

ДЕРЖАВНИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Кафедра готельно-ресторанного бізнесу

ВИПУСКНА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему:

Програми розвитку суб'єкта ресторанного бізнесу

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

Чаплюцької
Ангеліни Юріївни

Науковий керівник
д.е.н., проф.

Бойко Маргарита
Григорівна

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»**Спеціалізація** «Готельно-ресторанна справа»**ЗАТВЕРДЖУЮ**

Зав. кафедри

готельно-ресторанного бізнесу

проф. _____

М.Г.Бойко

« ____ » _____

2022 р.

ЗАВДАННЯ

на випускну кваліфікаційну роботу студентові

Чаплюцької Ангеліни Юріївни

*(прізвище, ім'я, по батькові)***1. Тема випускної кваліфікаційної роботи:** «Програми розвитку ресторану «Орлі Парк» м. Київ»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 програм розвитку у підприємство ресторанного господарства.*Об'єкт дослідження* – програми розвитку підприємств ресторанного господарства.*Предмет дослідження* – методичні та практичні підходи до удосконалення програми розвитку у ресторані «Орлі Парк» м. Київ.

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

ВСТУП

РОЗДІЛ 1. ПЕРЕДУМОВИ ФОРМУВАННЯ ПРОГРАМ РОЗВИТКУ РЕСТОРАНУ «ОРЛІ ПАРК», М. КИЇВ

- 1.1. Оцінка програм розвитку ресторану
- 1.2. Моніторинг факторів впливу на формування програми розвитку ресторану

РОЗДІЛ 2. НАПРЯМИ ФОРМУВАННЯ ПРОГРАМ РОЗВИТКУ У РЕСТОРАНІ «ОРЛІ ПАРК», М. КИЇВ

- 2.1. Формування внутрішніх стандартів якості обслуговування ресторану
- 2.2. Впровадження інноваційних програм розвитку

ВИСНОВКИ

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

ДОДАТКИ

SCIENTIA DIFFICILIS SED FRUCTUOSA

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.	01.09.2022 р.- 29.09. 2022 р.
2	Оформлення і затвердження завдання на випускну кваліфікаційну роботу	01.10.2022 р.- 07.10.2022р.	01.10.2022 р.- 07.10.2022р.
3	Написання 1 розділу випускної кваліфікаційної роботи	08.10.2022 р.- 19.11.2022 р.	08.10.2022 р.- 19.11.2022 р.
4	Попередній захист 1 розділу випускної кваліфікаційної роботи	до 20.11.2022 р.	до 20.11.2022 р.
5	Написання 2 розділу випускної кваліфікаційної роботи	21.11.2022 р.- 09. 01. 2023 р.	21.11.2022 р.- 09. 01. 2023 р.
8	Попередній захист випускної кваліфікаційної роботи у комісіях	10.01.2022 р. - 12.01.2023 р.	10.01.2022 р. - 12.01.2023 р.
9	Подання випускної кваліфікаційної роботи на кафедрі	13.01.2023 р.- 17.01.2023 р.	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	18.01.2023 р
11	Підготовка матеріалів випускної кваліфікаційної роботи до захисту в екзаменаційній комісії	19.01.2023 р. 26.01.2023 р	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, д.е.н., проф.

(підпис)

М.Г. Бойко
(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.Ю. Чаплюцька
(ініціали, прізвище)

10. Відгук керівника випускної кваліфікаційної роботи

Студентка Чаплоуцька А.Ю. виконала випускну кваліфікаційну роботу на тему: «Програми розвитку суб'єкта ресторанного бізнесу ресторану «Орлі Парк», м. Київ» у повному обсязі згідно виданого завдання та затвердженого графіку.

У першому розділі проаналізовано основні фактори впливу на розвиток і дана оцінка розвитку ресторану «Орлі Парк» м. Київ.

Другий розділ присвячено організаційним формам процесів розвитку ресторану «Орлі Парк» м. Київ та напрямам удосконалення розвитку у ресторані «Орлі Парк», м. Київ.

За результатом проведеного аналізу обґрунтовано пропозиції по удосконаленню впровадження інноваційних технологій розвитку у ресторані «Орлі Парк» м. Київ

Випускна кваліфікаційна робота рекомендована до захисту в ЕК.

Керівник випускної
кваліфікаційної роботи

(підпис, дата)

М.Г. Бойко

11. Висновок про випускну кваліфікаційну роботу

Випускна кваліфікаційна робота студента

Чаплоуцької А.Ю.

(прізвище, ініціали)

може бути допущена до захисту в екзаменаційній комісії.

Гарант освітньої
програми

(підпис)

А.М. Расулова

(ініціали, прізвище)

Завідувач кафедри

(підпис)

М.Г. Бойко

(ініціали, прізвище)

«___» _____ 2023 р.

ЗМІСТ

6

ВСТУП.....	7
Розділ 1. Діагностика розвитку ресторану «Орлі Парк» м. Київ.....	9
1.1. Оцінка розвитку ресторану «Орлі Парк» м. Київ	9
1.2. Моніторинг факторів впливу на розвиток ресторану «Орлі Парк» м. Київ	15
Розділ 2. Напрями удосконалення розвитку у ресторані «Орлі Парк», м. Київ.....	22
2.1 Організаційні форми процесів розвитку ресторану «Орлі Парк» м. Київ	22
2.2 Впровадження інноваційних технологій розвитку у ресторані «Орлі Парк» м. Київ	28
ВИСНОВКИ.....	33
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	34
ДОДАТКИ.....	38

Актуальність теми зумовлена безперервним розвитком ресторанного бізнесу України, що і є основною причиною посилення конкурентної боротьби між закладами ресторанного бізнесу. Таким чином здатність закладів бути конкурентноспроможними потребує нових рішень у вигляді тих чи інших нововведень, змін формату та використання новітніх програм розвитку.

На сьогоднішній день ресторани здобули достатньо високий рівень надання послуг. Виходячи з концепції ресторану, також було розроблено багато різноманітних програм розвитку ресторанного бізнесу. Але актуальність цієї теми на сьогоднішній день є ще більшою, ніж будь-коли завдяки, наприклад, таким чинникам, як пандемія та війна. На разі кожне підприємство намагається зацікавити гостя тим, що актуально - безпека, комфорт, смачна їжа та можливість її замовити.

Рівень дослідженості теми. Питання впровадження програм розвитку у підприємства ресторанного господарства розглядалися у працях таких вітчизняних та зарубіжних авторів як: Т. Шталь, Н. Телеш, А. Аветисової, В. Найдюк, В. Антонової, В. Варфоломеевої, В. Архіпова, К. Егертон-Томас, В. Пивоварова, Л. Нечаюк, О. Сватюк, Г. П'ятницької та інші. Але на сьогоднішній день звичайно неможливо сказати, що тема є розкритою та не потребує подальшого вивчення. Про це свідчить зміна пріоритетів сучасного суспільства та розвиток світу в цілому, що доводить актуальність вирішення поставленого питання.

Метою дослідження є визначення сутності і ролі програми розвитку ресторанного господарства, як механізму його адаптації до змін, та концептуальних засад її розробки.

Для досягнення поставленої мети необхідно вирішити ряд **завдань**:

- дослідити організацію програми розвитку підприємства ресторанного господарства;

- проаналізувати фактори впливу на ефективність програми розвитку ресторану;
- оцінити рівень якості програми розвитку ресторану;
- розробити напрями удосконалення програми розвитку ресторану;
- обґрунтувати пропозиції щодо впровадження програм розвитку у ресторані «Орлі Парк».

Об'єкт дослідження – програми розвитку підприємств ресторанного господарства.

Предмет дослідження – методичні та практичні підходи до удосконалення програми розвитку у ресторані «Орлі Парк» 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.

Інформаційна база. Основними інформаційними джерелами, що були використані в процесі виконання випускної кваліфікаційної роботи, є матеріали, наведені у вітчизняній та закордонній науковій спеціалізованій літературі, законодавчих та нормативних актах, наукових працях вітчизняних та зарубіжних вчених, мережі Інтернет, статистичні дані Державної служби статистики України та матеріали з соціальних мереж закладу.

Практичне значення одержаних результатів полягає в обґрунтуванні положень, висновків та рекомендацій, що можуть бути методичною основою для впровадження програм розвитку у підприємствах ресторанного господарства.

Структура роботи. Випускна кваліфікаційна робота складається зі вступу, двох розділів, висновків, списку використаних джерел із 34 найменувань та 9 додатків. Загальний обсяг роботи становить 48 стор., на яких представлено 4 таблиць та 2 рисунки.

РОЗДІЛ 1

ДІАГНОСТИКА ПРОГРАМ РОЗВИТКУ РЕСТОРАНУ «ОРЛІ ПАРК», М. КИЇВ

1.1. Оцінка програми розвитку ресторану «Орлі Парк»

Місія кожного ресторану може розглядатися як забезпечення потреб суспільства та обслуговуваного населення у послугах ресторанного господарства, екологічно безпечній та високоякісній власній продукції, формування високого рівня обслуговування та культури харчування. Саме місія формує образ ресторану та визначає, яку соціальну роль вони прагнуть виконувати. Зазначаючи, що правильно сформована місія має реальну управлінську цінність, в значній мірі проблеми розвитку ресторану пов'язані з недоліками саме в управлінні. Розробка програми розвитку ресторану дозволяє уточнити місію підприємств, цілі, пріоритети діяльності.

