

ДЕРЖАВНИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Кафедра готельно-ресторанного бізнесу

ВИПУСКНА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему:

Технології безконтактного обслуговування споживачів ресторанних послуг

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

Шемідько
Вікторія
Олександрівна

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 випускню кваліфікаційну роботу студентці
ШЕМІДЬКО ВІКТОРІЯ ОЛЕКСАНДРІВНА

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема випускної кваліфікаційної роботи: «Технології безконтактного обслуговування споживачів ресторанних послуг «Фабіус» м.Київ.

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

2. Строк задачі 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 технологій безконтактного обслуговування споживачів ресторанних послуг

Об'єкт дослідження – процес впровадження технології безконтактного обслуговування споживачів ресторану «Фабіус», м. «Київ»

Предмет дослідження – методичні та практичні підходи до впровадження технології безконтактного обслуговування споживачів суб'єкта ресторанного бізнесу

4. Зміст випускної кваліфікаційної роботи (перелік питань за кожним розділом) впровадження технології безконтактного обслуговування споживачів

ВСТУП

РОЗДІЛ 1. ДІАГНОСТИКА ТЕХНОЛОГІЙ ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ РЕСТОРАНУ «ФАБІУС», М. КИЇВ

1.1. Аналітичні основи дослідження

1.2. Дослідження технологій обслуговування споживачів ресторану

РОЗДІЛ 2. ВПРОВАДЖЕННЯ ТЕХНОЛОГІЇ БЕЗКОНТАКТНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ РЕСТОРАНУ «ФАБІУС», М. КИЇВ

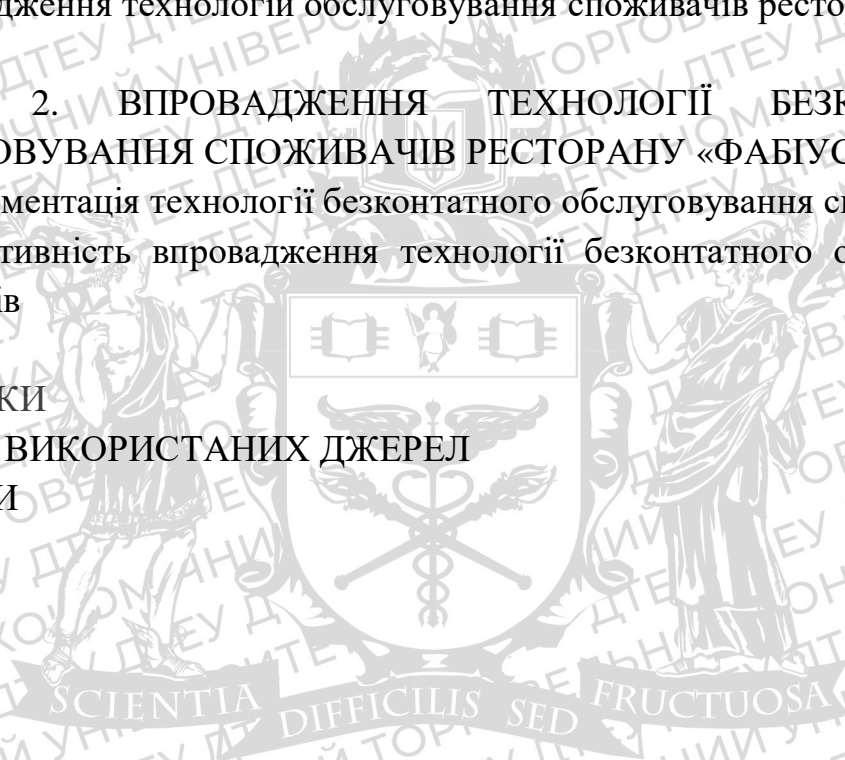
2.1. Імплементация технології безконтактного обслуговування споживачів

2.2. Ефективність впровадження технології безконтактного обслуговування споживачів

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.	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, 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)

В.О. Шемідько
(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 Шемідько В.О. може бути допущена до захисту в екзаменаційній комісії.

Шемідько В.О.

(прізвище, ініціали)

Гарант освітньої програми

А.М. Расулова
(ініціали, прізвище)

(підпис)

Завідувач кафедри

М.Г. Бойко
(ініціали, прізвище)

(підпис)

« » 2022 р.

ЗМІСТ

6

ВСТУП.....	7
РОЗДІЛ 1. ДІАГНОСТИКА ТЕХНОЛОГІЙ ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ РЕСТОРАНУ «ФАБІУС», М. КИЇВ.....	10
1.1. Аналітичні основи дослідження.....	10
1.2. Дослідження технологій обслуговування споживачів ресторану.....	19
РОЗДІЛ 2. ВПРОВАДЖЕННЯ ТЕХНОЛОГІЇ БЕЗКОНТАТНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ РЕСТОРАНУ «ФАБІУС», М. КИЇВ	27
2.1. Імплементация технології безконтактного обслуговування споживачів....	27
2.2. Ефективність впровадження технології безконтактного обслуговування споживачів.....	32
ВИСНОВКИ	38
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	40
ДОДАТКИ.....	43



Пандемія COVID-19, що сколихнула увесь світ досить суттєво внесла зміни в готельно-ресторанний бізнес. Разом із цим почав свій розвиток процес пов'язаний з безконтактним обслуговуванням і харчуванням. Низка суб'єктів ресторанного бізнесу, що пропонували комплекс послуг завжди були місцями де збирались люди і відпочивали. Відповідно налагоджувалась комунікація і взаємини між відвідувачами і персоналом. Фактично, такий вид обслуговування і є базисним для ресторанної індустрії. Проте виклики спричинені пандемією розвинули безконтактне харчування, що стало досить актуальним оскільки змінює концепт ведення бізнесу. Замість обслуговування, безконтактні процеси передбачають допомогу відвідувачам переглянути меню, оплатити замовлення, замовити і забрати. Відповідно всі ці процеси відбуваються з уникненням фізичних контактів споживач-персонал.

Під час загострення пандемії такий сервісний концепт став основоположним в результаті чого безконтактне обслуговування стало популярним і більшість суб'єктів ресторанного бізнесу почали стрімко адаптувати наявні технології.

Рівень дослідженості теми. Наукові розробки, присвячені дослідженню особливостей безконтактного обслуговування, належать таким вітчизняним науковцям, як Базалук Л.Б.[1], Даниленко О.В.[2], Завадинська О.Ю.[3], Калач Г.М.[4], Кукліна Т.С.[5], Лазебник Л.Л.[6], Лісова Р.М.[7], Пиріг С.О.[8], Сокирник І.В.[9], Тетерятник Б.С.[10], Федулова Л.[11]. Питанням цифровізації виробничих процесів ресторанів приділено увагу таких іноземних авторів як: De Clerck, J.P.[12], Karekar. N. [13], Romero, Alejandro Castillejo [14], Rasulova, A. [15], Rostovtsev S.S. [16].

Однак, стверджувати про цілковите вирішення питання стосовно технологій безконтактного обслуговування, навіть за наявності значної кількості наукових розробок, не можна. Це ще раз підкреслює актуальність та важливість теми дослідження.

Мета роботи акцентована на розроблення та обґрунтування методичних та практичних засад впровадження технологій безконтактного обслуговування споживачів ресторанних послуг.

Для досягнення поставленої мети необхідно вирішити ряд наукових завдань:

- провести аналітичні основи дослідження;
- дослідити технології обслуговування споживачів ресторану;
- імплементувати технології безконтактного обслуговування споживачів;
- оцінити ефективність впровадження технології безконтактного обслуговування споживачів.

Об'єкт дослідження – процес впровадження технології безконтактного обслуговування споживачів ресторану «Фабіус», м. «Київ».

Предмет дослідження – методичні та практичні підходи до впровадження технології безконтактного обслуговування споживачів суб'єкта ресторанного бізнесу.

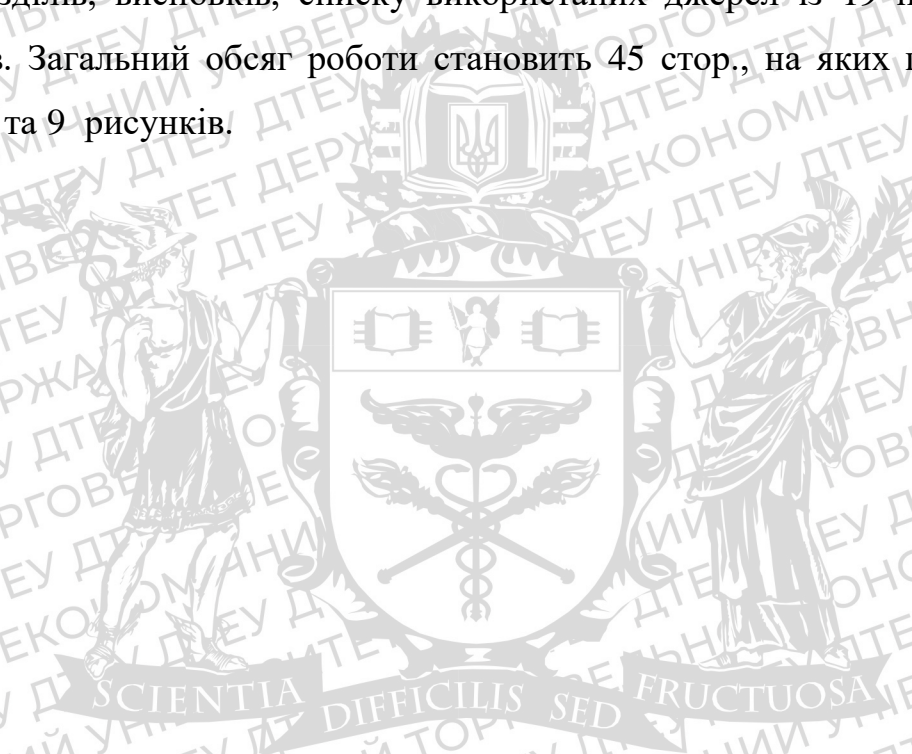
Методи дослідження. У роботі використані такі способи і прийоми наукових досліджень: статистичні спостереження – для встановлення динаміки окремих показників по роботі ресторану «Фабіус», м.Київ, аналіз і синтез – для структуризації підходів до дослідження процесів безконтактного обслуговування споживачів, порівнянь, групування, типізації – для порівняльного аналізу цифрових інструментів, математичні методи для обчислення фінансової складової роботи ресторану «Фабіус», м.Київ.

