви – додаток Б.

До особливостей закладу належить: бізнес-ланч, жива музика, меню англійською, шоу-програма, WiFi, VIP зала/кімната. Клієнти можуть замовити виїзне обслуговування свого свята в будь-якому місці та форматі.

Ресторан «За двома зайцями» є візитною карткою м. Києва, який вивів українські трави на новий рівень та радує відвідувачів рядом додаткових послуг.

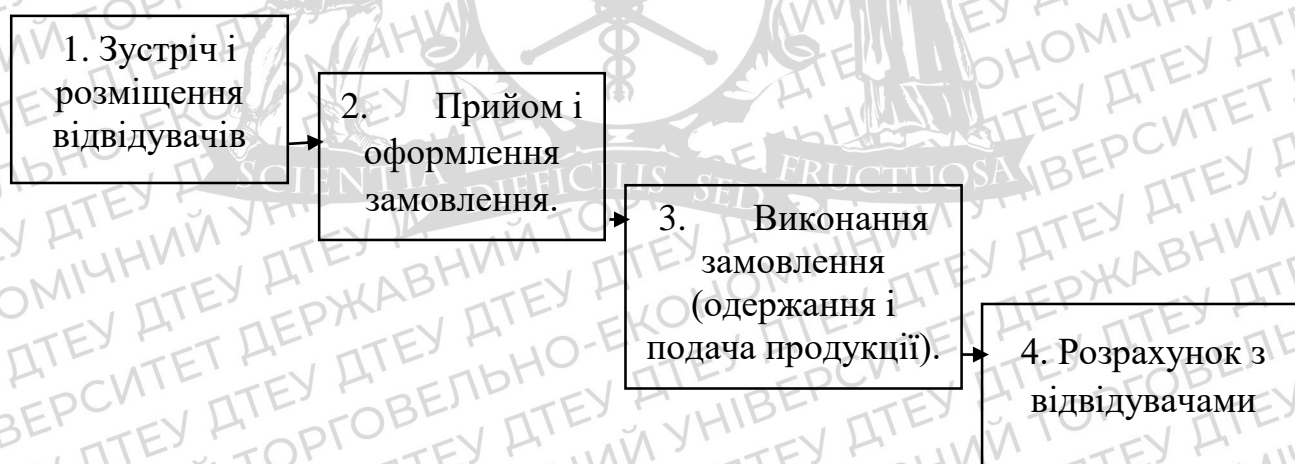
Сервісні технології у ресторані «За двома зайцями» спрямовані на:

- створення сучасних умов для задоволення потреб різних контингентів споживачів та моделювання оптимальних варіантів просторової структури сервісної системи;

- передбачає високу якість обслуговування на всіх сервісних етапах.

Сервіс - це обслуговування, яке проводиться виробником або посередником, що дозволяє споживачу максимізувати задоволення потреби, що виникла. Ресторан передбачає високий рівень комфорту, широкий асортимент страв та напоїв, інтер'єр у художньому виконанні, досконалу подачу страв та напоїв, відповідну організацію обслуговування та відпочинку

Технологія підготовки та організації обслуговування в залі «Буфет» або «Вінтажний» включає чотири основні елементи – рис.1.1.



**Рис.1.1. Процес обслуговування в ресторації «За двома зайцями»**

*Джерело [12]*

Першим етапом обслуговування в ресторані «За двома зайцями» є зустріч гостя при вході в ресторан, перша зустріч важлива при формуванні початкових думок гостя про заклад. На даному етапі потрібно проявити всю свою майстерність та люб'язність.

Біля входу в зал ресторану гостей зустрічає хостес, вітаючи їх, і проводить до вільного столу. Якщо з якої-небудь причини хостес відсутній, то ці функції

виконує старший офіціант. Пропонуючи відвідувачам зайняти місця за столом, слід мати на увазі, що жінка повинна сісти з правого боку від чоловіка, а при обслуговуванні їй треба подавати страви в першу чергу. Якщо офіціант зайнятий іншим замовленням, хостес може запропонувати гостю меню і карту вин, приділяючи відвідувачам належну увагу.

Після того, як гості розсаджуються, до них підходить офіціант. При сервіруванні столу офіціант повинен привітати гостей словами «доброго ранку», «доброго дня» або «доброго вечора» в залежності від часу приходу гостя, а також показати меню для вибору страв і напоїв. При подачі страв необхідно дотримуватися наступних правил: лівою рукою розгортати меню зліва, якщо за столом є люди, то спочатку меню дають жінкам, винну карту — чоловікам, а меню подається найстаршому з них першим. Офіціанти дають можливість гостям вибрати страви і змушують почекати кілька хвилин.

При замовленні офіціант повинен стояти поруч із клієнтом, а по можливості — з правого боку від клієнта, не торкаючись столу, стільців і не наближаючись до клієнта. При необхідності офіціант допоможе гостю вибрати страву, звертаючи увагу на фірмові особливості.

Після прийому замовлення на холодні страви і закуски, офіціант приймає замовлення на гарячі закуски, перші і другі страви, вкінці кондитерські вироби та гарячі напої. Варто розмовляти чітко і не надто голосно чи тихо.

Після прийняття замовлення офіціант досервіровує стіл відповідно до прийнятого замовленням. Прийнявши замовлення, офіціант передає його на кухню. В першу чергу офіціант подає гостям холодні напої, при подачі страв важливо звернути на послідовність їх подання:

1. подача продукції буфету (вода, соки, алкоголь, хліб).
2. подача холодних страв і закусок.
3. подача гарячих закусок.
4. подача перших страв.
5. подача других страв.
6. подача солодких страв і фруктів.

## 7. подача гарячих напоїв.

При поданні страв важливо звернути увагу на: відповідність їх замовленням по найменуванню, повноті асортименту і якістю; чистоту пляшок; температуру страв, їх зовнішній вигляд. Потрібно вчасно прибирати використаний посуд та замінювати його при подачі нових страв, збирати залишки їжі.

Після подачі гарячих напоїв і десерту офіціант повинен дізнатись чи бажають відвідувачі щось до замовити, якщо гість не має такого бажання офіціант запитує чи можна відвідувачів розрахувати. Рахунок друкується розбірливо у двох примірниках із зазначенням прізвища офіціанта, дати, суми (з перерахуванням всіх замовлених страв і напоїв і їх цін). Рахунок подається на маленькому підносі або спеціально пристосованому для цього посуді й кладе на стіл відвідувачеві.

В ресторані «За двома зайцями» діє готівковий і безготівковий розрахунок, важливо уточнити в гостях, яким методом від бажає розраховуватись. Після оплати відвідувачем рахунку офіціант повинен допомогти жінкам, літнім людям і дітям вийти з-за столу, відсунути стільці і проводити гостей до виходу залу з тією ж чемністю, з якою він їх зустрів.

Одним із важливих видів обслуговування, який сприяє збільшенню доходів ресторану «За двома зайцями» в залі «Камінний», «Купецький» та задоволенню споживачів, є проведення бенкетів. Бенкет – це урочистий званий обід або вечеря, який влаштовують відповідно до певної офіційної чи не офіційної події, свята або в честь певної особи.

Прийом – це зібрання запрошених осіб у кого-небудь (звичайно у офіційних осіб) на честь кого- або чого-небудь. Прийом — одна із форм спілкування між людьми, державними і громадськими організаціями. Бенкети поділяються за рядом ознак, кожен з бенкетів має свої особливості – табл. 1. 2.

Таблиця 1.2

## Класифікація бенкетів

Ознака класифікації	Поділ
За складом гостей	- Офіційні; - неофіційні
За способом організації приймання їжі	- з розміщенням за столом; - без розміщення за столом
За участю персоналу в обслуговуванні	- повне обслуговування офіціантами; - часткове обслуговування офіціантами
За асортиментом страв та напоїв	- загального призначення; - бенкет-фуршет; - бенкет-чай; - бенкет-коктейль, тощо
За місцем проведення	- на підприємстві; - виїзні

*Джерело [10]*

В ресторані «За двома зайцями» велике значення надають класифікації бенкетів за участю персоналу в обслуговуванні. При повному обслуговуванні всі страви і напої подаються гостям в обнос, а при частковому – певну їх кількість, головним чином холодні страви і напої, заздалегідь виставляють на столи, гарячі страви і напої подаються в обнос або ставлять на стіл.

В ресторані обслуговують банкет та прийом у такій послідовності: прийом замовлення, складання меню, підготовка столів, розрахунок посуду, приборів, сервірування столів, розподіл обов'язків між офіціантами, обслуговування перед початком банкету, подавання страв, напоїв, десерту. Їх узагальнюються в три стадії [12]:

1. Прийом замовлення
2. Підготовка до проведення банкету
3. Обслуговування банкету.

Замовлення на обслуговування урочистостей приймає директор або метрдотель закладу ресторанного господарства. Для цього етапу обов'язковим є складання договору-замовлення, упорядковує організацію та проведення банкету, задля власної безпеки ресторанного комплексу, оскільки бувають

випадки що у замовника є претензії. Замовник повинен зарезервувати частину приміщення та оплатити його повністю або половину [24]. На основі замовленого меню за типом обслуговування і з урахуванням кількості офіціантів, які будуть обслуговувати учасників банкету, розрахунок-замовлення на виробництво.

Для банкетів використовуються основні приміщення, які розраховані на обслуговування гостей. Розстановка меблів відіграє важливу роль для проведення комбінованого банкету. Кількість гостей, характер заходу, зручність для офіціантів та побажання людей необхідно для того аби знати як розташувати столи і врахувати усі можливості залу. Для підготовки банкету вводиться посада менеджера із обслуговування банкетів або створюються банкетні служби, оскільки це дуже відповідальна робота. Для того щоб офіціанти правильно володіли своїми навиками потрібне навчання.

Наступними етапами є:

1. Підготовка столів для сервіровки.
2. Сервірування столу.
3. Обслуговування розпочати одночасно від центру столу вліво і управо.

Після обслуговування офіціанти відходять від столу до підсобних столів іготуються до подачі наступних блюд і збору використаного посуду. Офіціанти, що наливають напої, знаходяться у 2-3 кроках від банкетного столу. Після закінчення банкету проводити гостей, тоді прибрати посуд, столи і зал.