Як зазначає С. Мочерний, *економічна програма* - це система взаємопов'язаних і узгоджених заходів, план дій, спрямованих на досягнення єдиної мети, розв'язання однієї проблеми. За визначенням В.М. Білявського, "*...програма* - це конкретна послідовність дій, що дозволять підвищити рівень соціально-економічного потенціалу, виправити помилки управління та збільшити прибутковість підприємства. Досліджуючи підприємство «Орлі Парк» можна зробити висновок, що програма розвитку по суті є довгостроковим планом розвитку, який включає як першочергові завдання, що потребують невідкладних дій, так і довгострокові рішення, які можна буде реалізувати через певний час. На мою думку, *програма розвитку досліджуваного ресторану* на даний момент є достатньо вдалою імпрвізацією, яка підлаштована під усю ситуацію сьогодення, створеною з попередньо встановленого чіткого плану на тривалий термін, задля досягнення поставленої рестораном мети. Цілі програми мають встановлюватися на основі місії, позицій, які конкретне підприємство посідає

на ринку, прагнень його керівництва та інших факторів, які відображають бажаний стан ресторану, який необхідно досягти внаслідок ефективного, використання його потенціалу.

Об'єктом дослідження кваліфікаційної роботи став ресторан готельно-ресторанного комплексу „Орлі Парк” - Тризірковий (3*) готельно-ресторанний комплекс відповідно до Національного Стандарту України ДСТУ 4269:2003 та міжнародної класифікації. „Орлі парк” розташований на території парку Орлятко в Києві. До послуг гостей безкоштовний Wi-Fi на всій території, критий дитячий майданчик і ресторан.

Програма розвитку ресторану «Орлі Парк» спрямована на забезпечення всебічного розвитку ресторану як чинника економічного зростання системи загалом в умовах функціонування товарного ринку та ефективного задоволення потреб обслуговуваного населення. Водночас, як справедливо зазначає Н. М. Войтюшенко, прийняття такої програми сприятиме підвищенню конкурентоспроможності ресторану на внутрішньому ринку товарів і послуг. Стратегічним напрямом розвитку будь-якого ресторану є закріплення його позицій саме на місцевому ринку та розширення обсягів діяльності. Виходячи з цього, уточнена місія досліджуваного ресторану може бути сформульована як: забезпечення споживачів якісною продукцією та надання послуг з високим рівнем обслуговування.

Цілями ресторану є:

- максимальне насичення ринку високоякісною продукцією;
- зниження вартості продукції та послуг;
- забезпечення максимального використання та розвитку ресурсного потенціалу;
- підвищення ефективності діяльності

Відповідно до поставлених цілей рестораном «Орлі парк» реалізуються наведені у таблиці нижче наступні програми розвитку.

Таблиця 1.1

Програми розвитку ресторану «Орлі Парк»

Програма розвитку	Завдання програми
Програма контролю якості та поліпшення сервісу	поліпшення сервісу пов'язане з обслуговуванням клієнтів, навчанням офіціантів та контролю якості у ресторані, адже здебільшого рівень задоволення гостя залежить від якості обслуговування, а не від їжі та атмосфери у закладі
Програма розвитку персоналу	навчання співробітників — запровадження навчання під час стажування нових співробітників, навчання тих співробітників, які працюють давно. Задля покращення навичок персоналу та сервісу в цілому, доцільно запровадити тренінги, сучасні майстер-класи та навіть підвищення кваліфікації для персоналу. Також одними з сучасних вирішень питання є застосування системи мотивації працівників ресторану, підвищення рівня працівників кухні: кухарів та кондитерів
Програма розвитку комунікаційної політики ресторану	застосування реклами реклами являє собою інформування населення про типи та особливості ресторану, про місце розташування, режим і правила роботи, асортименті і якості продукції, фірмових страв та їх переваг, видах надання послуг, методах і формах обслуговування, задля реалізації надання послуг та формування їх попиту серед споживачів.

За місцем застосування рекламні кошти у ресторані «Орлі парк» можна розділити на кошти внутрішньої і зовнішньої реклами. Засоби зовнішньої реклами розраховані на все населення; кошти внутрішньої реклами - на споживачів підприємства.

В Інтернеті є відкритий сайт ресторану «Орлі парк», на якому можна ознайомитись з меню ресторану, є фотографії залів ресторану, описані всі послуги, що надаються підприємством. Візитні картки ресторану, вишуканий інтер'єр та відповідно підібрана до рівня ресторану уніформа обслуговуючого персоналу, який у свою чергу надає першокласний сервіс та обслуговування, майже непомітна музика для підтримання потрібної атмосфери, виготовлення якісної продукції – усе це є засобами внутрішньої реклами. Щодо зовнішніх засобів реклами, можна зазначити банери з логотипом ресторану та рекламні стенди, буклети, виставки - продажу.

Реалізація поставленої рестораном мети в програмі здійснюється через виконання наступних завдань:

- створення умов для формування і забезпечення ефективного функціонування ресторану;
- формування та раціональне використання інформаційного, організаційного, ресурсного потенціалу ресторану;
- створення сприятливих умов для реалізації як продукції власного виробництва русторану, так і купованих товарів;
- поступовий перехід до сучасних форм обслуговування населення;
- вдосконалення відносин між ресоранами, споживачами та контрагентами.

Особлива увага при цьому приділяється покращенню пропозиції продукції та послуг ресторану на споживчому ринку; активізація підприємницької діяльності; підвищення конкурентоспроможності; технологічній модернізації; пропорційному розвитку з урахуванням впровадження найсучасніших технологій та самообслуговування.

У ресторані «Орлі Парк» подають страви інтернаціональної та української кухні. Меню складається з холодних закусок, салатів, перших страв, гарячих закусок, основних страв, хоспер меню, стейк меню, гарнірів та десертів. Є окремо дитяче меню. Сніданок сервірується щодня. Завдяки різноманіттю страв різних кухонь світу, ресторан може задовольнити не тільки різний віковий контингент, але й інтернаціональний. У меню можна побачити багатий вибір морепродуктів, м'яса, страв на грилі та салатів. (Додаток Д)

Від інтер'єру багато в чому залежить настрої відвідувачів, умови роботи персоналу, культура і якість обслуговування. В інтер'єрі ресторану «Орлі Парк» використані декоративні елементи, що створюють єдність стилю. Єдність стилю в інтер'єрі досягається співвідношенням об'ємно - просторового рішення, кольорової композиції, прийомів освітлення і декоративних елементів.

Перший поверх ресторану «Орлі Парк» - для сімейного відпочинку. (Додаток Г) Затишний інтер'єр у стилі прованс, безкоштовна дитяча кімната, в якій завжди чергує професійна няня та навіть окрема пеленальна кімната роблять відпочинок гостей з дітьми максимально комфортним. Інтер'єр другого поверху – це втілення урочистості та елегантності, він розрахований на проведення ділових зустрічей, святкування особливих подій тощо. До послуг гостей пропонуються також три банкетні зали з оригінальним, стильним інтер'єром, назва яких говорить сама за себе:

- “Колонна” банкетна зала (до 16 персон)
- “Караоке” банкетна зала (до 35 осіб)
- “Мармурова” банкетна зала (до 12 персон)

В залежності від залу, атмосферу ресторану можна поділити на ділову, урочисту та сімейну. Варто додати, що зазвичай у ресторані грає майже непомітна музика, яка сприяє комфорту гостей. За виключенням організованих вечорів живої музики та банкетів. Отже, загалом інтер'єр усього ресторану справляє враження дуже вишуканого та дорогого закладу – меблі відповідають останнім стандартам моди та своєчасно оновлюються. Посуд

також новий, ретельно підібраний до класичного стилю загального інтер'єру. Презентації страв виконані відповідно європейським стандартам.

Готельно-ресторанний комплекс „Орлі Парк” пропонує широкі можливості з організації конференцій і банкетів будь-якого рівня: забезпечення необхідним устаткуванням для організації заходу, обрання оптимального плану розташування місць для сидіння, а також пропозиції на вибір декілька видів меню для банкетів, фуршетів і кофе-брейків, послуги кейтерингу, організацію шоу-програм і професійний музичний супровід свята.

Розміщення ресторану в досить жвавому районі з наявністю місць паркування і з гарним транспортним сполученням є шляхом задоволення потреб споживачів. Але звичайно головним способом задоволення потреб є високоякісна продукція запропонована рестораном.

Сегментація ринку буде проводитися за рівнем доходів і за віком. Цільова аудиторія ресторану визначається не тільки соціальними, але і географічними факторами. Відкрити ресторан в житловому районі - привернути увагу відвідувачів з дітьми в денний час, запропонувати як місце для ділових та дружніх зустрічей як в будні, так і у вихідні дні, заохотити мешканців району на сніданки вихідного дня та проведення свят у закладі «Орлі-парк».