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

статистичні дані Державної служби статистики України, внутрішня звітність ресторану «Фабіус», м.Київ та матеріали з соціальних мереж готелю.

Практичне значення одержаних результатів полягає у обґрунтуванні положень, висновків та рекомендацій, що можуть бути методичною основою для впровадження технологій обслуговування в роботу ресторану «Фабіус», м.Київ.

Структура роботи. Випускна кваліфікаційна робота складається зі вступу, двох розділів, висновків, списку використаних джерел із 19 найменувань та додатків. Загальний обсяг роботи становить 45 стор., на яких представлено 9 таблиць та 9 рисунків.



РОЗДІЛ 1

ДІАГНОСТИКА ТЕХНОЛОГІЙ ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ РЕСТОРАНУ «ФАБІУС», М. КИЇВ

1.1. Аналітичні основи дослідження

Величезні панорамні вікна, з яких відкривається розкішний вид на сосновий ліс, кухня «зачіпляє» і захоує в себе з першого разу, елегантний, але в той же час комфортний інтер'єр - все це не вписується в скромну концепцію досліджуваного ресторану «Фабіус». Конкурентною перевагою досліджуваного ресторану є його авторська кухня з італійським відтінком, власна сироварня та пекарня, домашня паста та еко-теплиця, де вирощують свіжу зелень, зелень та трави – персонал ресторану дбає про те, щоб відвідувачі і гості чудово провели час. Досліджуваний ресторан має п'ять залів, панорамні тераси з відкритими кухнями, літні альтанки та тераси - кожен відвідувач зможе вибрати собі затишне місце за настроєм.

Концептуально, перший поверх досліджуваного ресторану являє собою атмосферний і просторний зал з досить великим каміном, де гості можуть відчути власний комфорт і зігрітись взимку, або ж насолодитись романтичними вечорами. Також візитівкою досліджуваного ресторану є панорамна тераса, де є великі вікна і відкрита кухня, що розкриває таємниці кулінарії і процесу виготовлення справжнього італійського сиру. В незалежності від погоди і пір року відвідувачі можуть насолоджуватись існуючими видами на озеро і сосновий ліс. Щоб комфортно відпочити всією сім'єю в ресторані «Фабіус» обладнана дитяча ігрова площа, де наявний двоповерховий будинок з лабіринтом, гірками, іграшками для людей будь-якого віку і досить великим майданчиком з свіжим повітрям. Також в роботі досліджуваного ресторану задіяні професійні аніматори і няні, щоб діти відвідувачів не сумували. Це свідчить про те, що:

-ресторан «Фабіус» є клієнтоорієнтованим суб'єктом ресторанного бізнесу, що функціонує на ринку м.Київ;

-ресторан «Фабіус» є в основі своїй затишним сімейним рестораном.

Тезисом роботи досліджуваного ресторану «Фабіус» є – продовження традицій найвизначніших аристократичних родів італійської кухні. Комунікаційний фотозвіт по інтер'єру, та екстер'єру досліджуваного ресторану відобразимо на рис.1.1.



Рис. 1.1. Комунікаційний фотозвіт по інтер'єру, та екстер'єру ресторану «Фабіус», м.Київ

Джерело: сформовано автором

Досліджуючи основні складові меню ресторану «Fabius» слід зазначити, що це авторська кухня з італійським відтінком. Акцент полягає в приготуванні оригінальних страв досвідчених шеф-кухарів. Кухня ресторану «Фабіус» це враження про сонячну Італію і майстерність шеф-кухаря. Конкурентною перевагою по роботі даного ресторану серед інших ресторанів м. Київ – це наявність власної сироварні. Також виробничий персонал ресторану задіяний у виготовленні випічки і домашньої пасти, що також готуються в ресторані. Також в досліджуваному ресторані є екотеплиця, де вирощуються овочі, трави, зелень з яких потім готують салати, закуски, супи і гарніри.

В досліджуваному ресторані також присутня винна карта, що являє собою гастрономічну традицію. Разом із цим в асортиментному меню присутні найкращі позиції світових вин. Слід зазначити, що в роботі задіяний професійний сомельє, що має досвід і любов до власної справи і дозволяє

підбирати вина за смаком. Для дітей в ресторані «Фабіус» наявне дитяче меню, що сформоване з урахуванням потреб і поєднує в собі різноманітні корисні страви наповнені вітамінами. Структуру існуючого меню в ресторані «Фабіус» відобразимо на рис.1.2.



Рис. 1.2. Структура меню ресторану «Фабіус», м.Київ

Джерело: сформовано автором

Додатково слід зазначити, що в повній відповідності до традиційних італійських технологій більшість майстрів займаються додатково виготовленням багатьох видів молодого домашнього сиру.

Тепер розглянемо організаційну структуру ресторану «Фабіус» на рис.1.3. як бачимо, формальним лідером є директор ресторану, а також керівники відділів. Всього в ресторані працює 37 співробітників, серед них 13 керівників, серед яких 1 керівник вищої ланки, 7 керівників середньої ланки, 2 керівники нижчої ланки, 3 фахівці.

Головне завдання керівника різного рівня полягає у досягненні групою людей різних організаційних цілей. Керівник застосовує у цьому процесі формальні та неформальні методи впливу.

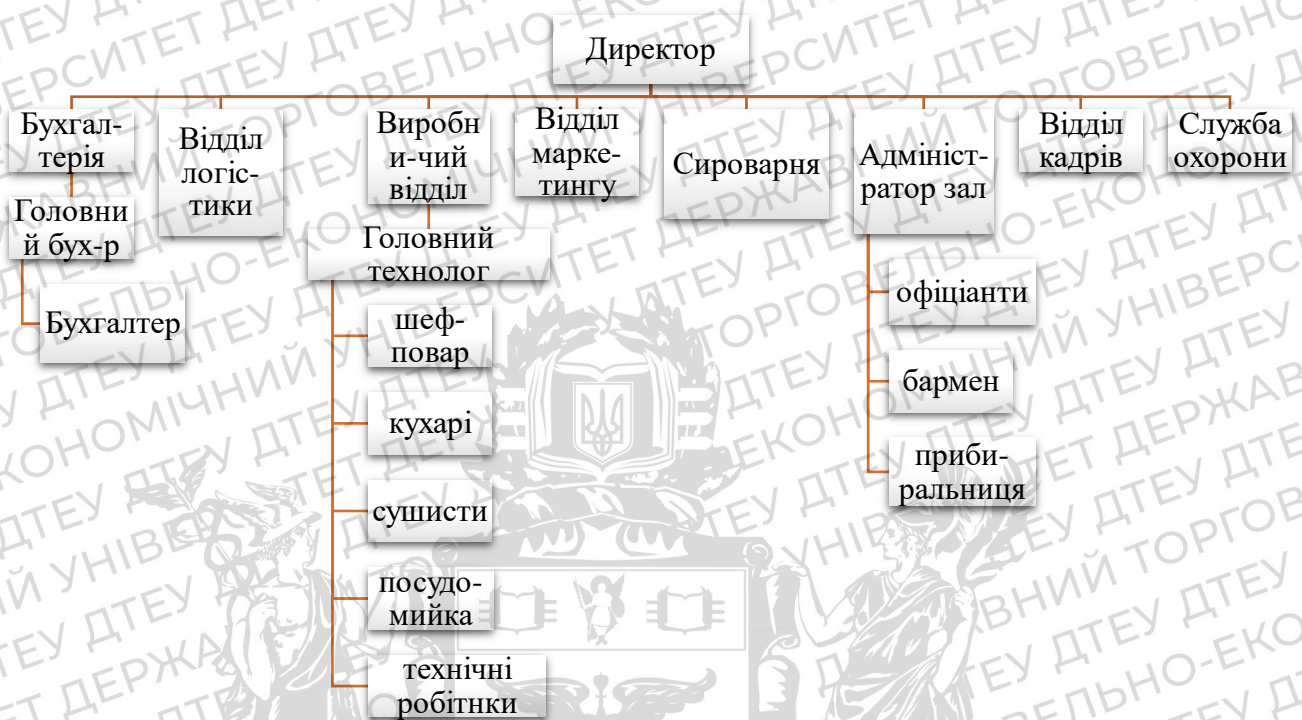


Рис. 1.3. Організаційна структура ресторану «Фабіус», м.Київ

Джерело: сформовано автором.