## **1.2. Моніторинг факторів впливу на сервісну діяльність ресторану**

Запорукою успіху та зростання ресторану є виробництво якісної продукції та елегантна культура обслуговування. Гостя може привабити хороша реклама, вишуканий інтер'єр, різноманітне меню, але він прийде знову через професійну роботу персоналу та високу культуру обслуговування - якість обслуговування заходів



На нашу думку, важко вибрали лише одну групу факторів, що впливає на сервісну діяльність ресторану, доцільно виділити окремо фактори, які впливають на діяльність ресторану «За двома зайцями» та на якість обслуговування (сервіс) окремо.

До факторів впливу на середовище ресторану поділяють фактори зовнішнього та внутрішнього середовища.

*Внутрішнє середовище. Розміщення та інтер'єр.* Ресторан «За двома зайцями» розташована в самому центрі м. Києва на Андріївському спуску, який вважають центром культурного і туристичного розвитку міста. Поблизу ресторану розташовані замок Річарда, Національний музей історії України, Старокиївська гора, Десятинна церква, Андріївська церква, Михайлівський золотоверхий монастир.

*Персонал.* У ресторані наявний адміністративно-управлінський, виробничий та допоміжний персонал. Так як діяльність ресторану пов'язана з наданням послуг розважального характеру, то найбільшій частку складають працівники, які забезпечують якісний процес обслуговування, а саме: виробничий персонал (працівники сфери виробництва), допоміжний персонал (працівники сфери обслуговування та гостинності і працівники сфери розваг).

*Асортимент продукції і послуг.* В закладі бажають задовольнити всі потреби відвідувачів, так гості можуть провести в ресторації: весілля, день народження, дитяче свято, новорічну ніч, ділову зустріч, романтичну вечерю, сімейну вечерю, для них також відбуваються тематичні вечори. Меню ресторану представлене українською та англійською мовою. Для зручності гості можуть просканувати QR Code на меню. У меню представлені українські, молдавські, болгарські, польські страви, є вегетаріанські та дитячі частування [14].

Ресторан «За двома зайцями» надає:

- послуги з організації харчування;
- послуги з організації дозвілля;
- послуги з обслуговування святкових та ділових зустрічей;
- доставку кулінарної продукції.

Доставку кулінарної продукції можна замовити на офіційному сайті за посиланням

<https://bs.vardelivery.com.ua/?fbclid=IwAR1EUJnoZ1klKewbMtvsw6On94hGmFFP xowE0QPaXTP0wGJiv1hQ9DYobFk#weekendspecial> або за номером телефону +38 (067) 477 47 67.

Графік доставки :11:00-22:00. Замовлення на доставку приймається до 21:30.

Оплата відбувається двома шляхами «Накладним платежем при отриманні» або оплата на сайті через сервіс LiqPay. Приймаються карти платіжних систем VISA, MASTERCARD.

Замовлення від 350 грн доставляються безкоштовно. Якщо сума менша – вартість доставки 80 грн.

Під час війни в ресторації діє коворкінг, пункт обігріву, укриття. Тут можна зігрітися, зарядити гаджети та попрацювати. Можна відвілати безкоштовні майстер класи, останній майстер-клас проходив 16 грудня по виготовленню свічок із натуральної вошини. Всі донати спрямовують на допомогу діткам нашої колеги у виготовленні окопних свічок( фото у першому коментарі)для хлопців на фронті.

*Зовнішнє мікросередовище. Постачальники.* Адміністрація ресторану дуже ретельно підбирає собі постачальників, вона розуміє, що на імідж ресторану впливатиме репутація тих хто з ним співпрацює. Постачальники забезпечують ресторан необхідною сировиною (продуктами), які використовуються при готуванні страв, а також надають послуги, які лягають в основу якісної організації дозвілля відвідувачів (посуд, системи безпеки, звукове обладнання, світлове обладнання та ін). Більшу частину сировини, необхідної для виробництва кулінарної та кондитерської продукції, та напої ресторан закупляє в супермаркетах «METRO Cash and Carry»

*Споживачі.* Континент споживачів зумовлений розташуванням закладу, найбільше ресторан відвідують іноземні туристи та гості столиці, рідше мешканці м. Києва. Особливою уваги заклад викликає в людей, які в свою

молодість чи дитинство дивились п'єсу «За двома зайцями» українського драматурга Михайла Старицького та тих хто цікавиться українською літературою.

Найбільше відвідувачів у закладі на свята та вихідні дні (п'ятниця-неділя), в основному відвідувачі відвідують заклад після 18:00. Також відвідувачі є з 11-00 до 13-00 год., що співпадає з організацією сніданків та ленчів у даному закладі. Потім з 13-00 до 15-00 год., обідній період, з більшою кількістю відвідувачів. В основному в даному закладі завжди є гості.

Конкуренти. Поблизу ресторану «За двома зайцями» розташовані їх прямі конкуренти: заклади «Тераса», «Каапа ресторан-салон», «Catch Seafood Restaurant», «LEO» та інші. Саме тому для більшої конкуренції ресторан «За двома зайцями» активно просуває свою продукцію на послуги:

Заклад брав участь в програмі підтримки малого та середнього бізнесу і в рамках програми має змогу тиждень рекламуватися на площинах компанії Перехід Аутдор [4].

Ресторан розміщує знижки на сайті <https://rokipon.ua/>, що збільшує його популярність в мешканців Києва [22].

Контактні аудиторії (будь-яка група, яка фактично чи потенційно зацікавлена в організації або впливає на її здатність досягати своїх цілей) може допомогти або перешкодити здатності компанії обслуговувати ринок. Контакти ресторану включають кооперативні банки, ЗМІ (газети «РІА», «Місто», «33 канал»; Internet («ТОП 20» - <https://20.ua>, «ТОМАТО» - <https://tomato.ua/ua/vinnitsa/category/restaurant>, «VIP.VN.UA» - <http://www.vip.vn.ua/restaurant/> та ін.). Усі ці засоби поширюють інформацію про підприємство, впливають на формування суспільної думки про заклад.

До чинників, які впливають на макросередовище ресторану відносимо: політичні, економічні, соціологічні, технологічні. Їх проаналізуємо за допомогою PEST-аналізу – табл.1.3

**PEST-аналіз для ресторації «За двома зайцями»**

<p><b>Політика (P)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- зміна законодавства;</li> <li>- впровадження митних бар'єрів;</li> <li>- незбалансована економічна політика держави;</li> <li>- жорстка податкова політика;</li> <li>- спрощення візового режиму для іноземних туристів;</li> <li>- відсутність державного регулювання конкуренції;</li> <li>- державна політика не направлена на підтримку та розвиток ресторанної галузі.</li> </ul>	<p><b>Економіка (E)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- високі ціни на електроенергію;</li> <li>- рівень інфляції та безробіття;</li> <li>- високий курс валют;</li> <li>- зменшення інвестиційних внесків;</li> <li>- рівень наявного доходу населення;</li> <li>- збільшення податкового навантаження;</li> </ul>
<p><b>Соціум (S)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- демографічна ситуація (зменшення кількості населення);</li> <li>- структура зайнятості населення;</li> <li>- тренди в суспільстві;</li> <li>- зростання вимог до якості обслуговування;</li> <li>- підвищена увагу до екологічності.</li> </ul>	<p><b>Технологія (T)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- можливість придбання високоякісного устаткування;</li> <li>- оптимізація обладнання;</li> <li>- розвиток інтернет-технологій;</li> <li>- підвищення частоти проведення конференцій, ярмарок, виставок, як джерела інформації про інновації;</li> </ul>

*Складено автором*

Щодо політичних факторів, варто зазначити, що на даний момент в Україні діє система НАССР, закони про якість продукції, що позитивно впливає на розвиток даної галузі (регуляція якості).

Щодо демографічної ситуації, то в Україні спостерігається тенденція скорочення населення, даний чинник має негативні наслідки.

Економічні чинники мають переважно негативний вплив на діяльність компанії. Чинник коливання цін на електроенергію, устаткування, обладнання номерів, продуктів для ресторану негативно впливає на діяльність ресторації «За двома зайцями»

Технології мають позитивний вплив на діяльність організації, так, як нові технології спрощують діяльність ресторатації «За двома зайцями» факторів на діяльність наведено в табл. 1.4.

Таблиця 1.4

### Вплив факторів на діяльність ресторатації «За двома зайцями»

Групи факторів	Характер впливу на конкретну організацію («+» – позитивний; «-» – негативний)	Можлива реакція підприємства
Економічні фактори	-	Залучення іноземних інвестицій
Політичні фактори	+	Спостереження та впровадження всіх змін, що описані в законодавстві
Соціокультурні фактори	-	Впровадження екологічності надання послуг
Технологічні фактори	+	Постійне спостереження за новими технологіями

*Складено автором*

Таким чином, на основі даного аналізу було з'ясовано, що найбільш позитивно на розвиток ресторатації «За двома зайцями» впливають технологічні та політичні чинники. Негативно на компанію впливають економічні та соціальні чинники, що пояснюється нестабільною економічною ситуацією в Україні, низьким рівнем розвитку та доходів більшої частини населення, коливанням цін на сировину змінами на валютному ринку і т.д.

До факторів впливу на сервісну діяльність ресторату належать:

- обладнання та устаткування;
- номенклатура послуг;
- технологічні розробки;
- заготівельна сировина;
- освітньо-кваліфікаційний рівень;
- соціальна адресивність;

- інформаційність;
- комфорт, інтер'єр;
- культура обслуговування.

В ресторатації «За двома зайцями» ставляться високі вимоги до обслуговування гостей. Кожен конкретний одиничний показник розглядається в галузі комплексних показників і стосується не лише «етики обслуговування».

Якість роботи ресторану забезпечується налагодженим графіком роботи, зручним для клієнтів. Розглянемо культуру обслуговування в ресторані «Княжий двір» відносно складових поняття «культури обслуговування»:

1. Безпека клієнтів та дотримання екологічних норм під час обслуговування. Одним із важливих чинників якості обслуговування є санітарно-технічне в ресторані ресторатації «За двома зайцями», являє собою постійну вентиляцію і кондиціонування повітря, за безперервною роботою цих систем відповідає санітарно-технічна служба. В усіх залах, які надають послуги харчування в ресторані «Княжий двір», а також місцях загального користування проводиться санітарний контроль спеціальною комісією.

2. Приємний інтер'єр і екстер'єр закладу, достатня кількість приладдя і пристосувань для обладнання столу гостя. Дизайн інтер'єру, страви та атмосфера закладу переносять відвідувача у Київ 1913 року – велике купецьке місто в епоху кітча у міщанському середовищі. Забезпечення комфортного відвідування закладу полягає в забезпеченні найбільш сприятливою температури (16-18 °С) і відносної вологості повітря (60-65%). Всі зали ресторану оснащені кондиціонерами, що не дозволяє потрапляти в зал гарячого повітря з вулиці та виробничих цехів.