«Орлі Парк» є місцем для зустрічей або сімейних свят. Основний контингент ресторану – гості, що мають статки вище середнього рівня. У ресторані «Орлі Парк» здійснюється обслуговування різноманітних заходів. Таких як: сімейні урочистості, бенкети, проведення тематичних вечорів, весіль. Ресторан має крім звичайної вивіски, додаткове зовнішнє освітлення усього ресторану, є власна парковка та зручні під'їзні шляхи для транспорту.

ПП «Орлі Парк» є підприємством готельно-ресторанного бізнесу, ресторан «Орлі Парк» являє собою складну систему. В цій системі можна відокремити дві найголовніші частини – виробництво послуг і управління. Метою їх функціонування сфера виробництва послуг. Відповідно при змінах

у цій сфері відбуваються зміни й у процесі управління. Предметом менеджменту виступають управлінські відносини, у які вступають як керівники різних ланок ресторану «Орлі Парк», так і робітники ресторану.

За якісні розробки і успіх втілення в життя прийняття в організації стратегії управління ресторану «Орлі Парк» основну відповідальність несе безпосередньо менеджер. Він - фахівець з управління, який створює плани, що визначають, не тільки що і коли робити, але також хто і як буде виконувати намічене (управління персоналом), визначає робочі процедури (технології) стосовно всіх стратегій управлінського циклу, здійснює контроль.

Ресторан "Орлі Парк" застосовує два методи управління: економічне та соціально-психологічне. Вибір на користь цих методів зроблений через невеликий розмір організації та особливості працюючого колективу ресторану. Саме у результаті добросовісної і спільної праці всього персоналу підприємство «Орлі Парк» є прибутковим.

Ресторан широко використовує у своїй роботі сучасні ІТ-технології, систему QR-кодів та електронне меню. За допомогою комп'ютерів адміністратори і менеджер можуть обмінюватися інформацією між собою, використовувати місцеву базу даних та мережу для пошуку інформації. Менеджер може дізнаватися інформацію про конкурентів, давати рекламу, спілкуватися на предмет покращення якості та асортименту послуг, що надаються рестораном.

1.2. Моніторинг факторів впливу на формування програми розвитку ресторану «Орлі Парк»

Маркетингові дослідження посідають важливе місце у визначенні факторів впливу на розвиток ресторану та на формування його програми розвитку. Для визначення факторів впливу треба здійснити комплексне дослідження ринків, яке є однією з головних функцій маркетингу. Це - основа

маркетингової стратегії. Ринок - це категорія маркетингу, яка позначає область економічних відносин між виробниками (продавцями) та споживачами (покупцями) продукції. Тільки на ринку продукція отримує об'єктивну оцінку з боку покупців.

Метою дослідження ринку споживачів послуг ресторану «Орлі Парк» є отримання інформації про стан, кон'юнктуру та динаміку ринку. Збір такої інформації дозволяє, після її аналізу й обробки, отримати цінні відомості про особливості потреб окремих груп споживачів, діяльності конкурентів, рівні цін, політиці місцевої влади з регулювання ринків і т.д.

Для дослідження ринку ретельно опрацьовано маркетингове середовище ресторану «Орлі Парк». Середовище ресторану складається з мікросередовища і макросередовища. Мікросередовище представлено суб'єктами, що мають безпосереднє відношення до самого ресторану і його можливостей по обслуговуванню клієнтури, тобто постачальниками, маркетинговими посередниками, клієнтами, конкурентами і контактними аудиторями. Макросередовище представлено силами більш широкого соціального плану, такими, як фактори демографічного, економічного, природного, екологічного, технічного і культурного характеру, які впливають на мікросередовище ресторану.

Такі економічні фактори маркетингового середовища, як зростання реального ВВП, зниження індексу інфляції, зростання рівня доходів населення країни – є факторами впливу першого порядку на розвиток ресторанного бізнесу в Україні. Вони створювали на початок 2020 року сприятливе середовище для зростання ресторанного бізнесу та знижували ризики споживачів, які почали відкритіше поводитися по відношенню до закладів харчування. Зокрема, це позначилося на факторах впливу другого порядку – відбулося зростання сукупних витрат на харчування поза домом та темпів зростання відкриття закладів харчування. На початок 2020 року стан ресторанного бізнесу в Україні можна було оцінити як поживлення. Проте виникнення всесвітньої пандемії вірусу COVID-19 змусило повністю

переглянути перспективи розвитку українського ринку ресторанних послуг, адже негативний вплив фактору повністю перекреслив сприятливі тенденції на ринку. Основні економічними факторами маркетингового середовища, які впливають на діяльність підприємств ресторанного бізнесу є динаміка ВВП, зміна індексу інфляції країни, індекс споживчих цін на послуги ресторанів, рівень доходів населення, інвестиційні потреби при відкритті ресторанного бізнесу, рівень безробіття, введення карантину під час пандемії, тощо.

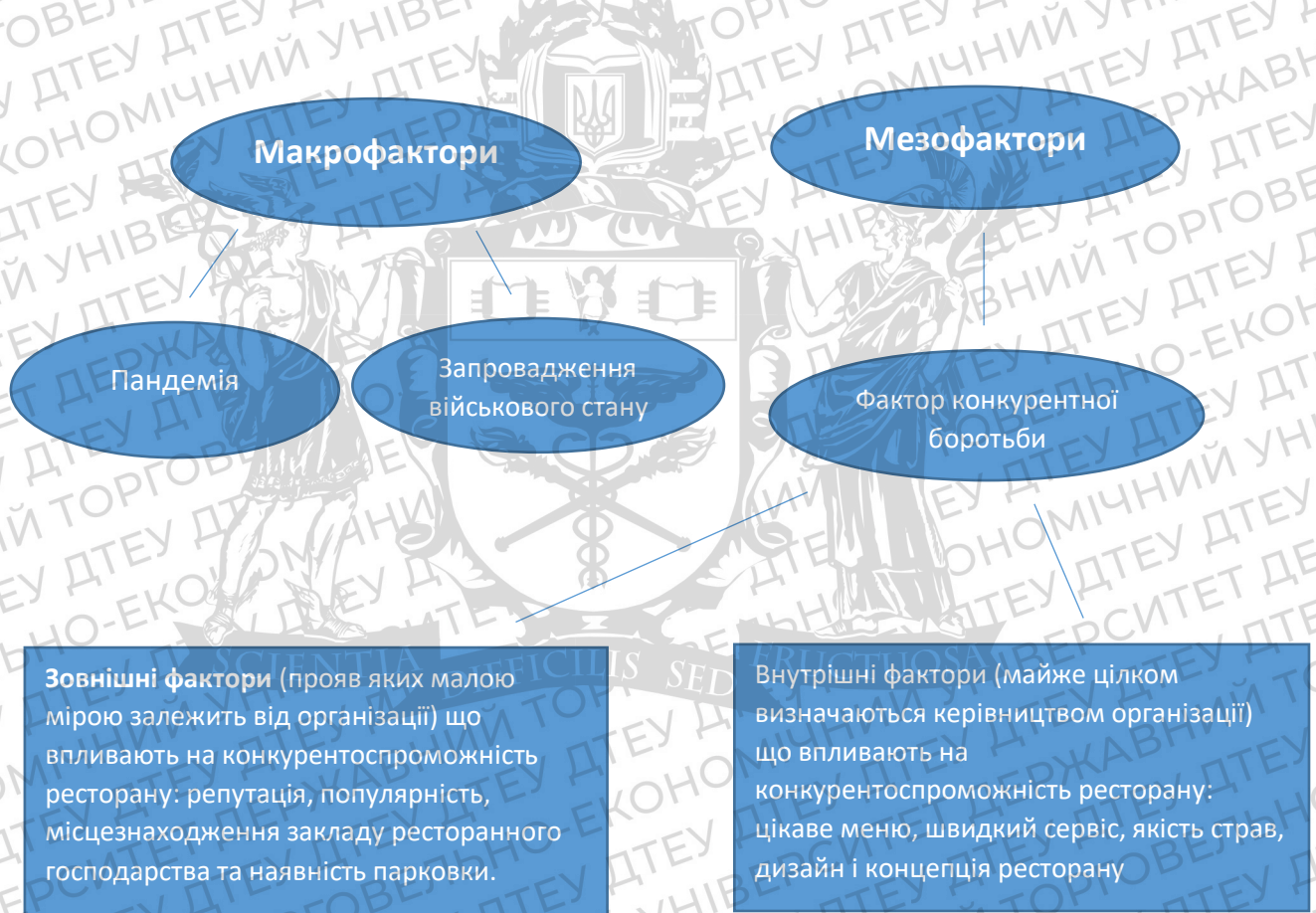


Рис. 1.1 Економічні фактори маркетингового середовища

Завдяки появі у візитувачів можливості вибору, конкуренція стає невід'ємною частиною ринкової економіки. І тут основним завданням кожного підприємства стає вдосконалення якості послуг і, відповідно, продукції, які надають підприємства ресторанного бізнесу. Таким чином, основним чинником успішності ресторану стає його можливість якісного надання послуг, які мають:

- чітко відповідати певним потребам;
- задовольняти вимоги споживача;
- відповідати чинним стандартам і технічним умовам;
- відповідати чинному законодавству та іншим вимогам суспільства;
- надаватися споживачу за конкурентоспроможними цінами;
- забезпечувати отримання прибутку

На сьогоднішній день для досягнення поставлених цілей ресторан «Орлі Парк», як і в усі часи свого існування, на перше місце ставить систему якості.