Однією з найважливіших мотивацій керівника у системі роботи є мотивація бути лідером, котрий отримав повагу, любов і зізнання серед своїх підлеглих. Лідерська роль керівника проявляється у вмінні правильно співвідносити та використовувати всі управлінські важелі та свою владу для досягнення цілей, а також у таких якостях як:

- харизма лідера, яка дає керівнику переваги ефективніше впливати на підлеглих;
- інтелектуальна стимуляція, яка заохочує співробітників використовувати свою уяву та самостійно думати;
- увага до підлеглих;
- навіювання ентузіазму та оптимістичного погляду на майбутнє.

Основою ритмічної роботи закладу ресторанного господарства «Фабіус» є безперебійне і регулярне постачання його сировиною, продовольчими товарами, напівфабрикатами, готовими виробами, предметами матеріально-технічного оснащення. Вимоги до організації постачання у закладі ресторанного господарства наступні: поставка необхідного асортименту товарів в достатній кількості та високої якості; своєчасність і ритмічність завезення товарів при дотриманні графіка завезення; скорочення ланцюга просування товарів; оптимальний вибір постачальників та своєчасне укладання з ними договорів на поставку сировини і товарів. Організація продовольчого постачання здійснюється на основі дослідження каналів постачання та рейтингів постачальників. Характеристика основних постачальників сировини, продуктів та предметів матеріально-технічного забезпечення наведена у табл.1.1.

Таблиця 1.1.

Характеристика постачання в ресторані «Фабіус», м.Київ

Товарна група	Постачальники	Умови постачання					
		Вид постачальника	Спосіб постачання	Форма постачання	Маршрут завою	Періодичність, раз на тиждень	Час завою
М'ясо, птиця, субпродукти	Per se miete, France	імпортний	централізована	транзитна	кільцевий	2	8.30–12.00
Риба та морепродукти	Per se Fische, France	імпортний	централізована	транзитна	кільцевий	2	8.30–12.00
М'ясна та рибна гастрономія	Del cino dolce, Italia	імпортний	централізована	транзитна	кільцевий	2	8.30–12.00
Молоко, молочні та жирові продукти	ТОВ «Лакталіс»	вітчизняний	централізована	транзитна	кільцевий	2	8.30–12.00
Овочі та зелень	ТОВ «Гетьман»	вітчизняний	централізована	транзитна	кільцевий	2	8.30–12.00
Фрукти та ягоди	Der Scheser, Austria	імпортний	централізована	транзитна	кільцевий	2	8.30–12.00
Бакалійні товари	Bruschetta, Italia	імпортний	централізована	транзитна	кільцевий	2	8.30–12.00
Сипучі продукти	La Mumiu toroux, France	імпортний	централізована	транзитна	кільцевий	2	8.30–12.00
Напої алкогольні	Bree comanutoe, France	імпортний	централізована	транзитна	кільцевий	2	8.30–12.00
Матеріально-технічне забезпечення: – кухонний та столовий посуд;	ТОВ «Херсонес»	вітчизняний	централізована	транзитна	кільцевий	2	8.30–12.00

Джерело: сформовано автором

Склад приміщень для прийому і зберігання сировинних та матеріально-технічних ресурсів визначається на підставі сировинних запасів, асортименту та оптимальних обсягів сировини, продовольчих товарів і предметів матеріально-технічного забезпечення із врахуванням товарного сусідства, оптимальних умов і термінів їх зберігання. Допустимі терміни і умови зберігання сировини, продуктів в закладі ресторанного господарства «Фабіус» наводяться у таблиці 1.2.

Таблиця 1.2

Терміни та режими зберігання сировини в закладі ресторанного господарства при ресторані «Фабіус»

№	Найменування сировини та н/ф	Терміни зберігання, дів	Умови зберігання, °С	
			t, °С	Відносна вологість повітря, %
1	М'ясопродукти	1-4	2...4	75-85
2	Рибопродукти	1-3	0...-2	85-95
3	Гастрономічні рподукти	2-6	2...5	80-85
4	Молочно-жирові продукти	2-5	2...4	80-85
5	Молоко	0,5-2	2...4	80-85
6	Яйця	3-5	2...4	75-80
7	Сухі прдоукти	5-10	15...18	65-75
8	Вино	2-10	6...12	70-75
9	Овочі	5-8	6...8	80-85
10	Фрукти, ягоди	2-8	3...6	80-85
11	Зелень	2-3	2...4	80-85
12	Хліб і хлібобулочні вибори	1	12-16	70-75
13	Кондитерські вироби	1	6-12	70-75
14	Предмети МТЗ	10	20	70-75

Джерело: сформовано автором

Після визначення складу складських приміщень розробляється схема організації процесу приймання та зберігання сировинних запасів та описується робота складського господарства на підприємстві ресторанного господарства.

При організації роботи складу особлива увага звертається на [7, с. 276]:

- 1) процес приймання сировини, напівфабрикатів, товарів, їх розподіл за призначенням (безпосереднє використання чи зберігання: тимчасове, пролонговане);
- 2) процес складування сировинних запасів за видами товарів, умовами і термінами зберігання;

3) процес зберігання сировини, продовольчих товарів та предметів матеріально-технічного забезпечення за видами, умовами і термінами зберігання;

4) відпуск сировини, продовольчих товарів і предметів матеріально – технічного забезпечення.

Складські приміщення оснащені необхідним інвентарем, інструментом для приймання сировини, її зберігання і відпуску. Це різний інвентар для зберігання і транспортування продуктів, інвентар для розкриття тари, транспортні засоби для складських приміщень. Забезпечення обладнанням процесу виготовлення кулінарної продукції надається у таблиці 1.3.

Таблиця 1.3

Перелік обладнання гарячого цеху в ресторані «Фабіус», м.Київ

Необхідне устаткування			
Найменування обладнання	Марка	Кількість одиниць, шт..	Призначення
Стравоварильний котел	APKE-99	1	для варіння бульйонів
Плита електрична індукційна	APRI-77P	2	для кулінарної обробки напівфабрикатів
Пароконвектомат	A1/6HD-GAS	1	для кулінарної обробки напівфабрикатів
Піч конвекційна	A8/U	1	для кулінарної обробки напівфабрикатів
Високотемпературна піч – копильня	FA052E	1	для копіння напівфабрикатів
Шафа теплова	MS081E	2	для зберігання готових страв при заданій температурі
Гриль лавова	APGG-89P	1	для смаження напівфабрикатів
Тістомісильна машина	M3T-60	2	для замісу тіста
Машина для розкатування тіста	MPT-12	2	для розкатування тіста
Шафа морозильна низькотемпературна	AND/12-DS	1	для зберігання заморожених напівфабрикатів
Шафа шокового замороження	SH03	1	для заморожування напівфабрикатів
Стіл виробничий холодильний	AFM 04 AL	4	для технологічної обробки напівфабрикатів
Центрифуга лабораторна	ЦЛ-3600	1	для центрифугування соусів
Вакуумізатор	ВШВ – 0,12	1	для вакуумування соусів
Ванна мийна	BM-800	3	для миття сировини
Стіл виробничий	APN-89P	1	для виготовлення борошняних напівфабрикатів
Полиці нависні	ПНЗН-6	4	для зберігання інвентарю

Джерело: сформовано автором

Робочі місця оснащені найсучаснішим інвентарем з метою якісного виконання працівниками заготівельного цеху поставлених задач у найкоротші

терміни. До заготівельних відносяться наступні цехи: овочевий, м'ясний, рибний, м'ясо-рибний, доготівельний (цех доробки напівфабрикатів), цех обробки зелені.

М'ясо-рибний цех розташовується на першому поверсі з урахуванням зручного із складськими приміщеннями і доготівельними цехами. Для правильної організації роботи цеху забезпечується роздільна обробка м'ясних і рибних продуктів, а також роздільне зберігання напівфабрикатів з м'яса та риби. Також весь інвентар промаркований: о.р. (обробка риби), о.м. (обробка м'яса), с.р. (сира риба), с.м. (сире м'ясо). Використовується дві технологічні лінії з відповідними ділянками та робочими місцями (лінія виробництва напівфабрикатів з м'яса, лінія виробництва рибних напівфабрикатів) [7, с. 289].

Виробнича програма заготівельних цехів підприємств харчування – це перелік сировини, яка переробляється в них за день, із зазначенням кількості (в даному розділі без зазначення кількості) та розподілом за напівфабрикатами. Вона розробляється на основі добової потреби закладу у сировині та надається у Додатку А.