3. Створення відповідних комфортних умов обслуговування. Кожен член обслуговуючого та керуючого персоналу має свої функціональні обов'язки, виконання, яких впливає на якість та культу обслуговування (табл. 1.5).

Таблиця 1.5

**Функціональні обов'язки обслуговуючого персоналу, що мають значний вплив на якість обслуговування**

Посада	Функціональні обов'язки
Керуючий рестораном	Планування роботи різних підрозділів, розроблення графіку роботи, контроль за його дотриманням ; розробка та впровадження програм мотивації; проведення щоденних навчань персоналу; залучення до тренінгів адміністраторів/барменів/офіціантів; контроль за проведенням заходів (в середньому 3-4 заходи на день); прийом замовлень та організаційний супровід для великих банкетів/заходів; забезпечення якості виїзних обслуговувань за межами ресторану; контроль за дотриманням всіх технологічних процесів під час обслуговування, дисципліною, дотримання стандартів; наставництво/навчання адміністраторів ресторану.
Адміністратор ресторану	Розрахунок, організація та проведення конференцій та банкетів; організація роботи офіціантів, координація робочого процесу, навчання стандартів; спілкування з гостями, вирішення конфліктних ситуацій; контроль за дотриманням касової дисципліни та санітарно-технічних норм.
Старший офіціант	Дотримання всіх стандартів під час обслуговування; навчання нових працівників; організація роботи офіціантів; при відсутності хостесу замінити його на посаді та забезпечити гостя відповідною увагою під час зустрічі гостя.
Офіціант	Обслуговування масових заходів, відвідувачів, підтримка робочого місця в порядку; допомога відвідувачам з вибором страв, прийняття замовлення, подача замовлення та прибирання столу; слідкування за температурним режимом подачі страв, чистотою посуду при подачі; привітність при кожному етапі обслуговування.

*Джерело*

Якість обслуговування багато в чому залежить від правильного розподілу обов'язків між офіціантами і їх злагодженої спільної роботи.

Комфортні умови створює жива музика в закладі.

4. Досконале знання процесу та технології обслуговування, що включає етичні норми обслуговування, порядок і правила подачі страв, сервірування столу. У ресторані ««За двома зайцями» офіціант, підходячи до столика, вітає гостей. Кожен офіціант і працівник сфери обслуговування забезпечений фірмовим одягом у вигляді зайчика, взуття та бейджиком. При прийомі замовлення офіціант стоїть біля гостя з правого боку від нього. Меню пропонується в розкритому вигляді на першій сторінці зліва лівою рукою. Офіціант розмовляє мовою, яка комфортна для гостя. Немає права працівник підвищувати голос, підганяти гостей при виборі страв, спілкуватись в неприйнятному тоні, звертати увагу на видимі особливості чи вади відвідувачів. Офіціант вчасно оновлює брудний посуд, подає страви в певній відповідності, звертати увагу на температурний режим подачі різних страв. В кінці обслуговування офіціант повинен пропонує власну випічку та гарячі напої [10].

Моральна цінність окремих вчинків яскраво проявляється в діях персоналу ресторану. Персонал встановлює свій кодекс поведінки, щоб завоювати довіру та допомогти гостям. Особливо ретельно підбирається манера поведінки при обслуговуванні малокультурних туристів, оскільки при взаємодії з ними не виключені несподівані ускладнення і конфліктні ситуації.

5. Вміння визначати тип людини, оцінювати хід думок гостя, його бажання. Кожен працівник в ресторані ««За двома зайцями» вивчає основи психології та поведінки людей, разом з керуючим персоналом розбирає складні моменти в обслуговуванні, щоб виявити, які думки та побажання були в гостя в певний момент [13].

Для більш детального вивчення сервісної діяльності ресторації ««За двома зайцями» нами було проаналізована відгуки гостей у інтернет джерелах – табл.1.6.



Таблиця 1.6

## Аналіз відгуків споживачів про ресторацію «За двома зайцями»

Веб-сайт	Загальна оцінка	Позитивні відгуки	Негативні відгуки
Tripadvisor	4,5	Красивий інтерер, смачна їжа, професійний персонал, швидке приготування, офіціант схожий на зайця	«Сначала подошёл один официант, потом второй, потом третий. Когда попросила рассчитать, никто не посчитал нужным. Полчаса ожидания, напоминание, ожидание, не приветливые лица. Чаевые включены в счёт, т.е. на мнение посетителя можно плевать. Испортили настроение.»
UAOTZYV.COM	4,6	Дуже смачно, ввічливий та привітний персонал, неймовірний дизайн, жива музика, можна подивитись уривки фільму	Високі ціни. Зимою є протяг в столів біля каміну. «Невеликий мінус: була жива музика буквально 1-2 години, після виступу підійшли і запитали чи ми хочемо продовження свята!? За продовження потрібно було заплатити окремо, це нас здивувало і трішки розчарувало.»
Guide Service	4,6	Особливо визначаються офіціанти - 5+ за гостинність та бажання задовольнити всі примхи відвідувачів. Все дуже затишно, доброзичливо, весело.	Невисока кухня
Restaurant Guru	4,7	Дуже смачно, атмосферне місце, жива музика, прекрасний антураж, солідний і коректний персонал	Невеликі порції. Високі ціни

Топ. Довідка та відгуки	4,5	Неймовірно атмосферний заклад, смачна їжа та гарне обслуговування, стресостійкий персонал, цікава концепція, ввічливі офіціанти	«Більш підходить як столова, інтер'єр на 3*, якість страв 1*, персонал привітний, не раджу» Невеликі порції. Високі ціни. Спілкування офіціантів на російській мові
Фейсбук	5636 людей вподобали сторінку	Тепла атмосфера, гостиний прийом, вишуканість страв, подяка за підтримку військових, культурні заходи	Відсутність вегетаріанського меню

*Складено автором на основі [7, 8, 21, 26, 28, 29]*

Середній рейтинг ресторації 4,6 бали, з основним переваг ресторану споживачі виділили: інтер'єр, меню, якість страв, приємну атмосферу, наявність розважальної програми та культурних заходів, приємне ввічливе обслуговування. З недоліків, які відзначили деякі відвідувачі: проблеми в обслуговуванні, високі ціни, відсутність вегетаріанського меню, включення чайових у чек. Ресторану необхідно вжити заходи щодо усунення недоліків.

## РОЗДІЛ 2

### УДОСКОНАЛЕННЯ СЕРВІСНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ У РЕСТОРАНУ

#### «ЗА ДВОМА ЗАЙЦЯМИ», М. КИЇВ

#### 2.1. Імплементация інноваційної сервісної діяльності ресторану

Особливості ресторанної сфери є мінливістю потреб гостей, зростання вимог споживачів до послуг та обслуговування, велика кількість підприємств, які постійно з'являються та удосконалюється тощо. Вимагає від сервісної діяльності в тому числі ресторації «За двома зайцями» використання інноваційних технологій, які дають вижити підприємству в умовах конкуренції на ринку та задовольнити потреб споживачів.

Ресторани не завжди можуть бути пристосовані для інновацій, але всі, незалежно від того наскільки давно було побудовано ресторан, мають можливість використовувати їх. Тому важливо використовувати бенчмаркінг, який розвиває аналіз конкурентоздатності, що обмежується вивченням конкурентів їх продукції, витрат і технологій, характеристик, економічних і фінансових показників, відносин із клієнтами й постачальниками та дозволяє підприємства-конкурентів порівняти з своїм. Він проводить з метою пошуку і впровадження найкращих практик, що приведуть ресторан до кращої форми організації діяльності.

Важливим є впровадження різнопланових інновацій в організації обслуговування гостей. У відповідності з міжнародними стандартами, під «інновацією» розуміється кінцевий результат інноваційної діяльності, що отримав втілення у вигляді нового або вдосконаленого продукту, впровадженого на ринку, який використовується в практичній діяльності або у новому підході до соціальних послуг. Ресторанція «За двома зайцями» недостатньо приділяє увагу кваліфікації своїх працівників, підвищення їх професійного рівня, навчанню, які є важливою складовою якістю сервісної діяльності.

Якісний сервіс є стійкою конкурентною перевагою в сфері гостинності, який є ефективним інструментом продажів та задоволенням споживачів. Для якісного сервісу необхідно здійснювати контроль та навчання персоналу для цього рекомендуємо застосувати ресторації «За двома зайцями» концепцію TQM (Total quality management, тобто загальне управління якістю). TQM як технологія є принципово новим походом до управління будь-якою організацією, яка розглядає систему управління якість обслуговування в комплексних показниках. Така система вимагає впровадження даних принципів:

- впровадження нової філософії сервісної діяльності та закладу в цілому, спрямованих на постійне вдосконалення та вдосконалення діяльності всіх систем, служб і відділів, а також підвищення якості послуг;

- періодичне та регулярне навчання персоналу з метою підвищення його кваліфікації, ознайомлення зі стратегією діяльності підприємства, заохочення до самовдосконалення;

- формувати позитивного імідж ресторану, особливо з економічної точки зору, щоб співробітники відчували значимість кожного працівника і пишалися приналежністю до компанії;

- доцільне та економічно обґрунтоване фінансування процесів, технологій, сфер діяльності;

- нівелювання відповідальності за результатами перевірок та інспекцій, а натомість запровадження принципу самоконтролю та почуття відповідальності осіб за виконання своїх обов'язків, що безпосередньо впливає на ефективність діяльності підприємств;

- відкритість та прагнення до впровадження інновацій та нововведень [9].

Дана система дозволить в загальному досліджувати якість обслуговування та послуг, що дуже зручно для керівництва ресторації «За двома зайцями».

Алгоритм процесу навчання процесу навчання повинен включати чотири взаємопов'язані стадії (на основі аналізу джерел та стандарту ДСТУ ISO 10015:2008) [5]:

1. Аналіз потреб ресторану та визначення прогалини в компетенції працівників. Ресторани повинні визначити знання та навички, необхідні для виконання поставлених завдань, оцінити здатність працівників виконувати завдання та розробити план усунення недоліків у компетенції.