Яка у свою чергу являє собою систему, яка охоплює багато сегментів таких як закупівля продуктів та сировини, розробка нової продукції, контроль послуги та продукції, також безпека продукції та попередження неправильних дій.

Головним конкурентом ресторану «Орлі Парк» наразі є ресторан «VD Restaurant Park», який знаходиться у м. Київ за адресою: вул. Михайла Донця, 6 неподалік парку Відродження. Рівень конкуренції з рестораном «VD Restaurant Park» можна розцінити як високий. До конкурентних переваг ресторану конкурента можна віднести: рівень якості продукції та обслуговування, широкий асортимент товарів, широкий асортимент та особливості послуг, що надаються. Він має більшість переваг досліджуваного ресторану та відповідає високому рівню потреб споживачів: любителів європейської кухні і шанувальників простої та ситної української кухні в усьому її розмаїтті.

Головна зала ресторану може прийняти до 100 гостей, також наявна літня тераса ресторану, яка виконана в атмосферному урбан-стилі.

При замовленні страв можуть бути враховані індивідуальні смаки відвідувачів. Також ресторан пропонує проведення фуршетів, банкетів, весіль, корпоративних вечорів та кава-брейків.

Не дивлячись на такого серйозного конкурента, ресторан «Орлі Парк» підтримує свою популярність завдяки високому рівню якості своїх послуг, вдосконалюючи та розширюючи їх перелік, включаючи розширення меню, завдяки веганським стравам та стравам без глютену, а також включенням до переліку напоїв – безалкогольних вин.

На відміну від цілого ряду інших країн, ресторанний сектор України під час карантинних обмежень, пов'язаних з пандемією COVID-19, не отримав абсолютно ніякої допомоги, підприємці залишилися наодинці з кризою. Напрацьовані за попередні роки реноме і статус ресторану «Орлі Парк», неперевершеність кухні, власні ноухау і навіть прихильність постійної клієнтури – все це відійшло на другий план. Під час пандемії подальша доля закладу залежала від гнучкості, швидкості і правильності рішень ресторатора. Враховуючи також теперішню ситуацію в Україні, де наразі кожне місто опинилося без струму, води та тепла, ресторан у першу чергу намагається подбати про комфорт відвідувачів, який починається з таких, здавалося б, елементарних речей, як світло, водопостачання та опалення. Наразі досліджуване підприємство ресторанного бізнесу, як і усі інші стало тим самим місцем, яке попри усе знаходить можливість відкрити свої двері гостям та не тільки показати свою кулінарну майстерність та неперевершений сервіс, але й можливість адаптуватися до жахливих умов сьогодення. Можна сказати, що сьогодні ринок ресторанних послуг перекинувся з ніг на голову. Якщо раніше величезна частка гравців ринку була стурбована питанням про те, як би підняти рентабельність вище, то тепер понад половини власників ресторанного бізнесу формулює ключову задачу зовсім інакше: як залишитися «на плаву».

Наявність у ресторані «Орлі Парк» відкритої площадки (майданчика) – стало одним з найважливіших факторів виживання під час карантинних обмежень. Для багатьох ресторанів і кафе відкритий майданчик став центральним місцем усього життя, тож його намагалися зробити ще більш привабливим і комфортним. Певна кількість постійних відвідувачів ресторану тепер його не відвідує, і справа не тільки в побоюваннях заразитися на COVID-19 та військовому стані, але і в тому, що рівень доходів населення істотно впав. Щодо оновленої версії змагань «Як не втратити бізнес?» у ході війни, кожен заклад робить те, що дозволяє ситуація, у якій усі опинилися. Тут фантазія

рестораторів, і власників також йде у напрямку генераторів, а не нових страв; а фінанси йдуть не на облаштування інтер'єру за останнім словом моди, а на закупівлю свічок, генераторів, ліхтариків на батарейках і так далі. Тут, звичайно, ресторан «Орлі Парк» не став виключенням. Навіть більше – забезпечив своїх гостей постійним світлом 24/7 і стабільним супутниковим інтернетом Starlink, про що заявляє вже на першій сторінці свого вебсайту. (Додаток А)

За часів карантинних обмежень кількість ресторанів, кафе і барів скоротилася на 3850 закладів за 2020 рік в Україні, але ресторан «Орлі Парк», дякуючи усім успішно використаним новітнім підходам до обслуговування гостей, таким наприклад як QR-коди та ін., втримався на плаву. Про це свідчать дані звіту аналітичного центру «Ресторани України» (рис. 1). На початок 2020 року в країні працювало 18 636 закладів громадського харчування, на початку 2021 року – 14 786 закладів. Через скорочення кількості ресторанів, барів і кафе обсяг ресторанного ринку України скоротився на 30 % або на 6 млрд. грн. до 14,1 млрд. грн.. В Україні рентабельність ресторану рідко коли досягає 30%, втім, заклад з рентабельністю 20% цілком можна назвати успішними. Витрати на оренду – як правило, становлять близько 10% від доходу; якщо оренда наближається до 15%, то це можна розцінювати як роботу на орендодавця. (Додаток Б)

Основні причини закриття закладів – кілька локдаунів, карантинні обмеження ресторанного бізнесу та відсутність іноземних туристів, а на теперішній час - військовий стан. Через дію карантинних обмежень, пов'язаних з пандемією COVID-19, робота кафе і ресторанів в Україні характеризувалася приналежністю до тієї чи іншої епідеміологічної «колірної» зони. В момент пандемії Україна була поділена на «жовті», «помаранчеві» і «червоні» зони. З подібним українське ресторанне господарство не зустрічалося ніколи, що в свою чергу, говорить про те, що сьогодні немає єдиних вироблених і перевіренних ефективних рішень

подолання кризи, немає єдиної стратегії роботи, яка підійшла б усім. Крім того, кожен власник ресторану або кафе добре розумів, що обмеження для кожної окремо взятої зони в будь-який момент можуть посилюватися державою. Запас міцності більшості ресторанів був відносно невеликий ще до появи епідемії коронавірусу, серйозна подушка фінансової безпеки була далеко не у кожного ресторатора. Штрафи, втрата клієнтів і персоналу – все це лягло тривалою низкою випробувань на українське ресторанне господарство. Однак навіть в умовах сучасної кризи тривають пошуки потреб і переваг клієнтів, ресторатори вигадують нові формати і впроваджують сучасні рішення для того, щоб виділитися на ринку і завоювати лояльність своєї аудиторії. Те, що здавалося абсолютно неймовірним раніше, тепер стало реальністю: занадто мало людей тепер здатні на походи в ресторан, тим більше, щоб проводити там багато часу, але при цьому велика кількість людей могла приходити на конвеєр видачі замовлень. На цьому випробування ресторанного бізнесу не закінчились і усе, що до сьогодні здавалось неможливим, набуло нових обертів. Зараз мова майже не йде про відвідування ресторанів, адже це наразі небезпечно. Альтернативою стала доставка, що набула зовсім інших масштабів на початку війни. Зараз складно сказати, яку альтернативу надалі буде використовувати розглянуте підприємство ресторанного господарства, адже усе залежить від його можливості надавати послуги, за якими до нього звертаються клієнти – можливість готувати їжу, напої, забезпечувати заклад світлом, водопостачанням та теплом.

За останній час індустрія ресторанного бізнесу зіткнулася з безліччю проблем через інфекцію COVID-19 і нововведеннями, які вона принесла в наше життя, через війну та повну непередбачуваність, яку вона несе за собою.

РОЗДІЛ 2.

НАПРЯМИ УДОСКОНАЛЕННЯ РОЗВИТКУ У РЕСТОРАНІ «ОРЛІ ПАРК», М. КИЇВ

2.1. Організаційні форми процесів розвитку ресторану «Орлі Парк»

В останні десятиліття в розвитку ресторанів окреслилися такі тенденції:

- формування нових напрямів сучасної кулінарії;
- поглиблення спеціалізації ресторанів;
- створення міжнародних ресторанних ланцюгів;
- удосконалення форм праці та впровадження досягнень науково-технічного прогресу.

Новими напрямками сучасної кулінарії є фьюжн і молекулярна кулінарія.

У перекладі з англійської мови "фьюжн" означає "злиття, сплав". У кулінарії напрямку гармонійно поєднуються смаки, стилі, традицій Сходу і Заходу, старого і нового; екзотичні інгредієнти вміло замінюються місцевими продуктами, а чужі кулінарні традиції адаптуються до звичних місцевих смаків. Часто за стиль фьюжн приймають або видають навмисне включення до складу страви непокєднуваних інгредієнтів, наприклад, пельмені з горіхами або м'ясо, замариноване в міцній каві. При приготуванні страв за рецептами фьюжн не можна використовувати, наприклад, майонез. Його замінюють різноманітними оліями: кукурудзяною, соняшниковою, оливковою. Також активно використовують різноманітні прянощі: кінзу, м'яту, базилік, корицю, цедру апельсина або лимона.