В м'ясо-рибному цеху передбачено п'ять ліній обробки сировини:

- лінія обробки кролів – призначена для технологічної обробки сировини та напівфабрикатів з кролів;
- лінія обробки птиці – призначена для технологічної обробки сировини та напівфабрикатів з птиці;
- лінія обробки великої і малої рогатої худоби – призначена для технологічної обробки сировини та напівфабрикатів з великої і малої рогатої худоби;
- лінія обробки риби – призначена для технологічної обробки сировини та напівфабрикатів з риби;
- лінія обробки морепродуктів – призначена для технологічної обробки сировини та напівфабрикатів з морепродуктів.

Робочі місяці в м'ясо-рибному цеху ресторану «Фабіус» оснащуються найсучаснішим інвентарем з метою якісного виконання працівниками цеху поставлених задач у найкоротші терміни.

Аналіз фінансово-економічного стану досліджуваного ресторану доцільно почати з проведення структурно-динамічного аналізу джерел формування активів, тобто аналіз джерел коштів, які вкладено в майно ресторану, що зобразимо у табл.1.4.

Таблиця 1.4

Аналіз фінансової складової ресторану «Фабіус» за 2019-2021 роки, тис. грн.

Показники	Роки			Абсолютне відхилення, тис. грн.		Відносне відхилення, %	
	2019	2020	2021	2019/20	2020/21	2019/20	2020/21
Капітал разом	212173	214070	215176	1897	1106	0,89	0,52
Власний капітал, у т.ч	106086	107035	107588	949	553	0,9	0,52
Зареєстрований (пайовий) капітал	35166	35166	35166	0	0	0	0
Резервний капітал	780	891	930	111	39	14,23	4,40
Нерозподілений прибуток (непокритий збиток)	70139	70977	71491	858	514	1,19	0,72
Відстрочені податкові зобов'язання	8730	7387	6732	-1343	-655	-18,18	-9,72
Інші довгострокові зобов'язання			34063		34063		
Поточна кредиторська заборгованість за:							
товари, роботи, послуги	21961	13598	5197	-8363	-8401	-61,5	161,6
розрахунками з бюджетом	1722	772	682	-950	-90	123,05	13,2
розрахунками зі страхування	306	376	466	70	90	22,8	23,9
Поточні забезпечення	838	934	1451	96	517	11,45	55,4
Інші поточні зобов'язання	127	317	883	190	566	149,6	178,15

Джерело: сформовано автором

Впродовж 2019-2021 років відбувається незначне зростання капіталу ресторану: у 2020 році порівняно з 2019 роком на 1 897 тис. грн., або на 0,09%, а у 2021 році порівняно з 2019 – на 1106 тис. грн., або на 0,05%. Зростання капіталу відбулося за рахунок зростання власного капіталу (на 949 тис. грн. у 2019 році та на 553 тис. грн. у 2020 році відповідно), резервного капіталу (на 101 тис. грн. у 2017 році порівняно з 2019 роком, або на 12,1%, та на 39 тис. грн. у 2021 році, або на 4,0%), а також за рахунок нерозподіленого прибутку (на 838 тис. грн. у 2019 році та на 514 тис. грн. у 2020 році).

В структурі довгострокових зобов'язань щороку знижуються відстрочені податкові зобов'язання: у 2020 році порівняно з 2019 роком знизилась на 1 343 тис. грн., або на 13,4%, а у 2021 році порівняно з 2020 роком на 665 тис. грн., або на 6,9%. Щодо інших довгострокових зобов'язань, то у 2021 році вони з'явилися у розмірі 34 063 тис. грн. Проаналізувавши пасиви ресторану «Фабіус» можна зробити висновок, що основним джерелом формування майна підприємства є власний капітал, а не позикові кошти.

1.2. Дослідження технологій обслуговування споживачів ресторану

Безконтактне обслуговування в ресторані «Фабіус» полягає в тому, що персонал мінімально може контактувати з цільовою аудиторією, або ж комунікувати за допомогою різних засобів – месенджерів, телефонних дзвінків, або листувань при отриманні замовлення. Це свідчить про те, що відвідувачі даного ресторану можуть самостійно переглядати меню, робити замовлення, а також оплачувати їжу з використанням технологій QR-кодування.

Схема основного технологічного процесу обслуговування складається з наступних операцій:

- 1) зустріч гостей;
- 2) супроводження гостей та їх розміщення;
- 3) прийом замовлення;
- 4) до сервіровка столів відповідно до прийнятого замовлення;

- 5) передача замовлення на виробництво;
- 6) отримання замовлення, доставка його до робочого місця офіціанта;
- 7) подавання холодних страв та напоїв до столу;
- 8) заміна використаних приборів та тарілок;
- 9) підготовка столу до подавання солодких страв та гарячих напоїв;
- 10) подавання солодких страв та гарячих напоїв;
- 11) подавання рахунку;
- 12) розрахунок з гостями та прощання з ними;
- 13) підготовка столу до нового обслуговування.

Зустрічає відвідувачів швейцар, відкриваючи двері ресторану і вітає гостей. Зустріч гостей у ресторані доручають hostess, який зустрічає їх, проводить до столика, пропонує меню і карту вин, якщо офіціант у цей час зайнятий обслуговуванням інших відвідувачів. Такий підхід дозволяє приділити відвідувачам належну увагу.

За відсутності посади hostess зустріч і розміщення гостей за вільними столиками здійснює метрдотель. Він вітає гостей і допомагає їм зайняти місце. Пропонувати місця за столом, за яким вже сидять, можна тільки за їхньої згоди. Не допускається пропонувати відвідувачеві зайняти місце за столом, не підготовленим до обслуговування.

Меню в розгорнутому вигляді подають у першу чергу дамі, чоловіку – карту вин. Для великої групи гостей з дозволу метрдотеля може бути складений з декількох столів загальний стіл.

Метрдотель або hostess пропонує гостю сісти, висунувши стілець і запросивши його жестом. Якщо прийшли разом чоловік і жінка, то жінці hostess пропонує зайняти місце першою, а потім пропонує сісти чоловіку; жінка сідає праворуч від чоловіка. У разі, якщо гості самотійно сіли за стіл, пересаджувати їх, пропонуючи інші місця, не дозволяється. Якщо гості принесли із собою квіти, працівник, не чекаючи, коли вони попросять принесе вазу з водою, поміщає в неї квіти і розташовує в центрі столу.

Меню офіціант пропонує в обкладинці в розгорнутому вигляді зліва лівою рукою. Меню вручається жінці. Якщо за столом сидять кілька людей, то перевага надається старшому, ювілярові. Запропонувавши меню, офіціант звертає увагу гостей на фірмові страви. Разом з меню подається преїскурант вин у закритому вигляді. Зачекавши кілька хвилин, офіціант дає можливість ознайомитися з асортиментом страв. Потім він має підійти до столу і прийняти замовлення, за необхідності порекомендувати ту чи іншу страву з урахуванням віку гостя, побажання, пори року і т. ін. Рекомендуючи ту чи іншу страву, офіціант зі знанням справи розповідає про її смакові якості й особливості приготування. Також офіціант уточнює скільки часу необхідно для виконання замовлення. Потім офіціант може допомогти відвідувачам у виборі вин до замовлених страв.

Офіціант записує замовлення в такій послідовності: спочатку холодні страви і закуски, гарячі закуски, потім перші і другі страви, десерт та буфетна продукція. При цьому він має стояти справа від гостя, який робить замовлення, злегка нахилившись до нього, не торкаючись при цьому столу та стільця. Приймаючи замовлення, офіціант дає рекомендації гостям щодо вибору алкогольних і прохолодних напоїв, а також пропонує коктейлі-аперитиви, що збуджують апетит. Офіціант завжди тримається прямо, говорить чітко і не надто голосно. Обов'язково треба повторити замовлення, звертаючи увагу на внесені зміни і доповнення, а також уточнити час подачі гарячих страв.

Продукцію сервіс-бару офіціант приносить у зал і розміщує її на підсобному столі. Потім подає гостям прохолодні напої і досервіровує стіл відповідно до замовлення. Офіціант наливає напої спокійно й обережно. Наповнивши фужер на 3/4 об'єму, повертає кисть руки вправо так, щоб краплі не потрапили на стіл. Спочатку на стіл подають хліб, потім холодні страви і закуски, дотримуючись послідовності їх подачі. Холодні страви і закуски подають невеликими порціями. Вони можуть мати гострий або пряний смак. Температура подачі – від 10 до 14 °С.

В усі страви кладуть набори для розкладки. Соусники на пиріжкових тарілках із серветками і чайними ложками для розкладки розміщують поряд з відповідними стравами.

Потім офіціант підходить до замовника з лівого боку, показує алкогольні напої і, одержавши дозвіл, відкриває їх на підсобному столі. Офіціант обов'язково протирає шийки пляшок. Розливаючи напої, офіціант стає справа від клієнта, дотримуючись черговості обслуговування гостей. Спочатку наливають пробний ковток замовнику (20-30 мл), потім дамам і гостям, з урахуванням віку, звання чи рангу, на 3/4 об'єму і в останню чергу доливають тому, хто замовляв. Побажавши гостям приємного апетиту, офіціант направляється на виробництво для подальшого виконання замовлення.

У процесі обслуговування офіціант використовує технічні прийоми і надає гостям допомогу в розкладанні страв. При цьому в першу чергу робиться розкладка ікри, масла вершкового, натуральних овочів, рибних холодних страв і закусок.