2. Розробка та планування навчання співробітників для підвищення здібностей співробітників, включаючи визначення критеріїв для оцінки результатів навчання та впровадження контролю. У випадку «За двома зайцями» низка факторів обмежує процес навчання: фінансові міркування; вимоги щодо термінів і розкладів; мотивація навчання працівників; вимоги до кадрових ресурсів для установ; обмеження щодо інших доступних ресурсів тощо. впливають на вибір методів навчання персоналу, постачальників освітніх послуг та опису навчальних програм.

Цілі навчання мають ґрунтуватися на очікуваних компетенціях, зазначених в описі потреб у навчанні персоналу, щоб забезпечити ефективне проведення курсу та створити чіткі алгоритми подання інформації.

3. Забезпечення процесу навчання персоналу орієнтованого на виконання різних завдань, зазначених в описі плану навчання керівного персоналу. Ресторан «За двома зайцями» разом із ресурсами, необхідними для забезпечення навчального процесу, має підтримувати як тих, хто навчає, так і тих, хто потребує додаткових знань та навичок. На ефективність та успішність навчання впливає ефективність взаємодії бізнесу, постачальників освітніх послуг та зацікавлених в отриманні додаткових знань.

4. Завершальним етапом є оцінка результатів навчання персоналу за допомогою системи, яка відповідає опису потреб у знаннях, планам та протоколам навчання персоналу. Оцінка необхідна для підтвердження або спростування досягнення цілей навчання, тобто для визначення їх ефективності. Результати можна перевірити за допомогою механізму спостереження та тестування навченого персоналу на робочому місці та, в довгостроковій перспективі, шляхом підвищення професійної компетентності та продуктивності персоналу. Кроки виконання етапів зображено в табл. 2.1.

Таблиця 2.1

### Безперервне вдосконалення процесу навчання

Етапи	Кроки виконання
1. Аналіз потреби у навчанні Персоналу	<ul style="list-style-type: none"> <li>- встановлення потреб підприємства;</li> <li>- аналіз вимог щодо компетентності персоналу;</li> <li>- виявлення недоліків в знаннях працівників;</li> <li>- визначення підходів щодо усунення прогалин у компетентності;</li> <li>- формування вимог до навчання персоналу.</li> </ul>
2. Проектування та планування навчання персоналу	<ul style="list-style-type: none"> <li>- визначення чинників, які можуть обмежувати навчання;</li> <li>- вибір методів навчання персоналу;</li> <li>- опис плану навчання персоналу;</li> <li>- вибір надавача послуг з навчання працівників;</li> </ul>
3. Забезпечення процесу навчання персоналу	<ul style="list-style-type: none"> <li>- затвердження плану процесу навчання;</li> <li>- підтримка персоналу перед навчанням;</li> <li>- технічна та організаційна допомога працівникам і процесі підвищення кваліфікації;</li> <li>- надання можливостей щодо застосування нових знань та навичок.</li> </ul>
4. Оцінювання результатів навчання персоналу	<ul style="list-style-type: none"> <li>- аналіз даних про процес навчання та відповідність плану;</li> <li>- виявлення нових компетенцій у працівників та їх відповідність потребам у навчанні;</li> <li>- затвердження звіту про отримання знань.</li> </ul>

*Складено автором*

Навчання персоналу ресторанів проводить компанія «HoRes Pro» - лідер консалтингових та освітніх послуг зі створення та подальшого розвитку закладів готельного та ресторанного бізнесу. Багаторічний досвід компанії допомагає формувати ефективні та успішні концепції розвитку, розроблені індивідуально для конкретних установ.

Кожен одинадцятий ресторан чи готель в Україні потребує допомоги експерта «HoRes Pro». Клієнтами компанії є мережа готелів Reikartz, ресторан «Панська чарка», кав'ярня «Імбирний пряник», компанія «Люкс Карт» та ін. Штаб-квартира компанії знаходиться у Львові.

Програма будь-якого заходу створюється відповідно до актуальних потреб бізнесу та вдосконалюється відповідно до сучасних тенденцій. Навчання включає іспити та домашні завдання, які перевіряють ступінь засвоєння нових знань і оволодіння навичками.

Навчання кейс-орієнтоване – приклади конкретних ситуацій, спрямовані на вивчення реальних проблем і пошук можливих варіантів вирішення з урахуванням отриманих знань і розширеного інструментарію.

Також варто звертати увагу на досвід розвинутих країн. В розвинених країнах світу розробляється комплекс єдиних вимог до культури та якості обслуговування, який впроваджується в практику фірм і контролюється. Тому необхідно розробити комплекс вимог до культури обслуговування ресторації «За двома зайцями». Сервіс на вищому рівні завжди майже непомітний, але залишає теплі емоції від місця, яке відвідали. Він проявляється у теплій посмішці, вишуканій кухні, технологічних новинках та зручностях, щирому піклуванні – таких маленьких, але дуже важливих деталей. Однак всі стандарти культури обслуговування повинні бути описані документально і затверджені керівником ресторації «За двома зайцями» відповідно до міжнародних стандартів.

Пропонуємо затвердити 8 правил, які увійдуть в склад комплекс єдиних вимог до культури обслуговування ресторації «За двома зайцями»:

1. Лідерство. Керівництво постійно дбає про майбутній розвиток ресторану, спрямовує зусилля на те, щоб донести представлення про майбутній розвиток до своїх службовців і переконати їх повірити в нього і його наслідувати.
2. Знайомство. Людину слід вітати наступними словами: «Доброго ранку», «Добрий день», «Добрий вечір», за можливістю попередньо вивчається дані про відвідувачів, тоді вітати потрібно по іменні, наприклад, «Доброго дня, пан Дмитро, раді Вас вітати в нашому готелі».
3. Розуміння потреб споживачів та увага до них. Для цього в ресторації розроблена система маркетингової інформації, яка постійно оновлюється і включає дослідження і вимоги ринку. В першу чергу необхідно вивчити побажання та потреби відвідувача, але лише тоді пропонувати певну послугу.

4. Зовнішній вигляд. В кожного працівника повинен бути ідеальний зовнішній вигляд, працівників забезпечують форменим одягом.

5. Допомога. Гість повинен відчувати, що йому буде надана необхідна допомога як в орієнтуванні (чим він може скористатися), так і при ухваленні рішення [25].

6. Індивідуальний підхід. Одних гостей можна відштовхнути нав'язливістю, балакучістю, інших - розсердить неувага, мовчанням. Дуже важливо враховувати менталітет гостя, традиції його рідної країни.

7. Гостинність. Кожен відвідувач повинен відчувати себе в затишку. Ставлення обслуговуючого персоналу повинні створити відчуття гостинності, з відчуттям, що вони перебувають в місці де їм раді та де їх чекають.

8. Чинник свободи. Система надання послуг вибирає найкращі сучасні тенденції, керівництво прагне, щоб вона була гнучкою, зокрема, щоб службовці мали певну свободу у своїх діях, для обслуговування клієнта відповідно до його потреб, але при цьому повинні бути дотримані стандарти обслуговування.

Висока культура та якість обслуговування гостей ресторації «За двома зайцями» забезпечується колективними зусиллями всіх працівників, постійним і ефективним контролем з боку адміністрації, проведенням робіт з удосконалення форм і методів обслуговування, вивчення та передача передового досвіду, нової техніки і технологій, розширення асортименту та вдосконалення якості послуг.

Забезпечення високої культури обслуговування гостей, найбільш повне задоволення їх потреб — запорука успіху ресторації «За двома зайцями». Тому підвищення культури обслуговування гостей є дуже важливим моментом в індустрії гостинності.

За кордоном завдяки використанню мобільних додатків порожні зали підприємств громадського харчування стали рідкістю. Під час їжі клієнти постійно чимось зайняті: читають, грають, переписуються в соцмережах або спілкуються через мобільні додатки на зразок Whatsapp. Щоб розважити клієнтів, деякі французькі підприємства розробили власні програми. З'являються



ресторани та кафе з сенсорними планшетами, встановленими на столиках, які можуть самостійно замовляти їжу, грати в ігри чи оплачувати рахунки. Наприклад, мережа ресторанів Applebee's встановила приблизно 100 000 планшетів у 2 000 своїх ресторанів.

Традиційні підприємства ресторанного господарства також шукають шляхи залучення нових клієнтів, зокрема за допомогою нових технологій. У деяких ресторанах Франції відвідувачі можуть отримати карту вин за допомогою планшета iPad. Тож компанія iWinePad пропонує рестораторам додаток, який дозволяє в електронному вигляді презентувати винну карту, створену професійним ресторатором і сомельє Крістофом Буазелі. «Електронне меню» представляє клієнтам список запропонованих вин і служить орієнтиром для сомельє: вина класифікуються за регіоном, найменуванням, сортом винограду, роком виробництва та ціною.

Головне, щоб під час замовлення клієнт отримав інформацію про вина, які поєднуються з обраною стравою та рекомендовані для прийому. Цей прийом не тільки розширює кулінарні знання туристів, а й значно збільшує оборот напоїв, збільшуючи кількість і якість реалізованої продукції. Споживачі також вважають цифрові карти вин більш красивими, простими та захоплюючими, що викликає інтерес до дегустації вина та замовлення нових напоїв.

Тому необхідно ресторану запровадити інтерактивне меню, яке пришвидшує замовлення. Інтерактивне меню створює ряд переваг:

- візуально в інтерактивному режимі ознайомитися з меню закладу та наочно й оперативно побачити високоякісні фотографії і детальний опис кожної страви. Крім того клієнту надається можливість відкрити докладнішу інформацію про ті страви, які його конкретно зацікавили;
- подолання мовного бар'єру, так як електронне меню може підтримувати більше 15 мов світу;
- офіціанти не витрачатимуть час на приймання замовлення і зможуть якісно виконувати інші функції закріплені за ними;
- всі замовлення упорядковано приходять на кухню чи бар без плутанини;

- послідовне приготування та видача страв;
- швидке обслуговування.
- можливість викликати офіціанта, якщо у клієнта виникли якісь питання;
- отримати додаткові послуги, оскільки в комп'ютері з е-Menu, як правило, є ще такі функції: ігри, гороскопи, анекдоти, відео, музика і т. і.;
- відкриваються нові можливості і для зворотного зв'язку зі споживачами: проведення опитування і завдяки цьому можливість ефективно управляти програмами лояльності [19].

Для запровадження інтерактивного меню необхідно зробити екран сенсорним. На сьогодні існує багато touch-технологій, що роблять екран сенсорним, інтерактивним, однак не всі технології можна використовувати в сучасних ресторанах до столів висуюють відповідні вимоги. До таких вимог належать: товщина скла, чим товще скло, тим менш чутливий датчик; використання технології, яка дозволяє спиратися ліктями на стіл; щоб стіл не «боявся» забруднення, тобто якщо розлилась кава або чай, технологія й надалі працюватиме разом із багатьма іншими вимогами, які стосуються ресторанів.