Цю тенденцію також активно використовує досліджуваний ресторан, впроваджуючи у своє меню не тільки прості та зрозумілі страви, до вишуканого смаку яких усі звикли, але й щось неординарне і нове. Таким чином можна задовольнити потреби двох видів гостей – надати просте і смачне, або здивувати чимось несподіваним і абсолютно незвичним.

Таблиця 2.1

Концепція програми розвитку ресторану «Орлі Парк»

№ пор.	Рівень продукту	Характеристика
1	Основний продукт	Споживачів влаштовують послуги харчування, які надає ресторан, ціна, якість; ресторан має хороший імідж та сформовану репутацію серед споживачів. Ресторан пропонує досить широкий асортимент послуг, намагаючись задовольнити запити найвибагливіших гостей.
2	Супутній продукт	В закладі вдосконалена система бронювання та система замовлень послуг; належний рівень якості основних послуг, їх відповідність функціональним характеристикам, зручний процес замовлення та широкий асортимент пропозицій.
3	Додатковий продукт	Дитячі майстер класи, літні тераси, вдосконалене меню та запровадження страв нової кухні (європейської).
4	Продукт у широкому значенні	Послуги ресторану доступні за ціною для вище середнього класу споживачів; заклад розташований в чудовому місці з надзвичайним краєвидом; режим роботи з 8:00 до 23:00, затишна атмосфера, приємний дизайн, френдлі сервіс.

Отже для реалізації концепції програми розвитку, ресторан «Орлі Парк» спрямовує свої зусилля на:

- Основний продукт - забезпечення якості продукції та обслуговування. Основним критерієм вибору закладу споживачами все частіше стає якість кухні, а тенденція «демократизації» призвела до появи ресторанів із красивим інтер'єром, меблями та посудом, але з досить доступними цінами.
- Супутній продукт – впровадження нових технологій для замовлення послуг, широкий асортимент пропозицій.

Не зважаючи на складні часи, ресторан «Орлі Парк» намагається не тільки залишатися на достойному рівні для своїх клієнтів, що вигідно вирізняє їх на фоні інших конкурентів, але і розвиватися, застосовуючи нові технології.

Такі, наприклад, як використання QR-кодів та інтерактивного електронного меню. Що забезпечує швидкий вибір страв з меню та реагування офіціантів на замовлення, тим самим підвищуючи рівень обслуговування гостей.

Під час війни стає найбільш затребуваним використання альтернативних видів зв'язку за допомогою месенджерів в мережі Інтернет. При наявності WI-FI гості будуть забезпечені даною опцією, що буде ще одним плюсом при виборі відвідування саме цього закладу.

- Додатковий продукт – забезпечення сімейного відпочинку та святкування особливих подій, організація дозвілля.

З появою в Україні традиції повноцінного сімейного відпочинку та святкування особливих подій почали активно розвиватися ресторани високого класу з організацією дозвілля та можливістю розміщення гостей у готелі при якому знаходиться ресторан. До одного з таких закладів належить ресторан «Орлі Парк». Це ресторан високого класу який може забезпечити, як популярний на сьогоднішній день сімейний відпочинок, так і організувати дозвілля для святкування сімейних подій. Але також варто зазначити, що ресторан «Орлі Парк» при готельному комплексі організовує не тільки сімейне, але й ділове дозвілля, що на сьогоднішній день є не менш затребуваним у столиці.

- Продукт у широкому значенні – створення затишної атмосфери, френдлі сервісу, екстер'єру та інтер'єру високого рівня.

Бажаючи вистояти в конкурентній боротьбі, ресторан «Орлі Парк», як і усі вітчизняні підприємства ресторанного господарства не тільки займається пошуком нових сегментів ринку, а й широко застосовує інновації в кулінарії і дизайні, до яких можна віднести креативну кухню, стиль високих технологій, кейтеринг-сервіс тощо. Використовує вузькопрофільного програмне забезпечення. Це відкриває можливості не тільки для підвищення ефективності бізнес-процесів, але також здатне скоротити час обслуговування

клієнтів. Для утримання клієнта використовуються різні програми лояльності, акції тощо.

Щодо внутрішніх нововведень, хотілося б зазначити, що для досліджуваного ресторану «Орлі Парк», як впровадження інноваційних технологій розвитку, я запропонувала би програму інноваційного розвитку.

На програму розвитку ресторану впливає тенденція, яку вимагає сучасність, а саме турбота про здоров'я. Цю тенденцію впроваджують багато компаній, в тому числі і досліджуваний заклад ресторанного господарства, ставлячи на перше місце ідею безпечного споживання з максимальною користю для гостя, завдяки наступним факторам:

- Відмова від алкоголю на користь безалкогольної альтернативи. Згідно з даними міжнародного дослідницького агентства KPMG, все більше людей споживають безалкогольні коктейлі або, як їх уже прийнято називати, «моктейлі».

- Рослинні олії. Оливкова олія – завжди була і буде класикою, але з кожним днем у неї будуть з'являтися конкуренти. Топлене масло дхі знову набуло популярності по всьому світу не так давно, але завоювало прихильність багатьох завдяки явній користі для організму. Воно підходить для тих, хто з яких-небудь причин відмовляється від споживання лактози. Трюфельне масло надає неповторний аромат будь-яким стравам, але часто може перебити основний смак. Воно може стати візитною карткою закладу, який би концепції власник не дотримувався. Лляна олія, олія виноградних кісточок, конопляна, арганова олія дають свої відтінки смаку, тому пропонується експериментувати з їх використанням.

- Максимальна відмова від цукру. Вже починають йти ультра-солодкі десерти, молочні коктейлі з прикрасами і торти з великою кількістю цукру. Використання гіркого шоколаду, солоної карамелі, ніжних молочних ароматів, зеленого чаю, кави, імбиру і куркуми почало набирати обертів.

Заклад ресторанного господарства у своїй програмі розвитку має враховувати сучасні тенденції автоматизації, діджіталізації та глобалізації, екологічності та новітні формати обслуговування гостей.

- Орієнтація закладів на глобальну кухню. Власники ресторанів знають, що їжа – це не тільки необхідна енергія, вона може викликати почуття ностальгії і емоційну реакцію. Кухня може з'єднати нас з культурами всього світу. Ресторанний тренд, який ми вже не один рік спостерігаємо – це орієнтація на глобальну кухню. Можливо, ми не зможемо фізично відправитися за кордон на літаку, але ми можемо подорожувати гастрономічно.

- Автоматизація та діджіталізація. Варто зазначити, що ринок співробітників стає все меншим, пошуки і утримання персоналу стали однією з основних проблем на ринку громадського харчування. В результаті, розвивається тренд автоматизації – все більше рестораторів роблять інтеграції з технологіями для оптимізації швидкості обслуговування та економії на оплаті праці. Заклади використовують планшети, десктопні системи замовлень і автоматизовані програми для ресторанів.

- Монопродукт. Люди більше не хочуть отримувати все відразу в одному закладі, але середньої якості. Люди хочуть бути в затишному закладі, де те, що вони люблять екстра-класу.

- Крафтові напої та страви. Цікава і свіжа тенденція «крафта» простежується у всьому: посуд, келихи і напої. Це і незвично і унікально, а також скорочує витрати. Локальні продукти – відмінна альтернатива імпортним аналогам. З'явилося безліч різних крафтових броварень, і багато ресторанів додають в своє меню, наприклад, домашнє вино та інші напої та страви.

- Національна та регіональна кухня. Вона є не дуже новою, але дуже актуальною тенденцією. У багатьох містах України відкрилися ресторани національної та місцевої кухні в досить цікавих інтерпретаціях: кав'ярня, паб, кондитерська і фастфуд.

- Безконтактна взаємодія. Те, що після пандемії, запровадили майже усі заклади, позбувшись звичайного паперового меню, без якого, здавалося би раніше, ніяк. Більш того, з часом процес автоматизації і безконтактність дійде до голосового управління і роботів-офіціантів або кухарів.

- Екологічність, яка стає справжньою рушійною силою гастрономії в майбутньому. У ресторанах вже переробляють відходи, відмовляються від пластику, користуються заміниками м'яса і цукру.

Починаючи з часів карантинних обмежень, які достатньо масштабно змінили концепцію багатьох ресторанів, доставка їжі і готових страв набула зовсім іншого значення. В певний момент для багатьох закладів це стало чи не єдиною можливістю не зачиняти свої двері для відвідувачів. З початком введення локдауну багато закладів продовжували працювати на доставку їжі, що допомогло їм «залишитися на плаву». Але враховуючи той факт, що досліджуване підприємство є рестораном при готельному комплексі «Орлі парк», а не самостійно діючим рестораном, на той час ресторан мав багато переваг, які дозволили йому не додавати доставку у список звичайних послуг. Єдиною «доставкою», якою користується ресторан, можна зазначити доставку їжі у номер. У той час, як набори їжі і доставка не втрачають своєї популярності і сьогодні, враховуючи неможливість нормального перебування гостей у закладі, через постійні повітряні тривоги, нехтування якими може коштувати усім життя, ресторан і досі не змінив своєї концепції на користь цього сервісу. Споживачі будуть дотримуватися тенденції до їжі вдома, насолоджуючись різноманітним вибором страв на винос і наборами обідів в ресторанах, які можна приготувати вдома.