Також в роботі досліджуваного ресторану «Фабіус» застосовується клієнтоорієнтований підхід до відвідувачів. Для того щоб дослідити показник для ресторану слід скористатись NPS показником, він дозволяє встановити ступінь ймовірності, що відвідувач рекомендувати сервіс, якість ресторанних послуг. Для прорахунку даного показника слід провести опитування цільових відвідувачів. Зокрема для цього було опитано клієнтів, що відвідували ресторан протягом січня місяця 2023 року. Безпосередньо під час розрахунку відвідувачу було задано цільове питання: «Чи надали б Ви рекомендацію нашого ресторану своєму другу чи родичу?. Разом із цим варіація по отриманим відповідям зображена на рис.1.4.

Отже, з наведеної вище діаграми ми можемо зробити висновок, що відвідувачів ресторану «Фабіус» ділять на три групи:

- 1) ті, хто оцінив ресторан на 9, 10 балів: група постійних відвідувачів. Вони готові продовжувати відвідувати ресторан і слідкувати за оновленим меню, а також рекомендувати «Фабіус» друзям та родичам;

2) ті, хто оцінив ресторан на 8, 7 балів: група "нейтралів". Загалом вони задоволені рестораном, іноді рекомендують її друзям. Але ця група легко може перейти до конкурентів, якщо вони матимуть більш привабливі пропозиції;

3) ті, хто оцінив досліджуваний ресторан на 6-1 бал: група критиків. Це відвідувачі, які не лояльні до ресторану та відгукуються про неї негативно. Індекс чистої підтримки визначається різницею між «постійними» та «критиками».

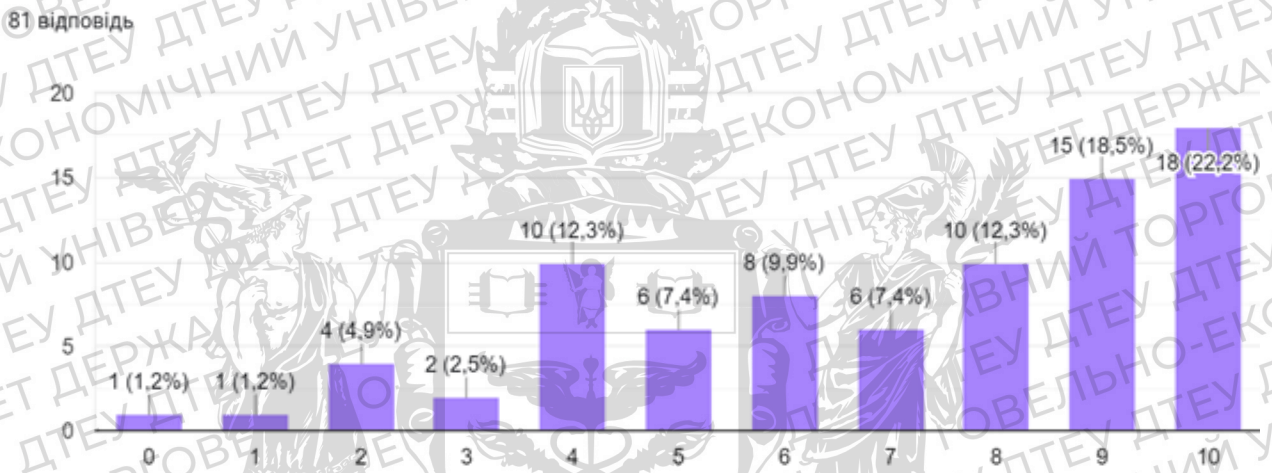


Рис. 1.4. Анкетування відвідувачів ресторану «Фабіус», м.Київ за рекомендаціями

Джерело: сформовано автором

Загальна кількість відповідей на запитання «Що вплинуло на Вашу оцінку?» становить 76 відгуків. Усі відповіді проілюстровані на рис.1.5.

Що вплинуло на Вашу оцінку ?

76 відповідей



Рис. 1.5. Оцінка конкурентних переваг ресторану «Фабіус», м.Київ за відповідями

Джерело: сформовано автором

Більшість, як позитивних так і негативних оцінок формуються навколо позиції «Сервіс», що свідчить про певні недоліки системи клієнтоорієнтованості в ресторані «Фабіус». Скористаємось формулою розрахунку показника NPS, для того щоб визначити лояльність відвідувачів ресторанного закладу, скористаємось формулою:

$$NPS = \text{Відсоток (\%) лояльних клієнтів} - \text{Відсоток (\%) нелояльних клієнтів. (1.1)}$$

Для зручності скористаємось електронним ресурсом для розрахунку NPS показника. Розрахований NPS показник проілюстрований у вигляді рис. 1.6.

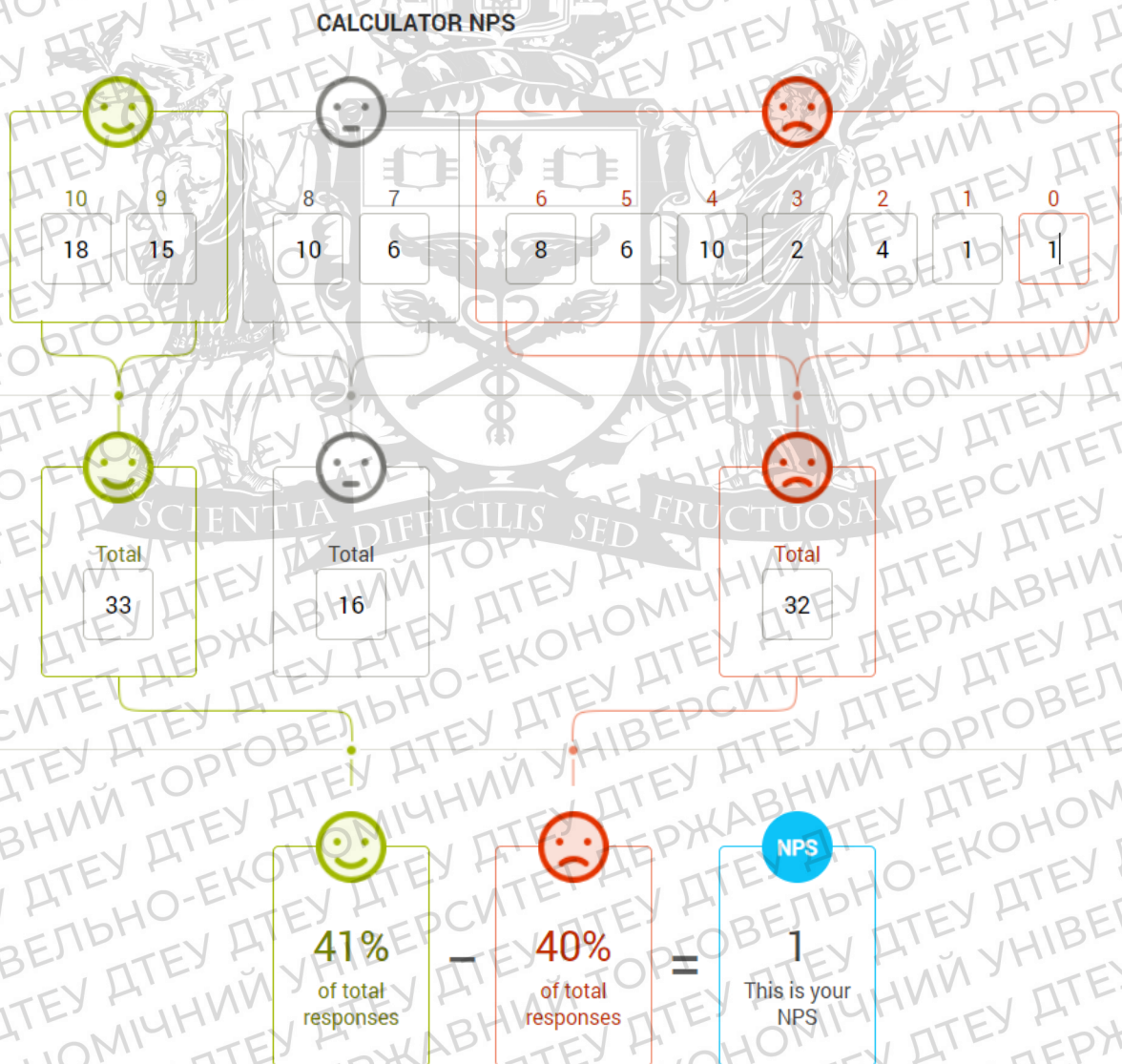


Рис. 1.6. Прорахунок клієнтоорієнтованості в системі обслуговування ресторану «Фабіус», м.Київ за NPS показником

Джерело: сформовано автором

Роз'яснення отриманого результату NPS показника для ресторану «Фабіус»:

- коли NPS більше 50% – відмінно, досліджуваний ресторан в числі лідерів ринку;
- коли NPS від 30% до 50% – припущена низка помилок, що може розхитувати лояльність відвідувачів ресторану «Фабіус».
- індекс до 30% – говорить про наявність невеликих проблем в продукті або сервісі досліджуваного ресторану;
- NPS менше 0% – кількість незадоволених клієнтів істотно перевищує кількість задоволених споживачів ресторанными послугами «Фабіус».