Крім того, на такому столі можна також використовувати нову технологію авторизації Facebook, коли не потрібно вводити логін і пароль, достатньо покласти мобільний телефон на інтерактивний стіл, і авторизація відбудеться через Bluetooth або NFC: «Привіт, Дмитро, ти авторизований», або якщо гість віддає перевагу персоні за сусіднім столиком, він може вибрати келих вина з меню, пройти по карті ресторану, вибрати цей столик і натиснути кнопку «перенести». Офіціант подасть келих вина та повідомить вам, від кого подарунок, а одержувач може одразу зафрендувати дарувальника у Facebook. Багато інших додаткових функцій для прискорення та покращення відвідування ресторану. Ресторан використовує лазерні промені та супертехнологію – нанотрубки срібла для використання інтерактивних столів [11].

Нині багато аналітиків передбачають, що дуже скоро більшість ресторанів перейде на інтерактивне меню, переваги яких перед стандартними просто

беззаперчні. Аналіз джерел вказує на те, що використання електронного меню в закладах ресторанного господарства дозволяє значно збільшити кількість постійних відвідувачів та підвищити дохід закладу.

Доцільним є запровадження SmartTouch eMenu, яке дозволить відвідувачам:

- створити замовлення через електронну корзину;
- відправити заявку офіціанту в один клік;
- створити швидкі дозамовлення в бар, кухню;
- контролювати статус замовлень і платежів;

Для офіціантів та ресторану є значні переваги та вирішення проблем паперового меню:

- на екрані відображаються лише актуальні страви;
- можна швидко оновити фото, назву та ціну страви;
- електронна форма розрахунку захищена від помилок та приписів;
- оптимізувати процеси надання сніданку, обіду та вечері.

Також SmartTouch eMenu не вимагає значних затрат, ресторану потрібно лише встановити сенсорні столи та оплатити користування програмою. Вартість програми пакету для ресторану для одного інтерактивного столу Standard складає \$26 щомісяця або \$20 в місяць при сплаті за рік. Підключення додаткових інтерактивних столів складає \$9 (при сплаті за рік) або \$15 – щомісяця. У вартість тарифу включено складський облік, касові зміни, інтеграція з 1С, система лояльності, меню для відвідувачів, онлайн-каса, транзакції, підтримка виробника.

Для впровадження інновацій в сферу обслуговування та покращення діяльності ресторації «За двома зайцями» пропонуємо організувати всі процеси за допомогою Kanban-методу.

Kanban – японська система виробничої логістики, що була вперше застосована корпорацією «Toyota Motor» у 1972 р. на заводі «Такахама» (м. Нагоя, Японія) і є системою організації неперервного виробничого потоку, який здатний до швидкої перебудови і фактично не потребує страхових запасів.

Логістична система KANBAN являє собою метод, який спрямований на задоволення потреб клієнтів самостійно керуючим виробництвом за принципом отримання. Матеріальний потік, при цьому, спрямований вперед (від виробника до споживача), тоді як інформаційний потік спрямований назад (від споживача до виробника) [1].

В системі Kanban слід виділити три основні підсистеми:

- 1) соціальну (підбір і підготовка кадрів, використання працівників відповідно з виробничими потребами, їх стимулювання та просування по службі);
- 2) технічну (оптимальне використання виробничих потужностей, висока якість продукції);
- 3) виробничу (раціоналізація матеріальних потоків, управління ходом виробничого процесу).

«Kanban» – система організації виробництва та постачання, що дозволяє ефективно реалізувати принцип «Точно вчасно», сутність якої у тому, що це підрозділи підприємства постачаються матеріальними ресурсами лише тому кількості і до такого терміну, які необхідні виконання замовлення. Засобом передачі в системі «Kanban» є спеціальні картки, які відображають потребу в матеріальних ресурсах кожної ділянки ланцюга, а також стадію виконання в процесі обробки кожного окремого завдання.

Kanban має такі переваги:

Гнучкість планування. Команда зосереджена лише на поточній роботі, а пріоритетність завдань встановлює керівник.

Висока залученість команди в процес розробки. Співробітники згуртовані та виявляють щире зацікавлення завдяки регулярним зустрічам, прозорості процесу та можливостям самоорганізації.

Коротший час циклу. Якщо кілька людей мають необхідні навички, тривалість буде скорочена, але якщо вони є лише в одного, виникне вузьке місце. Тому співробітники повинні ділитися знаннями, тим самим оптимізуючи

тривалість циклу. Тоді вся команда може зайнятися роботою, що застрягла, і відновити безперебійний процес [3].

Менше вузьких місць. Обмеження RVP дозволяють швидко визначити вузькі місця та проблемні зони через брак уваги, людей або навичок.

Наочність. Легше виявити вузькі місця, коли всі виконавці мають доступ до даних. Команди Kanban, окрім самих карток, зазвичай використовують два загальні звіти: контрольні діаграми та сукупний потік.

Kanban має такі переваги:

У найпростішому варіанті канбан-дошку ділять на три стовпці із завданнями: - до виконання (to do); - у процесі виконання (Doing); - виконані (done).

Запропонований ресторації «За двома зайцями» Kanban-метод зображено в табл.2.2.

Таблиця 2.2

### Структура Kanban-дошки

Заплановано	У роботі	Готово
Запровадження концепції TQM	Аналіз потреб ресторації та виділення прогалин в компетентності працівників Проектування та планування навчання персоналу щодо підвищення компетентності працівників	Проведення першого тренінгу про культуру обслуговування Проведення розмов з персоналом з метою усунення недоліків в їх праці

*Складено автором*

Основний принцип kanban - обсяг незавершеної роботи необхідно обмежувати, щоб не допускати зависання. При цьому в роботі одночасно може бути кілька завдань. Головне — обмежити їхню кількість. Над кожним стовпцем зазвичай вказують ліміт — максимальну кількість завдань у цій колонці. Ліміт беклогу вираховують виходячи із середніх показників. Наприклад, у процесі 5 завдань і виконання кожного йде 1 день — тижневий беклог можна позначити лімітом 5.

При впровадженні kanban-методу ресторації «За двома зайцями» необхідно дотримуватись шести основних правил [17]:

1. Візіалізувати потік роботи.
2. Обмежити кількість завдань, що одночасно виконуються.
3. Керувати потоком завдань
4. Обговорити правила роботи
5. Аналізувати діяльність.
6. Експериментувати та покращувати робочі процеси.

Для побудови kanban-методу пропонуємо використовувати програму Kanbanize. Повністю безкоштовний сервіс з достойною функціональністю. Його власники гарантують приріст в продуктивності на 300% при використанні їх продукту.

Kanbanize — це єдина платформа управління на ринку, яка природно масштабується в обох вимірах — горизонтально та вертикально. Ви можете почати з однієї команди, розширити її до тисяч команд, а потім розширити її до генерального директора, нічого не порушуючи [30].

Також Kanban передбачає використання класів обслуговування як інструменту оптимізації задоволеності клієнтів. Кожен клас має набір правил управління, а завдання з найбільш ризикових — оцінюються та фіксуються в часових рамках. Класи обслуговування дають можливість членам команди повноваження для самоорганізації та звільняють час керівництва для того, щоб сконцентруватися на процесі, а не на щоденній плінності. Для кожного класу обслуговування використовуються «плавальні доріжки» на Kanban-дошці, для кожної з яких задається свій WIP-ліміт [18].

Отже, впровадження меню в ресторані готелю «Etude» дозволить покращити сервіс в ресторані, збільшити відвідуваність закладу, знизити витрати і підвищити прибуток. Застосування запропонованої концепції TQM та kanban-методу позначиться насамперед конкурентоспроможності підприємства, і навіть збільшить показники економічної ефективності з допомогою скорочення низки витрат.

## 2.2. Ефективність проектування сервісної діяльності ресторану

Підвищення якості обслуговування відвідувачів ресторації «За двома зайцями» сприятиме створенню контингенту постійних клієнтів та появі нових. А також слугуватиме забезпеченню стабільної діяльності та подальшого розвитку закладів ресторанного господарства.

Для обґрунтування доцільності запропонованих методів скористаємось методикою розрахунком економічного ефекту. Класична формула, за якою можна розрахувати економічний ефект виглядає наступним чином:

$$E_{\phi} = D - Z * K, \quad (2.1)$$

Де  $E_{\phi}$  - економічний ефект;

$D$  - доходи або економія від проведення заходів;

$Z$  - витрати на проведення заходів;

$K$  - нормативний коефіцієнт (для сфери торгівлі та послуг становить 0,25).

При навчання персоналу ресторації важко розрахувати доходи або економію при проведенні заходів, але при покращенні сервісної діяльності ресторації зможить втримати наявних споживачів та залучити нових. Тому нашу думку, дану формулу не доцільно розраховувати, тому розрахуємо витрати.

Ціни консалтингової компанії «NoRes Pro» є досить доступними, зважаючи на те, що ресторан в майбутньому здобуде висококваліфікованих працівників, які постійно будуть навчатись новому у досвідчених спеціалістів у сфері гостинності. Вартість відвідування тренінгу одним працівником коливається від 200 до 500 грн в залежності від спеціаліста що проводить захід та часу проведення. Також «NoRes Pro» пропонує фіксовану ціну для ресторації, що співпрацює з їхньою компанією на постійній основі 10500 грн за 10 тренінгів (максимально 10 працівників на одному тренінгу) [27].

Вартість впровадження SmartTouch eMenu складає вартість тарифного плану «Локальна версія. Юридична особа» терміном на 1 рік – 2200 грн, придбання планшетів Samsung Galaxy Tab A7 Lite WiFi 3/32Gb – 5399 грн, необхідно придбати 8 планшетів=43192.

Отже, затрати складуть =  $10500+2200+43192=55892$  грн

Дану суму пропонує ресторації зекономи завдяки розвитку безвідходного виробництва. Впровадження безвідходного виробництва це інструмент турботи про довкілля. Зменшення відходів приносить відчутні переваги: це зменшує витрати на виробництво та обробку, значно підвищує престиж ресторану, і, останнє, але не менш важливе, ця тенденція задовольняє гостей, оскільки вони все більше усвідомлюють вплив виробництва та обробки харчових продуктів на навколишнє середовище.