Таким чином, хочу підкреслити важливість цієї послуги та запропонувати введення послуги доставки у ресторані «Орлі Парк». Це може бути як власна доставка ресторану «Орлі Парк», так і співпраця з найвідомішими сервісами доставки у місті Києві, таких як Glovo, Raketa, Uber.

Ресторанне господарство вимагає постійного вивчення та систематизації наявних потреб клієнтури, так як саме клієнт є центральною фігурою в усьому функціональному процесі ресторану, бару, кафе чи буфета. У той же час умови конкуренції диктують ресторанному господарству необхідність постійних нововведень і формування нових потреб, смаків, звичок і переваг серед потенційних клієнтів.

Для утримання постійних відвідувачів та залучення нових в умовах жорсткої конкуренції використовуються інноваційні підходи як в організації обслуговування клієнтів, приготуванні їжі, так і в маркетингу. Саме сервіс, оперативний зв'язок, оптимізація відвідуваності, онлайн замовлення, доставка додому, бізнес-інструменти лояльності, розвиток у соціальних мережах та адаптація мобільних гаджетів являються сьогодні основним фактором успішних концепцій. І якщо навіть половиною вищезазначеного заклад вже володіє, цього може бути не достатньо у новій реальності сьогодення.

2.2. Впровадження інноваційних технологій розвитку у ресторані «Орлі Парк»

Прогрес будь-якої країни відбувається за рахунок розвитку науки. Саме впровадження інноваційних технологій та ідей призводить до економічного зростання, розвитку малого бізнесу, і, відповідно, до фінансової стабільності.

Покращення у сфері обслуговування безпосередньо залежить від застосування інновацій. Варто зазначити, що оскільки зараз наша держава переживає кризу, то і рівень сервісу в закладах харчування є далеко не найкращим. Тому для того, щоб привернути увагу потенційних клієнтів, керівники ресторацій та кафе впроваджують у діяльність закладів нові технології.

У сфері дослідження ресторанного бізнесу вже є ряд робіт, присвячених цій темі. Основні інновації можна класифікувати за видами.

Класифікація основних інновацій за видами

Види	Функції інновацій
Продуктові	патентування нових страв та їх оформлення
Організаційні	нові форми та методи навчання персоналу, відкриття мережі закладів харчування, планування нових концепцій
Ресурсні	пошук нових ресурсів для розвитку підприємств
Маркетингові	керування процесом бронювання on-line

На мою думку, кожна з наведених інновацій може бути рекомендована для втілення в життя рестораном «Орлі Парк», а саме:

➤ он-лайн замовлення. Сьогодні кожен бажаючий може забронювати столик в Інтернеті. В online замовленні вказують усі деталі (час, кількість персон, передзамовлення тощо), а також залишають свої контакти. Завдяки цьому замовнику на телефон надійде sms-сповіщення або йому зателефонують з ресторану особисто для підтвердження заявки. Популярними з надання подібних послуг є сервіси Stolik.ua, Eatmart.ua та ін.

Цей критерій для сучасної людини є одним із найголовніших при виборі закладу або відпочинку. З вільним доступом до Інтернету під час очікування замовлення можна переглянути новини, поспілкуватися з друзями у соціальних мережах, послухати музику тощо.

➤ Дисплеї, вбудовані у стіни, шафи, столи стали не лише оригінальним способом привернення уваги клієнтів, але й вдалим дизайнерським рішенням. Технологічно оновлений інтер'єр гарантує зацікавленість відвідувачів. Дисплеї можуть транслювати музичні кліпи, новини, а також використовуватися як екрани для доступу до Інтернету. Відповідно на них можна встановити програми з доступом до карт, схем

транспортних маршрутів тощо. Однією з найвідоміших мереж по встановленню дисплеїв у світі є «Digital Signage».

➤ Технічні новинки - наявність вмонтованих у ресторанах розеток до різних гаджетів. Нові види смартфонів швидко втрачають заряд і можливість його підживити є необхідністю для багатьох відвідувачів. Також це зручно для ділових людей, яким потрібно багато працювати за комп'ютером чи ноутбуком. Подібні нововведення у закладах харчування дають змогу вести справи поза межами офісів.

Окрім технологічних і технічних нововведень дуже важливими і перспективними є організаційні та продуктові новинки:

➤ Нові способи оформлення замовлень. Наприклад, для ресторанів із зіркою Мішлен звичною є подача на великому блюді маленької за розміром страви з нестандартною подачею. Проте цим уже нікого не вразить. Зараз набирає поширення оформлення страв з імітацією під текстури (камінь, трава, мотузки тощо).

➤ концепція «open kitchen», коли відвідувачі мають змогу спостерігати за процесами, які відбуваються на кухні. Попитом користуються тематичні ресторани та кафе зі специфічним дизайном та нетрадиційними підходами до обслуговування.

➤ тенденція закупки продукції для ресторанів та кафе з фермерських угідь, у людей, які самостійно займаються вирощуванням овочів, фруктів, доглядом за тваринами, рибальством. Більшість рестораторів роблять спробу повністю перейти на еко-продукцію, яка коштує дорожче, але має вищу якість.

Підсумовуючи вищевикладене, хочу зазначити, що рекомендовані до впровадження інноваційні технології у ресторанній сфері приводять до збільшення кількості відвідувачів, до розширення асортименту продукції та способів її подачі, а також до пошуку нових оригінальних рішень ведення бізнесу, які підвищують конкурентоздатність ресторанів. Отже, із

удосконаленням технологій сфера обслуговування зможе вийти на новий рівень сервісу.

Серед найбільш поширених інновацій у ресторанному бізнесі слід відзначити такі:

1) Безкоштовний Wi-Fi у закладі, чим вже не один рік володіє досліджуваний заклад

2) Інтерактивне електронне меню, яке позбавляє клієнта від великої кількості паперових сторінок і окремих винно-коктейльних карт. Електронне меню є каналом зв'язку між адміністрацією та відвідувачами і дозволяє рестораторам швидко редагувати меню і вносити до нього нові страви. Клієнт може підібрати з карти вин закладу вино за ціною, регіоном, роком врожаю та букетом, а потім до нього – страву з меню, підрахувати калорійність страв і відразу ж побачити остаточний чек замовлення. В очікуванні замовлення він може пограти в ігри, почитати новини, побродити по Інтернету.

3) Використання QR-кодів, що також є невід'ємною складовою обслуговування гостей «Орлі Парк». Їх можна розмішувати на будь-яких носіях, починаючи від касових чеків і меню та закінчуючи вивісками і столиками. Сканувати QR-код можна мобільним телефоном або відеокамерою ноутбука і зберегти у закладках свого гаджета. У QR-коді можна закодувати безліч інформації – історію закладу, авторство унікальних деталей інтер'єру, меню з детальною інформацією про страви. За допомогою QR-кодів ресторан може сповіщати своїх клієнтів про акції, реалізовувати програми лояльності, влаштовувати інтерактивні опитування та голосування, отримувати відгуки про ресторан від клієнтів. Можна познайомити відвідувачів ресторану із сайтом закладу, запросити приєднатися до груп у соцмережах і підписатися на інформаційну розсилку. Використання QR-кодів відкриває нові необмежені можливості для on-line взаємодії компаній із своїми споживачами.

4) Інтерактивний стіл – сучасне мультимедійне рішення, яке дозволяє клієнту обрати страву, прочитати про неї всю необхідну інформацію, зробити замовлення, яке одразу ж відправляється на кухню, включити онлайн-

трансляцію приготування страви. Інтерактивні столи також є своєрідними посередниками між відвідувачами – можна знайомитися, обмінюватися цікавою інформацією, грати в шахи з відвідувачами за сусідніми столиками.

5) Інтерактивний бар – це інформаційно-розважальна система, вбудована в барну стійку. По суті це інтерактивний екран, який відображає відео ефекти, характер та інтенсивність яких диктуються наявністю предметів на стійці та поведінкою людини (склянка, ключі, мобільний телефон – усе, що залишить відвідувач на поверхні барної стійки, влаштує світлову виставу). Призначення такої технології – розважати клієнта і утримувати його у барі якомога довше.

Таким чином, можна зробити висновок, що ресторан – це живий організм, який вимагає постійного спостереження за змінами навколо, для того щоб не упускати нових тенденцій і можливостей, та постійно займатися розвитком. Багато років поспіль в Україні тривав бум гастрономії. В конкурентному суперництві заклади навіть в умовах пандемії COVID-19 намагалися балувати і дивувати своїх відвідувачів різноманітними кулінарними новинками, тільки б домогтися їх лояльності. Перспективними є ресторани, які змінили свій формат після карантину, та зробили велику ставку на новизну, намагаючись максимально дистанціюватися від усіляких кліше, від того, до чого звик відвідувач.