Отже, в ході розрахунку показник NPC становить 1%, цей результат означає, що існує ряд істотних проблем у питаннях клієнтоорієнтованості і системі обслуговування, що можуть зменшити кількість лояльних клієнтів ресторану «Фабіус». Підсумком у проведенні дослідження стане формування SWOT-аналізу по роботі ресторану «Фабіус» для цього сформуємо табл.1.5.

Таблиця 1.5

Матриця SWOT-аналізу досліджуваного ресторану «Фабіус»

	Можливості	Загрози
	<ol style="list-style-type: none"> 1. лідерство над ринком серед конкурентів; 2. зростання ділової активності, збільшення турпотоку, що призведе до збільшення попиту над ринком; 3. включення компанії у глобальну мережу резервування можливість перейти до групи з найкращою стратегією; 4. вихід нові сегменти. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. зростаючий конкурентний тиск; 2. зростання плати за ресурси (енергія, трафік); 3. рецесія та згасання ділового циклу.
Сильні сторони	Поле «Сильні сторони+можливості»	Поле «Сильні сторони+загрози»
<ol style="list-style-type: none"> 1. привабливе розташування готелю; 2. рівень культури обслуговування вище, ніж в основного конкурента; 3. стійкі зв'язки з відомими готелями, які забезпечують відвідування ; 4. відомий лідер ринку готельних послуг. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Стратегія розвитку ринку; 2. Стратегія центрованої диверсифікації; 3. Стратегія розвитку продукту. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Стратегія ціноутворення; 2. Стратегія лідерства з витрат.

Слабкі сторони	Поле «Слабкі сторони+можливості»	Поле «Слабкі сторони+загрози»
1. слабе уявлення про ринок; 2. відсутність чіткого інноваційного підходу.	1. Можливості впровадити нові технологічні складові в роботу; 2. Можливості поліпшити сервісну складову діяльності ресторану.	1. Недостатня реклама; 2. Стратегія відходу з ринку

Джерело: сформовано автором

Якість обслуговування та надання послуг в ресторані «Фабіус» є важливим інструментом у боротьбі за ринки просування і продажу ресторанних позицій. Саме якість забезпечує конкурентоспроможність ресторанних послуг. В результаті прорахунку було досліджено, що ресторан має ряд слабких сторін, що мають вплив на клієнтоорієнтованість і загальну концепцію ведення діяльності. Відповідно до цього у наступному рекомендаційному розділі буде запропонована низка заходів для вдосконалення сервісної концепції, обслуговування в ресторані «Фабіус» і поліпшення технологій безконтактного обслуговування.

РОЗДІЛ 2

ВПРОВАДЖЕННЯ ТЕХНОЛОГІЇ БЕЗКОНТАТНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ РЕСТОРАНУ «ФАБІУС», М. КИЇВ

2.1. Імплементация технології безконтактного обслуговування споживачів

Для досліджуваного ресторану «Фабіус» було рекомендовано використовувати технології пов'язані з безконтактним обслуговуванням. Безпосередньо на початку імплементации рекомендованих заходів слід сформулювати рис.2.1. у якому відобразимо концепт технології безконтактного обслуговування для відвідувачів.

1. Відвідувач ресторану "Фабіус" сканує QR-код з допомогою власного гаджету. Відбувається процес, що направляє відвідувача до безконтактного меню ресторану.

2. Після дослідження цифрового меню відвідувач обирає позиції, що бажає замовити в ресторані "Фабіус".

3. Власне замовлення можуть оброблятися через POS систему ресторану і перенаправляються відразу на кухню ресторану "Фабіус".

4. При оформленні замовлення відвідувач може здійснити безконтактну оплату через власний гаджет.

Рис. 2.1. Імплементация технології безконтактного обслуговування споживачів «Фабіус», м.Київ

Джерело: сформовано автором

Слід зазначити, що досить багато закладів ресторанного бізнесу використовують такі технології, оскільки відвідувачі можуть відразу

переглядати меню, розміщувати замовлення, а також оплачувати власні рахунки попередньо не викликавши обслуговуючий персонал. Безконтактне обслуговування в ресторані «Фабіус» повинно мати певний алгоритм. На початку цього алгоритму слід організувати наявність технологію самообслуговування і безконтактних платежів.

1. *Процес налаштування інтегрованих POS-рішень.* Найважливіша технологія для впровадження будь-якої системи безконтактного обслуговування ресторану. Ця технологія дозволить ресторану «Фабіус» поєднати цифрове меню з кухнею.

Дана технологія надає гарантію, що коли відвідувач ресторану формує замовлення на власному гаджеті, дане замовлення автоматично реєструється в POS-системі і негайно надсилається на кухню, для того щоб команда могла його готувати. Без такого програмного забезпечення відвідувачі ресторану зможуть проглядати меню на телефоні, але не зможуть розміщувати ці замовлення в цифровому вигляді.

2. *Створення онлайн-меню для безконтактного обслуговування відвідувачів ресторану «Фабіус».* Даний захід необхідний для перегляду замовлень відвідувачів. Завдяки даному безконтактному рішенням стане можливим вносити корективи в існуюче замовлення. Разом з цим заходом управлінням ресторану «Фабіус» слід пам'ятати, що при впровадженні онлайн-меню необхідно:

- додавати модифікатори, що дозволять відвідувачам проаналізувати сформоване замовлення, з можливістю додавати або видаляти страви;
- додавати текстові описи, список інгредієнтів в страві, фотографії страв, та іншої інформації, для того, щоб відвідувачі мали уявлення про страву без необхідності звернення до обслуговуючого персоналу;
- оптимізація власного меню для продажу, з використанням цифрових методів розробки меню ресторану;
- налаштування параметрів відповідно до дня тижня або часу доби.

3. Створення власних QR-кодів для меню. Після того, як буде налаштованим безконтактне меню, наступним кроком стане надання відвідувачам оперативного і легкого доступу до меню з допомогою автоматизації перед рестораном «Фабіус».

Меню з QR-кодом — це, по суті, цифрова версія меню, до якої відвідувачі можуть отримати доступ зі своїх телефонів, відсканувавши спеціальний код — просто сприймаючи це як штрих-код меню. Коли клієнти відсканують QR-код, меню ресторану «Фабіус» з'явиться автоматично, і клієнти зможуть отримати доступ до меню, не вводячи довгу URL-адресу. Клієнтам навіть не потрібно завантажувати окрему програму для сканування коду, оскільки більшість сучасних смартфонів мають зчитувачі QR-кодів, вбудовані в їхні камери.

Щоб створити власні QR-коди для своїх меню, для ресторану рекомендовано скористатися безкоштовними інструментами, такими як генератор QR-кодів TouchBistro. Щоб скористатися даним інструментом, все, що потрібно зробити, це ввести URL-адресу онлайн-меню ресторану та зображення (файл .jpg або .png) логотипу ресторану «Фабіус». Потім інструмент автоматично згенерує власний QR-код, який можна роздрукувати та відобразити на столах для сканування клієнтами.

4. Налаштування обробки безконтактних платежів. Щоб зробити процес оплати безконтактним і зменшити особисту взаємодію зі співробітниками, управлінцям ресторану «Фабіус» потрібне рішення для обробки платежів, яке дозволяє приймати транзакції без картки (CNP).

Як випливає з назви, транзакція CNP – це платіж, який відбувається без того, щоб власник картки фактично пред'являв картку. Це означає, що клієнти просто вводять дані своєї дебетової чи кредитної картки у платформу безконтактного замовлення, і транзакція обробляється в цифровому вигляді – окремий пристрій для зчитування кредитних карток не потрібен. У деяких випадках обслуговуючий персонал ресторану «Фабіус» також може надавати гостям цифрові квитанції та додавати чайові, що може допомогти збільшити чайові для співробітників.

Інтеграція платіжного рішення має вирішальне значення, оскільки це означає, що платіжна інформація ваших клієнтів автоматично та безпечно синхронізується з POS без жодного введення вручну. Іншими словами, інтегровані платежі означають, що обробка платежів є безконтактною як для клієнтів, так і для персоналу. Разом із впровадженням даних програм ресторан «Фабіус» зможе отримати ряд конкурентних переваг, що зобразимо візуально на рис.2.2.