Такий метод передбачає використання коріння, лушпиння та інших органічних відходів у приготуванні страв; зменшення одноразових речей; планування закупівель з урахуванням упаковки, що переробляється (картон, скло, PET, TetraPak); організація роздільного збору та здача на переробку; використання в інтер'єрі речей з перероблених чи вживаних матеріалів.

Та використання креативних ІТ- технологій. Виділимо дві новинки автоматизації, які покращать діяльність ресторації «За двома зайцями»[20]:

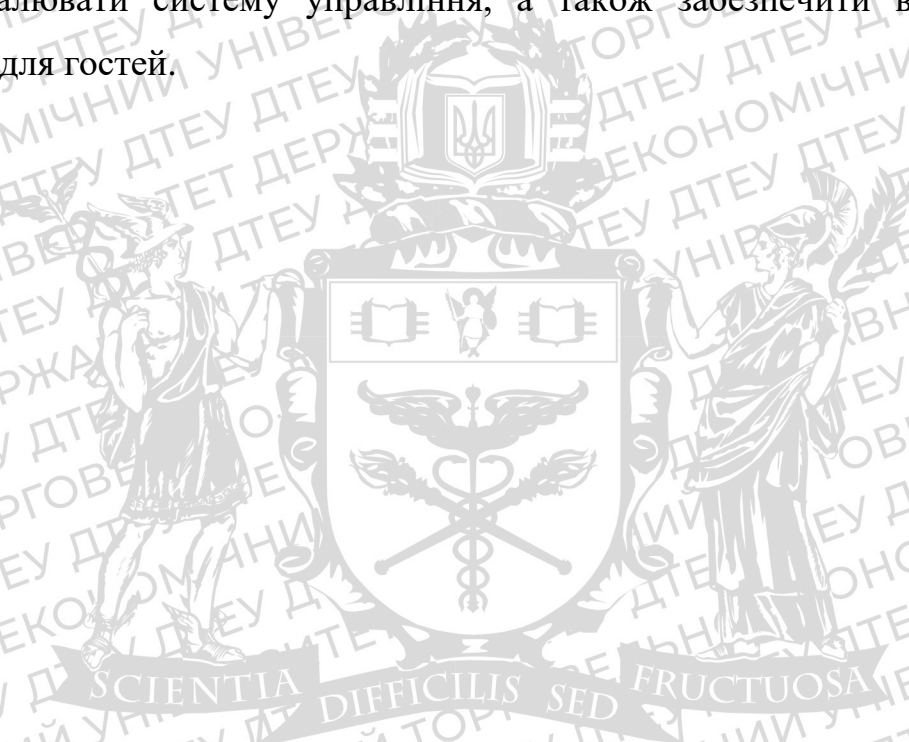
1. Energy Management System (Система управління електроенергією). За допомогою цієї системи ресторани можуть скоротити витрати на електроенергію приблизно на 30%. Через центральний комп'ютер контролюйте та змінюйте температуру в кожній кімнаті ресторану. Контролюючи клімат у своїй кімнаті, ви можете зменшити витрати та зробити свій внесок у захист навколишнього середовища. Наявність систем, здатних автоматично контролювати подачу світла, змінювати температуру в приміщенні або вмикати систему кондиціонування, є безперечною перевагою для рестораторів.

2. Back-office (Система управління внутрішніми службами ресторану). Системи управління бек-офісами спрощують і підвищують ефективність роботи персоналу ресторану, зменшують кількість помилок і підвищують якість обслуговування гостей. КПК (кишеньковий персональний комп'ютер) кожного співробітника налаштований на бездротову передачу інформації з центрального комп'ютера, що дозволяє співробітникам отримувати доступ до даних: скільки продуктів є в наявності, які продукти потрібно замовити, які страви змінилися



сьогодні, чи вони потребують ремонту, і що враховувати особливі побажання гостя.

Використання сучасних інноваційних технологій в ресторації «За двома зайцями» є невід'ємною частиною розвитку готельного бізнесу в умовах конкуренції. Сучасні технології дозволяють підтримувати високий рівень обслуговування, розширювати спектр послуг та асортимент продукції, удосконалювати систему управління, а також забезпечити високий рівень безпеки для гостей.



## ВИСНОВКИ

У ході проведення дослідження щодо проектування сервісної діяльності у ресторації «За двома зайцями» було:

1. Доведено, що сервісна система є одним із способів і механізмів збільшення прибутку, адже регулюється управляючою ланкою та являє собою конкретною системою цінностей, установок, що поєднують дослідницький потенціал і практичний досвід, певне світовідчуття і перспективне мислення.

2. Встановлено, що еталоном якості обслуговування підприємств громадського харчування є його відповідність системі вимог, що висувуються сучасним технічним рівнем, організацією виробництва та обслуговування, трудовими відносинами, соціально-етичними та правовими нормами, рівнем розвитку архітектури та художнього дизайну, гігієни, і гігієнічні норми, серйозна манера роботи.

3. Проаналізовано сервісну діяльність ресторації «За двома зайцями». Ресторанція «За двома зайцями» розташована в самому центрі м. Києва на Андріївському спуску, який вважають центром культурного і туристичного розвитку міста. Континент споживачів зумовлений розташуванням заходу, найбільше ресторан відвідують іноземні туристи та гості столиці, рідше мешканці м. Києва.

Основною місією ресторації є «Відновити їжу предків в сучасних кулінарних шедеврах». Заклад поєднує в собі традиції поєднання страв української, єврейської, болгарської, молдавської кухонь. Кухарі використовують локальні, сезонні та фермерські продукти, готуючи з любов'ю всі страви з-під ножа. Однак в ресторанні працюють не лише професійні кухарі, офіціанти проходять спеціальне навчання перед тим, як почати роботу. В кожному залі є своя атмосфера, унікальний інтер'єр, задум. Особливістю є камін. Літом «За двома зайцями» відкривається тераса біля підніжжя Андріївської церкви.

4. Здійснено оцінку відгуків споживачів ресторації «За двома зайцями». Середній рейтинг ресторації 4,6 бали, з основним переваг ресторану споживачі виділили: інтер'єр, меню, якість страв, приємну атмосферу, наявність розважальної програми та культурних заходів, приємне ввічливе обслуговування. З недоліків, які відзначили деякі відвідувачі: проблеми в обслуговуванні, високі ціни, відсутність вегетаріанського меню, включення чайових у чек. Ресторації необхідно вжити заходи щодо усунення недоліків.

5. Запропоновано для покращення конкурентних переваг важливо звернути увагу на контроль та навчання персоналу за допомогою концепції TQM (Total quality management, тобто загальне управління якістю). Зростання конкурентних переваг повинно відбуватись в комплексі, тому необхідно ресторану запровадити інтерактивне меню, яке пришвидшує замовлення. Для покращення процесу навчання було запропоновано канбан-метод, що допомагає об'єднати завдання і вибудувати наскрізні бізнес-процеси в організації ресторанної діяльності, визначити, скільки завдань фактично знаходяться всередині процесу, де і що блокує їх виконання. Це допомагає прискорити поставку цінності й своєчасно завершувати операційний цикл.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Антонюк О.А. Мікрологістична система «Канбан» / О.А. Антонюк, О.О. Міщук, С.В. Качуровський// Маркетингове забезпечення продуктового ринку. – Полтава: ПДАА - 2018- с.28-31
2. Баран О. П. Управління конкурентоспроможністю закладу ресторанного господарства: /О.П. Баран// Магістерська робота - Тернопіль, 2017. – 100 с.
3. Бовш Л.А. Agile-підходи в ресторанному бізнесі в умовах пандемії COVID-19. / Л.А. Бовш// Економічна стратегія і перспективи розвитку сфери торгівлі та послуг. - 2020. - Вип. 1(31). - С. 235-242.
4. В Україні визначили переможців програми з підтримки малого бізнесу #DigitalДопомога [Електронний ресурс] //Мультимедійна платформа іномовлення України. – 2020. – Режим доступу до ресурсу: <https://www.ukrinform.ua/rubric-technology/3042115-v-ukraini-viznacili-peremozcv-programi-z-pidtrimki-malogo-biznesu-digitaldopomoga.html>
5. ДСТУ ISO 10015:2008. Настанови щодо навчання персоналу. (ISO 10015:2008, IDT). – Київ, 2011. - 12 с.
6. За двома зайцями, ресторан [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://20.ua/kyiv/restorani-kafe-bari/restorani/restoran-za-dvumya-zaytsami.html>
7. За двома зайцями. Tripadvisor. [Електронний ресурс]. - Режим доступу:[https://www.tripadvisor.ru/Restaurant\\_Review-g294474-d3669582-Reviews-Za\\_Dvumya\\_Zaytsami-Kyiv.html](https://www.tripadvisor.ru/Restaurant_Review-g294474-d3669582-Reviews-Za_Dvumya_Zaytsami-Kyiv.html)
8. За двома зайцями, UAOTZYV.COM [Електронний ресурс]. - Режим доступу:<https://uaotzyv.com/kyiv/za-dvumya-zaytsami-16856>
9. Корпоративна культура : навч. посіб. / Хаєт Г. Л., Єськов О. Л., Ковалевський С. В. та ін. ; заг. ред. Г. Л. Хаєтва. К. : Центр навч. л-ри, 2003. – 403 с.

10. Литвиненко Т.Є. Організація послуг харчування: курс лекцій для студентів напряму підготовки 6.140103 «Туризм» ден. фор. навч./Т.Є. Литвиненко. – К.: НУХТ, 2014. – 120 с

11. Матюшенко Р.В. Інноваційні технології обслуговування в ресторанах при готелях. / Р.В. Матюшенко, Л.Ф. Литвінець// Світова наука і практика : міжнародна науково-практична конференція - Сопот/Sopot, 2017. - С. 62-68

12. Мостова Л. М. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства : навч. посіб. / Л. М. Мостова, О. В. Новікова. – К. : Ліра-К, 2010. – 388 с.

13. Нечаюк Л. Готельно-ресторанний бізнес: Менеджмент: Навчальний посібник для студ. вузів/ Лідія Нечаюк, Наталія Телеш,; Центр навчальної літ., М-во освіти і науки України, Київський нац. ун-т культури і мистецтв. - К.: Центр навчальної літератури, 2013. - 346 с.