ВИСНОВКИ

У ході проведення дослідження щодо ефективності впровадження сервісних технологій у ресторані «Орлі Парк» було:

- Доведено, що програма розвитку є одним із способів і механізмів збільшення прибутку, адже регулюється управляючою ланкою та являє собою конкретну систему цінностей, установок, що поєднують дослідницький потенціал і практичний досвід, певне світовідчуття і перспективне мислення.
- Встановлено, що ефективність сервісних процесів залежить від рівня задоволення потреб гостей.
- Обґрунтовано, що на формування сервісної пропозиції ресторану впливає його концепція, специфіка цільової аудиторії та ресурсний потенціал
- Досліджено рівень якості сервісних процесів, який показав, що їх ефективність залежить від професіоналізму та фаховості сервісного персоналу
- Проаналізовано програму розвитку підприємства ресторанного господарства; фактори впливу на ефективність програми розвитку ресторану; рівень якості програми розвитку ресторану.
- Запропоновано напрями удосконалення програми розвитку ресторану, впровадження інноваційних технологій розвитку у ресторані «Орлі Парк»

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Балацька Н.Ю. Ресторанний бізнес в умовах пандемії коронавірусу: проблеми та напрями трансформації моделей розвитку. Економіка та управління підприємствами. 2020. Випуск 42. С. 117–122.
URL: http://www.market-infr.od.ua/journals/2020/42_2020_ukr/22.pdf
2. Веремєєва Т. Криза і ресторанний бізнес: Як виживають ресторатори в Україні. – Електронний ресурс. – [Режим доступу].-
<http://realt.aviso.ua/uk/news?id=25572aeb-631e-4e22-9a3e-cb5f3914b4b1>
3. Галасюк К.А. Популяризація підприємств ресторанного господарства у мережі Інтернет: матеріали ХХХІІІ Всеукраїнської наукової інтернет-конференції. Вітчизняна наука на зламі епох: проблеми та перспективи розвитку. Переяслав-Хмельницький, ДПУ ім. Сковороди. 2017. С. 7-9.
4. Гапоненко Г.І., Основні тенденції розвитку ресторанного господарства України в сучасних умовах с. 132 - 138
5. Гінда М. І. Тенденції розвитку ресторанного господарства: URL: http://tourlib.net/statti_ukr/ginda.htm.
6. Гірняк Л.І., Глагола В.А. Сучасний стан, перспективи та тенденції розвитку ресторанного господарства в Україні // Інфраструктура ринку. 2018. №16.С.71-78.
7. Державна служба статистики України [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://www.ukrstat.gov.ua> (дата звернення 01.10.2022 р.)
8. Домінська, О. Я. Сучасний стан та інноваційні процеси розвитку готельно-ресторанного бізнесу в Україні [Текст] / О. Я. Домінська, Н. О.

Батьковець // Вісник Львівського торговельно-економічного університету. Економічні науки. - 2017. - Вип. 52. - С. 39- 41.

9. Застосування інноваційних Інтернет-технологій у ресторанному бізнесі [Електронний ресурс]: Все про туризм, туристична бібліотека [Сайт] -

Режим доступу: http://tourlib.net/statti_ukr/shaleva.htm

10. Іванік О. Л. Тенденції розвитку ресторанного бізнесу України. URL: http://www.rusnauka.com/14_APSN_2008/Economics/32215.doc.htm.

11. Івашина Л.П. Перспективи розвитку ресторанного бізнесу як складника індустрії гостинності // Економіка і суспільство. 2018. №14. С.597-600.

12. Інноваційний ринок індустрії туризму і сфери гостинності: збірник матеріалів III Всеукраїнської науково-практичної конференції, м. Київ, 19 травня 2020 року – К.: ТЕК КНТЕУ, 2020 - 220 с.

13. Кривонос А. Ресторанний бізнес в Україні: підсумки та прогнози. – Електронний ресурс. – [Режим доступу].- <http://fbc.net.ua/video/9551/>

14. Мальська М.П. Ресторанна справа.

URL: <http://westudents.com.ua/glavy/93166-14-suchasn-tendents-rozvitku-restorannogo-gospodarstva-u-svt-ta-ukran.html>

15. Малиновська О.Ю. Географія та туризм. 2014. Випуск 28. Сучасні тенденції розвитку ресторанного бізнесу в Україні. URL:

https://tourlib.net/statti_ukr/malynovska.htm

16. Лисенко А. Ю. Застосування сучасних інформаційних технологій – майбутнє ресторанного бізнесу / А. Ю. Лисенко, Т. П. Голікова // Молодий вчений. – 2018. – № 1(2). – С. 917–920.

17. Насонова О. Ресторанний бізнес в кризу.

URL: <https://www.epravda.com.ua/columns/2021/02/17/671122>

18. Обозна А. О. Аналіз сучасного ринку ресторанних послуг та ефективність їх застосування на підприємстві / А. О. Обозна, Н. М. Шабельник, І. А. Федотов // Інвестиції: практика та досвід. – 2019
19. Омельченко М.С., Стукальська ІННОВАЦІЇ РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ, 2021 р.
20. Особливості розвитку ресторанного господарства в Україні [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://tourlib.net/statti_ukr/yashyna.htm
21. П'ятницька Г.Т. Сучасні тренди розвитку ресторанного господарства в Україні / Г.Т. П'ятницька, В.С. Найдюк // Економіка та держава. – 2017. – № 9
22. П'ятницька Г. Т. Структурні трансформації у розвитку ресторанного господарства України: аспекти спеціалізації / Г. Т. П'ятницька, В. С. Найдюк // Науковий вісник Херсонського державного університету. – 2017. – Вип. 26. – Ч. 1.
23. Степова С.В., Когут А.Л. Доцільність застосування інформаційних технологій в ресторанному бізнесі.
URL: https://tourlib.net/statti_ukr/stepova.htm.
24. Сокирник І.В. Стратегічні альтернативи розвитку закладів ресторанного бізнесу / І. В. Сокирник // Вісник ХНУ. Екон. науки. – Т. 2, № 2, 2017. – С. 236- 242.
25. Сучасні тенденції розвитку готельно-ресторанного бізнесу: міжнародний та національний досвід : колективна монографія / за заг. ред. А. Ю. Парфіненка. Харків : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2017. 412 с.
26. Сучасні тенденції розвитку ресторанного господарства в Україні / В. Р. Соколовський, Н. В. Рогова // Актуальні питання розвитку науки та забезпечення якості освіти у XXI столітті : тези доповідей XLV Міжнародної

наукової студентської конференції за підсумками науково-дослідних робіт студентів за 2021 рік (м. Полтава, 13–14 квітня 2022 р.). – Полтава : ПУЕТ, 2022.

27. Сучасний стан, перспективи та тенденції розвитку ресторанного господарства в Україні [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://marketinfr.od.ua/journals/2018/16_2018_ukr/13.pdf

28. !Фест //. URL: <https://uk.wikipedia.org/wiki/!ФЕСТ>.

29. Чхало О.А. Автоматизовані системи управління підприємствами ресторанного господарства. URL : http://tourlib.net/statti_ukr/chkhalo.htm.

30. Яшина О.В. Особливості розвитку ведення ресторанного господарства в Україні. URL : http://tourlib.net/statti_ukr/yashyna.htm.

31. 100 кращих ресторанів України: лідирують Київ, Одеса та Львів //. - URL:<http://organic.ua/ru/lib/1113-100-krashhyh-restoraniv-ukrainy-lidyrujut-kyiv-odesa-ta-lviv>.

32. 2021 karantyn ekonomiky / Vozovych A. ta in. Kyiv: Adastra, 2021. 34 s. URL: <https://ucci.org.ua/uploads/files/602f9ce03135f554471158.pdf>