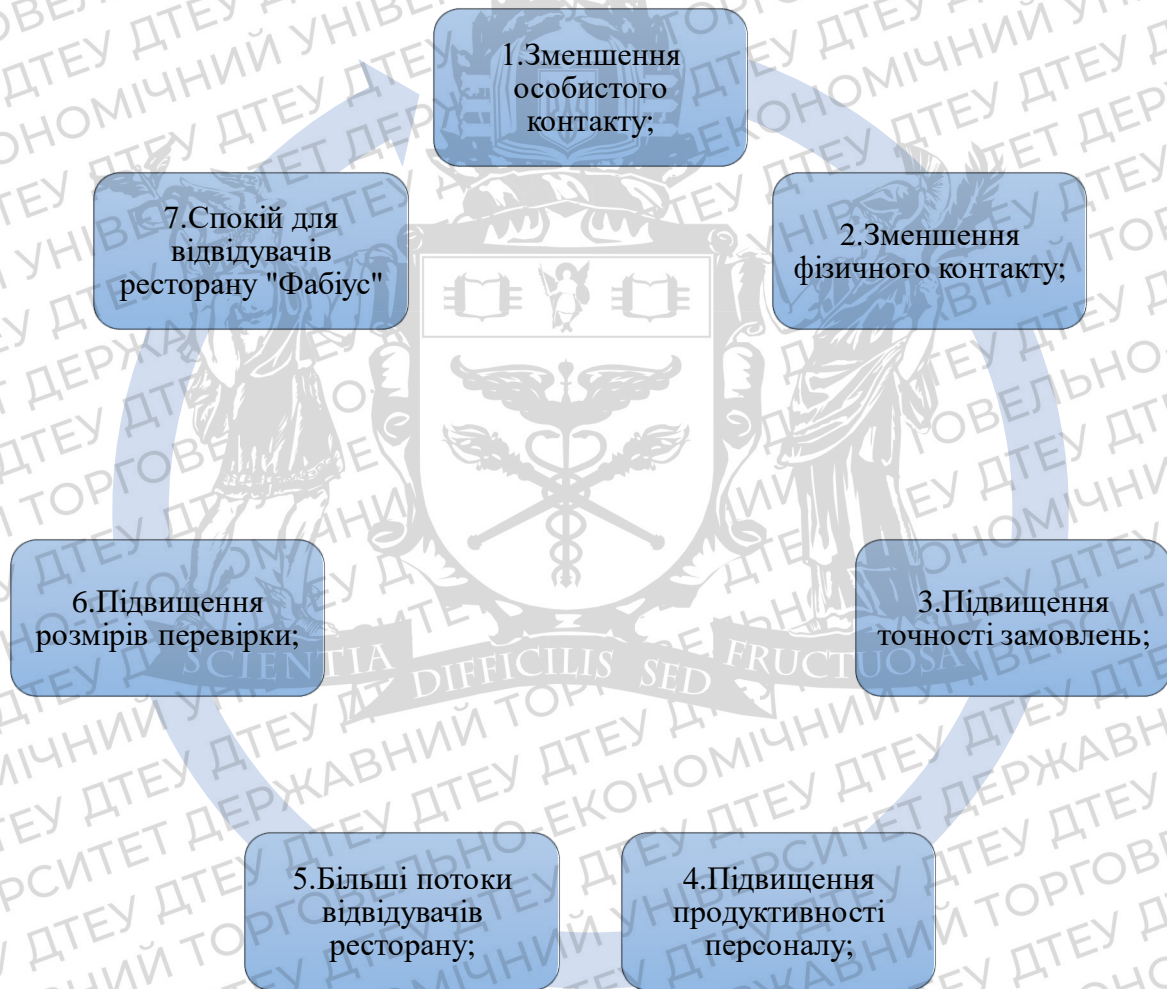


Рис. 2.2. Переваги від впровадження безконтактного обслуговування споживачів «Фабіус», м.Київ

Джерело: сформовано автором

Хоча впровадження безконтактного харчування може вимагати від управлінців ресторану «Фабіус» встановлення нових технологій ресторані,

переваги значно переважають час і витрати. Нижче розглянемо кожен перевагу для ресторану «Фабіус».

1. Зменшення особистого контакту, в першу чергу є перевагою, що сприятиме зменшенню поширення коронавірусної інфекції. Також безконтактне обслуговування допомагає значно скоротити кількість разів, коли працівники ресторану залишають свої столики. У той час як клієнти можуть переглядати меню, замовляти та оплачувати самостійно, персонал повинен підійти до столу та показати фактичне замовлення, що займає кілька секунд.

2. Зменшення фізичного контакту, дозволяє зробити відвідування ресторану більш безпечним. Однією з основних вказівок CDC щодо створення безпечнішого середовища ресторану є зменшення кількості предметів спільного користування у закладі.

3. Підвищення точності замовлень. У ресторані часто шумно та хаотично, що означає, що персонал часто неправильно розуміє або неправильно тлумачить замовлення гостей. Великою перевагою безконтактного замовлення є те, що клієнти можуть робити замовлення самостійно. У свою чергу, покращена точність замовлень означає, що ваша кухня не витрачає час на приготування не замовлених продуктів або неправильних страв, а клієнти не йдуть незадоволеними.

4. Підвищення продуктивності персоналу. Призводить до формування продуктивнішої команди. При цьому традиційний досвід безконтактного обслуговування вимагає від персоналу постійного переходу від одного столика до наступного, щоб приймати замовлення, приносити страви, приймати платежі та перевіряти, як справи у відвідувачів. Безконтактне обслуговування допомагає оптимізувати роботу, обмежуючи кількість обов'язків для персоналу, який працює вдома.

Коли гості самостійно займаються процесом замовлення та оплати, у персоналу є більше часу, який можна витратити на інші завдання. У деяких випадках безконтактне обслуговування може навіть дозволити обмежити

кількість персоналу, який потрібен, допомагаючи зменшити кількість людей у закладі та зменшити витрати на оплату праці.

5. Більші потоки відвідувачів ресторану є досить важливим показником для роботи, оскільки стає можливим контролювати практично все зі свого мобільного пристрою і гостям не доведеться чекати, поки винесуть меню, приймуть замовлення або навіть оплатять рахунок.

6. Більша кількість перевірок. Адміністрація ресторану «Фабіус» зможе проводити більшу кількість перевірок серед роботи існуючого персоналу. Разом з цим стане можливим ефективніше здійснювати контролінг за комунікаціями в цифрових пристроях «персонал-відвідувач».

7. Спокій для відвідувачів ресторану «Фабіус». Безконтактне обслуговування може значною мірою зменшити різноманітні тривоги, показавши клієнтам, що ресторани серйозно ставляться до безпеки.

Як наслідок, скориставшись можливістю інвестувати в рішення для безконтактного обслуговування, досліджуваний ресторан зможе запропонувати більш якісніше обслуговування з використанням інноваційних підходів.

2.2. Ефективність впровадження технології безконтактного обслуговування споживачів

Оцінюючи ефективність сформованих рекомендацій по впровадженню технологій безконтактного обслуговування споживачів досліджуваного ресторану «Фабіус», рекомендовано на початку сформуваного стратегічного плану на 2023 рік, цей план повинен бути узгоджено з керівництвом відповідно до попередньо сформованих рекомендацій. Сформуємо такий план у табл.2.1. Власне кажучи даний план буде акцентовано на технології викладені у попередньому підрозділі, відповідно до їх впровадження досліджуваний ресторан «Фабіус» зможе отримати:

- клієнтоорієнтований підхід до відвідувачів ресторану;
- вдосконалену систему обслуговування клієнтів;

- оптимізовані і структуровані виробничі бізнес-процеси на мікро-рівні ресторану «Фабіус»;
- поліпшену систему комунікацій за рахунок технологій;
- поліпшену систему замовлень і оплати за рахунок впроваджених рекомендацій.

Дане планування було акцентоване на заходи рекомендовані в ході проведеного дослідження, також зазначимо, що вони будуть націлені на збільшення позитивних відгуків про ресторан «Фабіус». Відповідно планування по впровадженню технології безконтактного обслуговування споживачів відобразимо у табл.2.1.

Таблиця 2.1

План впровадження технологій безконтактного обслуговування споживачів ресторану «Фабіус» на другу половину 2023 року

	Період	Червень	Липень	Серпень	Вересень	Жовтень	Листопад	Грудень
1	Процес налаштування інтегрованих POS-рішень	Залучення спеціалістів	Керівництво узгоджує		Звіт по роботі		Оновлення системи	Річна звітність
2	Створення онлайн-меню для безконтактного обслуговування відвідувачів ресторану «Фабіус»	Публікуємо дописи з соцмережі «Instagram»	Реалізуємо нові пропозиції по меню		Оновлюємо для різних операційних систем			Планування на 2024 рік нових позицій
3	Створення власних QR-кодів для меню		Адапуємо цільові звернення	Формуємо нові пропозиції в меню не менше ніж двічі на тиждень				Інтеграція з іншими суб'єктами діяльності
4	Налаштування обробки безконтактних платежів	Залучення спеціалістів	Придбання системи оплати	Підв'язка системи до рахунків «Фабіус»	2-3 дописи інформаційного і корисного контенту в соц.мережі	Перевірка роботи		Оновлення системи

Джерело: сформовано автором

Оскільки досліджуваному ресторану «Фабіус» рекомендована співпраця з іншими залученими фахівцями, його управлінці повинні формувати необхідні

звітні документи і бюджети на реалізацію заходів з метою залучення додаткових інвестицій в роботу. Розрахуємо бюджет витрат на оптимізацію технологій безконтактного обслуговування в ресторані «Фабіус» у табл.2.2.