14. Огляд ресторатії “За двома зайцями”: відчуй себе старокіївським аристократом [Електронний ресурс] //Kyiv Maps. – 2018. – Режим доступу до ресурсу:

15. Офіційний сайт ресторану «За двома зайцями» [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <http://zaytsi.com.ua/>

16. Офіційний сайт Головного управління статистики м. Київ [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <http://kiev.ukrstat.gov.ua/>

17. Паланджян Р.К. Дослідження моделей планування та обліку при виконанні робіт ІТ проєктів / Р.К. Паланджян// Кваліфікаційна робота – 2021 – 48 с.

18. Перит І.О. Перспективи впровадження kanban в управління бізнесом вітчизняних суб’єктів господарювання. / І.О. Перит// Менеджмент і маркетинг. - №8, 2019 – с.218-228

19. Пислиця, А. І. Інтерактивні технології в ресторанному господарстві. / А.І. Пислиця// Матеріали конференцій МЦНД. Традиційні та інноваційні підходи до наукових досліджень. - 2020. т.1.–с. 20-22.

20. Романів Х. В. Інноваційні шляхи підвищення конкурентоспроможності закладів готельної індустрії в Україні. / Х.В. Романів// Матеріали III міжнародної науково-практ. конференції «Управління інноваційним розвитком на макро-, мезо-, та мікрорівнях».- С. 168-170.

21. Ресторация "За двома зайцями". Фейсбук. [Електронний ресурс]. - Режим доступу:[https://www.facebook.com/Chasing.two.Hares/?ref=page\\_internal](https://www.facebook.com/Chasing.two.Hares/?ref=page_internal)

22. Сайт «Рокурон» [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: [https://pokupon.ua/kiev/merchant\\_pages/63841-za-dvumya-zaytsami/review](https://pokupon.ua/kiev/merchant_pages/63841-za-dvumya-zaytsami/review).

23. Субот Т.П. Діджиталізація ресторанного бізнесу / Т.П. Субот// Дипломна робота – К:2022, - 76 с.

24. Сокол Т.Г Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах - К.,2009.-488 с.

25. Тітомир Л.А. Інновації в культурі і сервісі обслуговування в готельному господарстві. / Л.А. Тітомир// Зб. тез доп. 75-ої наук. конф. викл. акад., Одеса, 20-24 квіт. 2015 р. - Одеса, 2015. - С. 148-149.

26. Топ. Довідка та відгуки. [Електронний ресурс]. - Режим доступу:<https://top20.ua/kyiv/restoranyi-kafe-baryi/restoranyi/restoran-za-dvumya-zaytsami.html>

27. HoRes Pro. Офіційний сайт «HoRes PRO». [Електронний ресурс]. - Режим доступу:<http://horespro.com.ua/>

28. Guide Service. [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <https://guide.in.ua/business/777847/%D0%B7%D0%B0-%D0%B4%D0%B2%D0%BE%D0%BC%D0%B0-%D0%B7%D0%B0%D0%B9%D1%86%D1%8F%D0%BC%D0%B8>

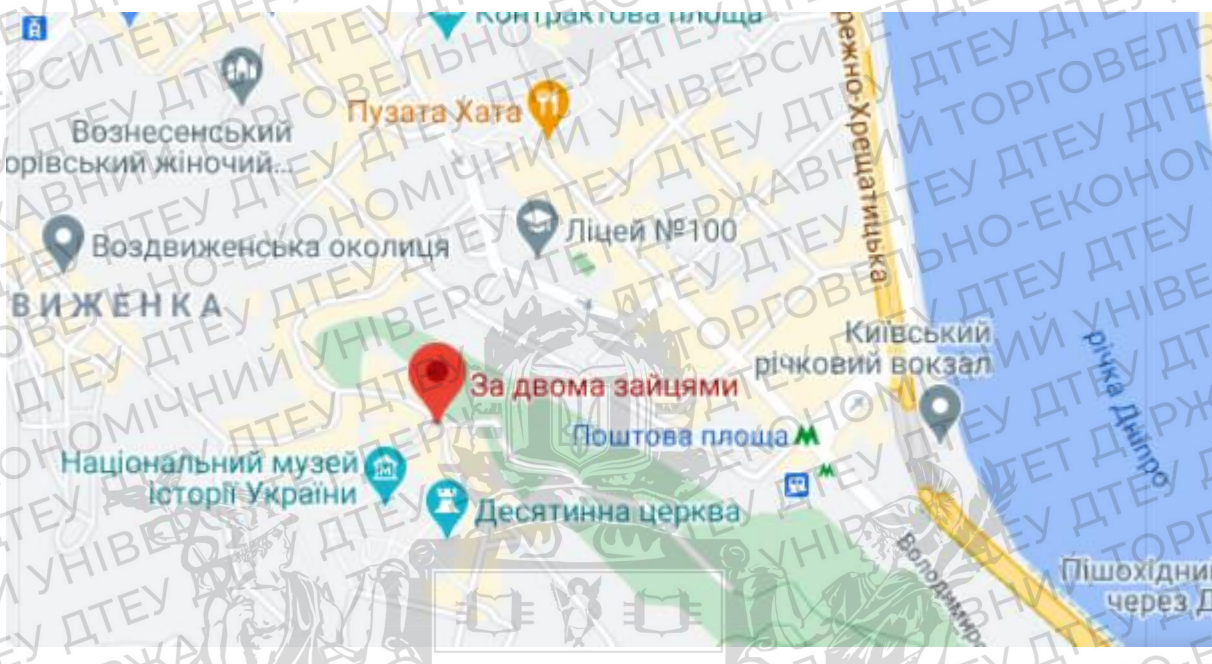
29. Restaurant Guru. [Електронний ресурс]. - Режим доступу:<https://ru.restaurantguru.com/Za-dvoma-zaisyami-Kiev/reviews?bylang=1>

30. Kanbanize. [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <https://kanbanize.com/>

# ДОДАТКИ



Розташування ресторану «За двома зайцями»





ДОДАТОК Б  
Інтер'єр ресторану «За двома зайцями»





## Tripadvisor



w7989vuy\_  
1 отзыв

●●●●● Отзыв написан 21 августа 2022 г.

### Летняя терраса - не советую

Сначала подошел один официант, потом второй, потом третий. Когда попросила рассчитать, никто не посчитал вклым. Полчаса ожидания, напоминание, ожидание, неприветливые лица. Чаевые включены в счёт, т.е. на мнение посетителя можно плевать. Испортили настроение.

**Дата посещения:** август 2022 г.

Пользно?

Этот отзыв отражает субъективное мнение члена сообщества Tripadvisor, а не официальную позицию компании Tripadvisor LLC. Tripadvisor проверяет отзывы.



\_E3116BQ  
2 отзыва

●●●●● Отзыв написан 22 февраля 2022 г.  через мобильное устройство

### Тематический ресторан

Очень красивый интерьер, вкусная еда и профессиональный персонал, настоящий камин и живая музыка впечатляет! Рекомендую к посещению!

**Дата посещения:** февраль 2022 г.

Пользно?

Этот отзыв отражает субъективное мнение члена сообщества Tripadvisor, а не официальную позицию компании Tripadvisor LLC. Tripadvisor проверяет отзывы.



kateoutside  
37 отзывов

●●●●● Отзыв написан 4 января 2022 г.  через мобильное устройство

### Приятное место в начале Андреевского спуска!

Зашли на обед и не пожалели. Место с интересным интерьером и лучшей туалетной комнатой)) Заказывали крем-суп из желудей в хлебе, тыквенный крем-суп, вареники с грибами и пшеном и мясо прирученного зайца. Все понравилось, вкус нестандартный у некоторых блюд, но это их не портит, а лишь... **Еще**

**Дата посещения:** январь 2022 г.

Пользно?  1

Этот отзыв отражает субъективное мнение члена сообщества Tripadvisor, а не официальную позицию компании Tripadvisor LLC. Tripadvisor проверяет отзывы.

UAOTZYV.COM

Юлия

30 марта 2022 в 16:56



Тематический ресторан. Очень нравится. Вкусно, вежливый персонал. Рояль создаёт очень крутую атмосферу



Мария

02 марта 2022 в 4:01



Была потрясена дизайном ресторана! Имеет 3 зала. Но самое главное - безумно вкусно готовят!

Говяжий язык, шука фаршированная, кролик - просто потрясающе! Спасибо вам огромное!

Отдельное спасибо официанту Сергею, вы мастер своего дела и очень интересно рассказываете!



Татьяна

22 февраля 2022 в 0:43



Очень колоритное место на Андреевском спуске?

Интерьер продуман до мелочей, до мельчайших деталей. Огромная коллекция записей, они просто везде - тарелки, статуэтки, вазы, копилки

Отличная кухня. Подача необыкновенно красивая, вкусно. Меню можно как книгу читать - в нем собраны все крылатые фразы из одноименного фильма

Очень приветливый и вежливый персонал.

Живая музыка вообще отдельная история. Два Александровича играют и поют в этом ресторане **2** **0** (!) лет

А 17 ноября 2021 года "За двумя зайцами" исполнился **2** **1** годик.

Всем рекомендую это место к посещению



Марина

12 февраля 2022 в 8:55

★★★★★ Прекрасний антураж, вкуснейшая еда, вежливий п обходительный персонал. Но цены, конечно, кусачье.)

👍 0 👎 0

Валерий

11 февраля 2022 в 13:17

★★★★☆ Только пару слов.  
Зимой гуляет сквозняк у столов возле камна.  
Цены ок, но порции не больше.  
Глнтвейн лучше брать в другом месте.

👍 0 👎 0

Наташка

24 января 2022 в 17:06

★★★★★ Атмосферне(о) очень понравился дизайн заведения) по кухне нічого сказати конкретно не могу, посещали в новогоднюю ночь. Блюда делались в запаре скорее всего!

👍 0 👎 0

Саша

14 января 2022 в 23:33

★★★★★ Прекрасное заведение, очень вкусно! Приятная атмосфера, приветливый персонал. Красивая живая Музыка.

👍 1 👎 0

14 января 2022 в 7:25

★★★★★ Гарний ресторан з цікавою концепцією за мотивами фільму "За двома зайцями". Є кілька залів. Інтер'єр виконаний у ретро-стилі. Можна подивитися уривки фільму, однак якщо не знати сюжет, то особливого сенсу від телевізору немає. Коли заходили з туристами, які не бачили фільм, то вони нічого не розуміли. Дуже сподобався торт "Кіпів", який схожий на традиційний "Київський". Ціни вище середнього. При вході в тепло поруч правого привітний чоловік, одягнений у ретро-стилі. Влітку працює відкрита тераса. У арці біля входу можна подивитися на цікавий мурал за мотивами фільму.