33. ORLY PARK [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://orlypark.com.ua/>

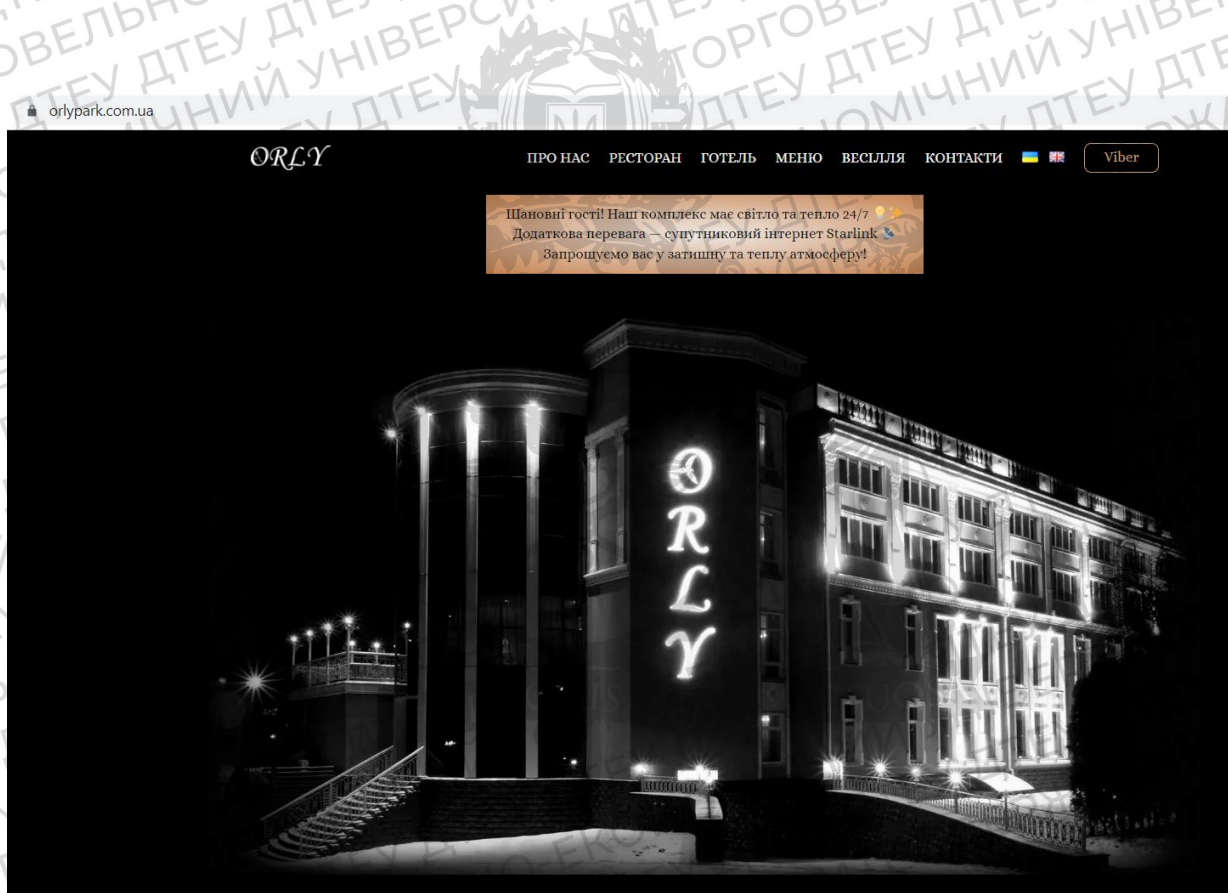
34. <https://www.facebook.com/orlypark/>

ДОДАТКИ

Додаток А

Приклад веб-сайту готельно-ресторанного комплексу «Орлі Парк» на момент 10.01.2023 (під час військового стану)

(<https://orlypark.com.ua/>)



Приклад сторінки ресторану «Орлі Парк»

у Facebook

ORLY PARK
4,9 тыс. "Нравится" • подписчики: 5 тыс.

Публикации Информация Фото Видео ...

Краткая информация

ORLY Park (Restaurant & Hotel) Наш комплекс має світло та тепло 24/7 🌟🔥

Страница · Местная компания

бул. В.Гавала, 98, Київ, Ukraine

+380 63 271 7711

orly@orlypark.com.ua

orlypark.com.ua

Всегда открыто

Обслуживание в заведении · Столы на открытом воздухе

Диапазон цен · \$\$

Оценка · 4,4 (346 отзывов)

Прикрепленная публикация

ORLY PARK сейчас в ORLY PARK
9 декабря 2022 г. · Город Киев, Украина

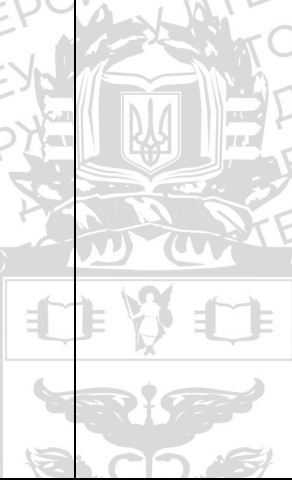
Шановні гості!
Наш комплекс має світло та тепло 24/7 🌟🔥 Додаткова перевага — супутниковий інтернет зв'язок Starlink.
Запрошуємо Вас у затишку та теплу атмосферу!
Смачні страви та гарячі напої вже чекають на вас! ... Ещё

Фото Все фото

ORLY PARK
Местная компания Позвоните

Таблиця 1. Особливості та перспективні тенденції розвитку ресторанного господарства

Фрактальні елементи ресторанного господарства	Чинники впливу на тенденції розвитку	Сучасні особливості розвитку ресторанного господарства	Перспективні тенденції розвитку ресторанного господарства
Конкурентоспроможність ресторанного господарства	Економіка, політика, культура	Військові дії в країні та кризові явища в соціально-економічній сфері	Підвищення лояльності споживачів Сформований ринок ресторанних послуг Висока конкуренція на ринку ресторанних послуг
Організація системи концепція, заклад, формат, об'єднання (статутні, договірні)	Доходи РГ: населення	Зниження фінансових можливостей у населення для відвідування закладів РГ	Створення сприятливих умов для підтримки малого і середнього підприємництва Наявність підприємств різного рівня якості послуг і різного цінового рівня Відкриття ресторанних закладів у торгових і торгово-розважальних центрах
Зміни (еволюційні, революційні)	Зміна споживчих запитів та переваг Розвиток ділового, освітнього та агротуризму	Підвищення інвестиційної привабливості ПРГ	Відкриття нових сучасних закладів: Free Floor, фуд-кортів, концептуальних РПГ, закладів, що пропонують вегетаріанські страви, салат-барів, суп-кафе, тощо. Стійкий ріст обсягів товарообороту ресторанного господарства Розвиток сучасних форм надання ресторанних послуг (доставка страв на дом із

			<p>віртуальних ресторанів, антикафе, кейтеринг, приготування страв у присутності відвідувачів)</p> <p>Розвиток фудтраків («кафе на колесах») різного типу: кав'ярні морозиво, кондитерські гриль-бари, традиційні фаст-фуди, піцерії, пересувні пивоварні, тощо</p> <p>Розвиток підприємств переміщується із центральної частини міста у спальні райони, що забезпечує територіальну доступність послуг</p> <p>Поширення спектру додаткових послуг</p>
<p>Потенціал системи РГ, сформований відповідно до попиту на ресторанну послугу</p>	<p>Зміна структури попиту та пропозиції</p>	<p>Зростання частки ресторанів (зміна культури споживання)</p>	<p>Ефективні маркетингові комунікації: інтерактивне (електронне) меню, екрани-планшети на столах, сенсорні дисплеї, застосування QR-коду, використання тривимірних проєкцій і відео-меппінга для демонстрації приготування страв</p> <p>Додаток для iPad «Breadcrumb»</p> <p>Наявність освітніх закладів, що здійснюють початкову та вищу професійну підготовку фахівців у сфері ресторанних послуг</p>
<p>Сукупність бізнес-процесів та системи управління ними (взаємодія)</p>	<p>Інноваційне оновлення бізнес-моделей ПРГ</p>	<p>Поступове зростання роздрібного товарообороту ПРГ</p>	<p>Вибір оптимального вектору трансформації діючих бізнес-моделей</p> <p>Система web-моніторингу дотримання санітарних норм і</p>

суб'єкта та об'єкту)			правил безпеки, телекомунікаційні технології, тощо
Технології виробництва та обслуговування	Автоматизація та бізнес-процесів	Поглиблення спеціалізації ЗРГ	Підвищення рівня автоматизації та інформатизації бізнес-процесів: технології LED оповіщення, харчові 3D принтери, сенсорні виробники їжі. Формат «open kitchen» («відкрита кухня») Технології Thermomix, молекулярної дистиляції, аромодистиляції, сферифікації, вакуумного маринування, низькотемпературної обробки, Foodpairing
Асортимент ресторанної продукції	Кон'юнктура споживчого ринку	Підвищення вимог до якості сервісу та організації роботи персоналу	Посилення тенденції здорового харчування: філософія «повільної їжі» або гастрономічна концепція «слоу фуд» Розширення пропозиції національних страв Включення в меню крафтової продукції (пива, бренді, віскі, джина, інших напоїв) Пропозиція страв функціонального призначення Розробка інноваційних біологічно активних добавок на основі рослинної та іншої сировини Пропозиція безглютенового хліба і десертів

Інтер'єр залів у ресторані «Орлі Парк»

1 поверх ресторану



2 поверх ресторану



Колонна банкетна зала



Караоке банкетна зала



Мармурова банкетна зала



Зовнішній вигляд меню та перелік страв



Салати

	Вихід	Ціна
<i>Фармерські овочі з грецьким сиром</i>	300	180,00
<i>Капрезе з песто і руколою</i>	220	190,00
<i>Цезар з криветками</i>	290	325,00
<i>Цезар з куркою</i>	250	205,00
<i>Руккола з криветками і томатами чері</i>	200	299,00*
<i>Теплий салат з телятини</i>	280	280,00*
<i>Салат "Орлі"</i>	300	495,00
<i>Теплий салат з телятини, беклажанами та кінною</i>	200	315,00
<i>Салат з бекі роменом та куркою</i>	300	245,00

* знижка не діє



Стейк меню

	Вихід	Ціна
<i>Рибай</i>	100	175,00
<i>Нью Йорк</i>	100	140,00
<i>Портер Хаус</i>	100	160,00
<i>Тендер</i>	100	135,00
<i>Фланк</i>	100	110,00
<i>Хенгор</i>	100	110,00
<i>Мечете</i>	100	110,00
<i>Сет із соусів</i>	250	199,00*

* знижка не діє



Рис.2



Фотографії прикладів розміщення QR-коду у приміщеннях підприємств (закладів) ресторанного господарства