👍 1 👎 0

Наталія

11 января 2022 в 9:22

★★★★☆ Цікаве місце. Смачна кухня. Київський торт - кохання назавжди). Морозиво із жолудів - це можливо спробувати тільки у "За двома зайцями". І це delicious!  
Сервіс чудовий!  
Достіть багато іноземців відвідує цей заклад.  
Вважаю, що це також показник для ресторана.

👍 0 👎 0

Ярослава

06 января 2022 в 21:29

★★★★★ Місце замішне, тематичне. Страви різноманітні та смачні. Наливки смачнощі. Ціни вище середнього. Персонал привітний, уважний.  
Невеликий мінус: була жива музика буквально 1-2 годинки, після виступу підійшли і запитали чи ми хочемо продовження свята!? За продовження потрібно було заплатити окремо, це нас здивувало і трошки розчарувало. А так враження, емоції позитивні!

👍 0 👎 0

## Guide Service

### ВІДГУКИ:

**Сергій Лупирь:**

★★★★★ 4

"Гарний туристичний ресторан. Все стандартного смачно, але ... не висока кухня. Хоча заклад себе і не позиціонує себе як Мішлен. Все дуже затишно, доброзичливо, весело. Страви знайомі, технологічні, вишукані. Напої міцні, солодкі, газовані. Десерти та випічка гарні, до чаю та кави пасують добре. Особливо визначаються офіціанти - 5+ за гостинність та бажання задовольнити всі примхи відвідувачів. Ну, майже, всі!!! Загалом гарний заклад задля обіду або вечері протягом прогулянки середмістя. Можна порадити."

майже 11 місяців тому

**Ярослава Пустовіт:**

★★★★★ 5

"Місце затишне, тематичне. Страви різноманітні та смачні. Наливки смачнючі. Ціни вище середнього. Персонал привітний, уважний. Невеликий мінус: була жива музика буквально 1-2 годинки, після виступу підійшли і запитали чи ми хочемо продовження свята!? За продовження потрібно було заплатити окремо, це нас здивувало і тришки розчарувало. А так враження, емоції позитивні!!!"

1 рік тому

**ok ok:**

★★★★★ 5

"Оригінальний інтер'єр за тематикою фільму, що розповідає про життя містян 100 років тому. І смачна тематична кухня із старокіївськими стравами"

1 рік тому

## Restaurant Guru.



marina meshkova 11 місяців назад на Google

★★★★★

Атмосферное местечко)Порции небольшие, но еда очень вкусная!



Юрий Савицкий 11 місяців назад на Google

★★★★★

Очень вкусно,есть живая музыка



Марина Кравченко 11 місяців назад на Google

★★★★★

Прекрасный антураж, вкуснейшая еда, вежливый и обходительный персонал. Но цены, конечно, кусачие :)



Crazy Scriptor 1 год назад на Google

★★★★★

Уютненько. Персонал солидный и корректный как служащие банка.

3

Ответ владельца 1 год назад

Спасибо большое очень приятно!



Liudmila Haenggi 1 год назад на Google

★★★★★

Колорит для туристов.

## Топ. Довідка та відгуки



Sj SH

★ 5.0

Андріївський узвіз, 34

22 лютого 2022

Неймовірно атмосферний заклад, смачна їжа та гарне обслуговування!

Відповісти

Корисно

Поділитися



Ресторация За двома зайцями

★ 5.0

Андріївський узвіз, 34

22 лютого 2022

Доброго вечора, наш заклад постраждав від інформаційної атаки російської пропаганди, дзвінок поступив 16.02. ввечером, персонал одразу не зрозумівши що це тролінг відповідав ввічливо так як зазвичай, привітання було на українській мові, потім перейшли на мову співрозмовника, коли було зрозуміло що це невдала спроба посіяти паніку, наш робітник не піддався на провокацію а спокійно відповідав, але дану розмову було підрізано так як вигідно провокатору та оприлюднено у мережі. В свою чергу ми заявляємо що не підтримаємо агресора, дані про розмову, дані про людину, що телефонувала було передано нами у спецслужби та нашим колегам заради попередження. Така ситуація у нас виникла вперше, та ми зробили відповідні висновки. Дуже будемо вдячні за підтримку. З повагою, адміністрація.

Відповісти

Корисно

Поділитися



Кіра Настичук

★ 5.0

Андріївський узвіз, 34

22 лютого 2022

Ресторация чудова як і її стресостійкий персонал, який потрапив під інформаційну атаку російської пропаганди! У розмові гарно чути, що працівник відповідає коректно і без провокацій тому, що зрозуміли що це тролінг та відповідає на їх мові, сам запис розмови був обрізаний та не повний. Краще підтримати, а не вести себе як так як ті люди, що телефонували. Ця розмова передана відповідним службам від ресторану, також колегам на подібні випадки. Будьте людьми

Відповісти

Корисно

Поділитися



Елена Абакина

G ★ 5.0

Андріївський узвіз, 34

22 лютого 2022

тут найсмачніша українська кухня

Відповісти Корисно Поділитися



Анастасія Бенжик

G ★ 5.0

Андріївський узвіз, 34

22 лютого 2022

Отличное место! Удивительно вкусная кухня и что не мало важно-недорогая👍

Відповісти Корисно Поділитися



Mega Games Games

G ★ 5.0

Андріївський узвіз, 34

21 лютого 2022

Любі друзі які поставили 1.Навіщо булити ресторан та персонал цими ганебними словами?..Ви що не знаєте що 60% українців розмовляють російською мовою? Тим паче всі люди які живуть в країні агресора винні у цій ситуації? Я думаю що ви розумієте що ні...Я сам бував у цій ресторації не один раз, та те що ви пишете це зовсім не правда. Їжа тут дуже смачна, особливо сирники та морозиво з жолудів, офіціанти дружелюбний та завжди можуть підказати якщо не можете обрати що поїсти. Інтер'єр гарний, є жива музика.Що ще треба для того щоб провести вечір смачно та весело? Люди отямтеся!!

Відповісти Корисно Поділитися



Irishka Bmwshka

G ★ 1.0

Андріївський узвіз, 34

21 лютого 2022

Адміністратор закладу, чекає русню. гроші не смердять, чи як це розуміти? Закон про мову? Ні, не чули.

Відповісти Корисно Поділитися



Екатерина Башченко

G ★ 5.0

Андріївський узвіз, 34

21 лютого 2022

Я обычно не пишу отзывы,но тут смотрю все так набросились на него,ресторан шикарный,готовят вкусно,обслуживание,незнаю кому и где нахамили,нас с кумой обслужили быстро и приветливо,атмосфера располагает к отдыху и релаксации,бывают концерты и живая музыка.Писать можно много,надо прийти и самому убедиться,как это место раскрывает атмосферу Андреевского узвоза.

Відповісти Корисно Поділитися





Lyudmila Mishchenko

G ★ 5.0

📍 Андріївський узвіз, 34

20 лютого 2022

Люблю этот тематический ресторан, посвященный советской киноленте "За двумя зайцами". 😊

Рекомендую тем, кто любит этот фильм и хочет отдохнуть в особой салонной атмосфере под аккомпанемент живой музыки.

В основном салон-ресторан ориентируется на посетителей 60-70-х годов рождения, которые любят слушать и танцевать под музыку 80-90-х годов. Но и периодически проводит особые вечера посвященные 10-20 годам прошлого столетия.

🔥 Меню уникальное. Можно читать как отдельное литературное произведение. Особенность меню - к каждому блюду рекомендуется подходящее по вкусовому сопровождению вино, такое редко где встречается.

🔥 Выражаю благодарность всему персоналу за мой прекрасный день рождения! Обслуживание на высоте! СПАСИБО!  
Отдельно хочу сказать о еде.

Увы, команде поваров есть над чем работать. Учитывая мое праздничное настроение, я снисходительно отнеслась к поданной сырой форели, за которую, кстати, ресторан не взял плату. Спасибо.

Рекомендую ассорти вкуснейшего авторского сыра. Очень вкусно!

Рекомендую паштет из печени зайца, только научитесь готовить лёгкие хрустящие гренокки к этому блюду.

Рекомендую утиную грудку в горячем салате - великолепно!

Рекомендую Кофе от Галохвастова - великолепное соединение кофе, алкоголя и гоголь-моголь! 😊

📧 Відповісти   👍 Корисно   ➦ Поділитися



Lyudmila But

G ★ 5.0

📍 Андріївський узвіз, 34

19 лютого 2022

Отличный интерьер, музыка и интересная подача еды. Музыка создаёт отличную атмосферу

📧 Відповісти   👍 Корисно   ➦ Поділитися



Ilija Gafurova

G ★ 5.0

📍 Андріївський узвіз, 34

17 лютого 2022

Мне очень понравился ресторан .обязательно приду ещё раз

📧 Відповісти   👍 Корисно   ➦ Поділитися



Катя Кулакова

★ 4.0 Андріївський узвіз, 34

16 лютого 2022

Очень атмосферное место с хорошей кухней.

Відповісти Корисно Поділитися



Роман Пустобаев

★ 1.0 Андріївський узвіз, 34

16 лютого 2022

Більш підходить як столова, інтер'єр на 3\*, якість страв 1\*, персонал привітний, не раджу

Відповісти Корисно Поділитися



Катерина Герасимчук

★ 5.0 Андріївський узвіз, 34

12 лютого 2022

Гарне атмосферне місце, смачна кухня

Відповісти Корисно Поділитися



Tetiana Korol

★ 5.0 Андріївський узвіз, 34

11 лютого 2022

Відкрита року!!! Це точно!!!

Багато разів була на Андріївському узвозі, навіть декілька разів навпроти в Музей-майстерня І.П. Кавалерідзе, а от в Ресторанція "За двома зайцями" вперше!!! І тепер я розумію тих іноземців, що по Google maps їх розшукують 🤔

Я їла смачнючий телячий язик з пюре та гриби в сметані, не пам'ятаю як то все зветься правильно 🍷

Дуже затишно та атмосферно 🍷

Буду там 17 лютого ловити Св.Валентина 🍷 кажуть він обіцяв бути. Хто хоче, приєднуйтесь!!!

Хороша компанія, гарний настрій вам гарантований 🍷, а ще жива музика 🍷

Відповісти Корисно Поділитися



За двома зайцями

15 лютого 2022

Дякуємо за такі теплі та потрібні нам слова! Чекаємо на Вас у гості знову!