Таблиця 2.2

**Витрати на організацію безконтактного обслуговування ресторану
«Фабіус»**

Захід	Стаття витрат	Персонал, задіяний у виконанні завдань	Сума, грн.
1	2	3	4
Використання нових технологій обслуговування	Оплата роботи	Директор «Фабіус»	410000
Впровадження в роботу заходів по плану безконтактного обслуговування	Оплата роботи	Керівники відділів ресторану «Фабіус»	20000
Найм фахівців, вирішення організаційних питань	Оплата роботи	Адміністратор ресторану	100000
Завірення результатів, формування документації для роботи ресторану «Фабіус»	Оплата роботи	Бухгалтерія	5000
Розробка клієнтоорієнтованих стимулів (акції, знижки, бонуси)	Оплата роботи	Адміністратор ресторану	50000
Всього			585000

Джерело: сформовано автором

Відповідно до сформованої табл.2.2 можемо стверджувати, що бюджет заходів стосовно організації безконтактного обслуговування для ресторану «Фабіус» потребуватиме інвестицій у розмірі 585 тис.грн. Також в роботі над цим планом будуть задіяні: головний директор ресторану «Фабіус», керівники відділів ресторану, адміністратор, відділ бухгалтерії.

Наступним слід оцінити ефективність по реалізації 4 інструментів безконтактного обслуговування відвідувачів ресторану «Фабіус». Для цього сформуємо табл.2.3. де наведемо основні складові цих заходів з прорахунком вартості.

Прорахунок вартості 4 технологій безконтактного обслуговування споживачів ресторану «Фабіус», м.Київ

№	Назва	Вартість на рік, тис. грн.	Прогнозний вплив на діяльність ресторану «Фабіус»
1	Процес налаштування інтегрованих POS-рішень	80	Дана технологія надає гарантію, що коли відвідувач ресторану формує замовлення на власному гаджеті, дане замовлення автоматично реєструється в POS-системі і негайно надсилається на кухню, для того щоб команда могла його готувати.
2	Створення онлайн-меню для безконтактного обслуговування відвідувачів ресторану «Фабіус»	180	Даний захід необхідний для перегляду замовлень відвідувачів. Завдяки даному безконтактному рішенню стане можливим вносити корективи в існуюче замовлення.
3	Створення власних QR-кодів для меню	100	Меню ресторану «Фабіус» з'явиться автоматично, і клієнти зможуть отримати доступ до меню, не вводячи довгу URL-адресу. Клієнтам навіть не потрібно завантажувати окрему програму для сканування коду, оскільки більшість сучасних смартфонів мають зчитувачі QR-кодів, вбудовані в їхні камери.
4	Налаштування обробки безконтактних платежів	50	Призводить до формування продуктивнішої команди. При цьому традиційний досвід безконтактного обслуговування вимагає від персоналу постійного переходу від одного столика до наступного, щоб приймати замовлення, приносити страви, приймати платежі та перевіряти, як справи у відвідувачів.
Всього		410	

Джерело: сформовано автором

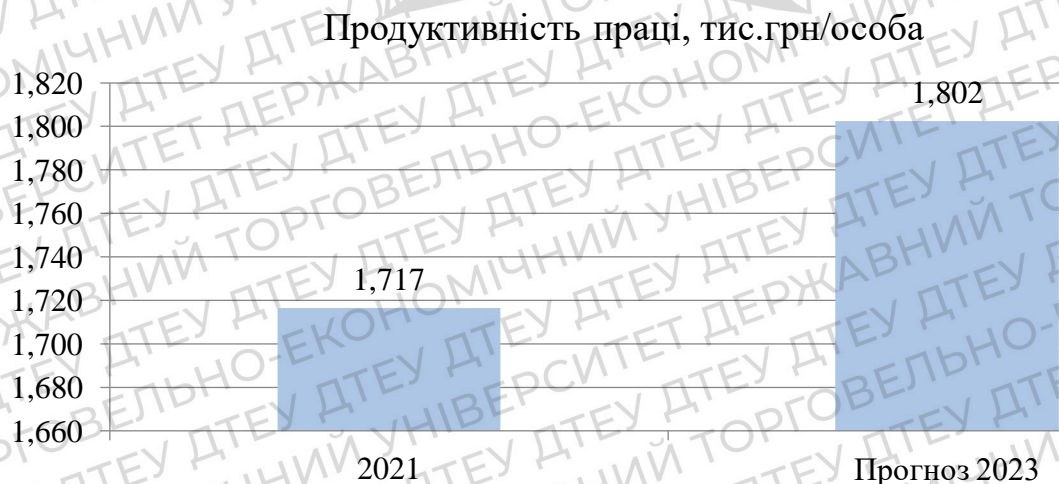
Розрахуємо прогноз фінансових результатів після впровадження наданих рекомендацій. В прогнозі закладемо зростання на 5% за рахунок підвищення продуктивності праці персоналу, а також покращиться рівень їх професіоналізму та ефективність взаємодії, оскільки безконтактне обслуговування спростить процес виробничої роботи, оптимізує сервісні складові і дозволить підвищувати товарооборот в ресторані. Прогноз результатів по реалізації технологій безконтактного обслуговування споживачів наведемо у табл.2.4.

**Прогноз фінансових результатів ресторану «Фабіус» на 2023 рік в ході
реалізації заходів безконтактного обслуговування**

Показники	2021	2023	Відхилення, тис.грн.	Відхилення, %
1	2	3	4	5
Чистий дохід від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг)	10586	11115	529	5,0%
Собівартість реалізованої продукції (товарів, робіт, послуг)	6848	7190	342	5,0%
Валовий прибуток	3738	3925	187	5,0%
Інші операційні доходи	106	106	0	0,0%
Адміністративні витрати	268	283	15	5,7%
Витрати на збут	194	194	0	0,0%
Інші операційні витрати	174	174	0	0,0%
Прибуток до оподаткування	3208	3380	172	5,3%
Податок на прибуток	578	608	31	5,3%
Чистий прибуток	2631	2772	141	5,3%

Джерело: розроблено автором

Отже, чистий прибуток в 2023 році зросте на 141 тис.грн. (5,3%). Разом з цим для ресторану «Фабіус» зросте також і продуктивність праці відповідно до цього сформуємо рис.2.3.



**Рис.2.3. Прогноз продуктивності праці співробітників ресторану «Фабіус»
на прогнозований 2023 рік**

Джерело: розроблено автором

З рис.2.3 бачимо, що продуктивність праці ресторану виростає на 86 тис.грн. на рік на одного працівника. Продуктивність праці ресторану залежить від якості продукції ресторану, а також від рівня сервісного обслуговування споживачів. Якщо присутні інноваційні технології, це спрощує процес обслуговування і стимулює до ефективнішої роботи. Також в результаті цього зростатиме лояльність відвідувачів, що також свідчитиме про ефективність впровадження технологій безконтактного обслуговування в ресторані «Фабіус».



ВИСНОВКИ

У ході реалізації технологій безконтактного обслуговування споживачів ресторанних послуг суб'єкта ресторанного господарства «Фабіус» можна зробити наступні висновки:

1. Встановлено, що конкурентною перевагою досліджуваного ресторану є його авторська кухня з італійським відтінком, власна сироварня та пекарня, домашня паста та еко-теплиця, де вирощують свіжу зелень, зелень та трави – персонал ресторану дбає про те, щоб відвідувачі і гості чудово провели час. Досліджуваний ресторан має п'ять залів, панорамні тераси з відкритими кухнями, літні альтанки та тераси - кожен відвідувач зможе вибрати собі затишне місце за настроєм.

2. В ході роботи було сформовано комунікаційний фотозвіт по інтер'єру, та екстер'єру. Також було відображено структуру існуючого меню «Фабіус». Наступним було сформовано організаційну структуру, де відображено основний управлінський склад. Також в ході дослідження було відображено характеристику постачання в ресторані, та терміни зберігання сировини для приготування страв.

3. Досліджено фінансову складову роботи ресторану «Фабіус» в результаті чого можна зазначити, що впродовж 2019-2021 років відбувається незначне зростання капіталу ресторану: у 2020 році порівняно з 2019 роком на 1 897 тис. грн., або на 0,09%, а у 2021 році порівняно з 2019 – на 1106 тис. грн., або на 0,05%. Зростання капіталу відбулося за рахунок зростання власного капіталу (на 949 тис. грн. у 2019 році та на 553 тис. грн. у 2020 році відповідно), резервного капіталу (на 101 тис. грн. у 2017 році порівняно з 2019 роком, або на 12,1%, та на 39 тис. грн. у 2021 році, або на 4,0%), а також за рахунок нерозподіленого прибутку (на 838 тис. грн. у 2019 році та на 514 тис. грн. у 2020 році).

4. Досліджуючи систему обслуговування споживачів в ресторані «Фабіус» було проведено анкетування відвідувачів ресторану за рекомендаціями, а також надано оцінку конкурентних переваг ресторану. Після

цього було проведено розрахунок клієнтоорієнтованості в системі обслуговування ресторану і відображено NPS-звіт. В ході цього було встановлено, що показник NPS для ресторану складає лише 1%. На останок був проведений SWOT-аналіз, за рахунок якого було виявлено слабкі місця ресторану.

5. Під час впровадження технологій безконтактного обслуговування було рекомендовано використовувати наступні технології: процес налаштування інтегрованих POS-рішень; створення онлайн-меню для безконтактного обслуговування відвідувачів ресторану «Фабіус», створення власних QR-кодів для меню, налаштування обробки безконтактних платежів. В ході цих рекомендацій було сформовано 7 переваг від впровадження технологій.

6. Завершальним стало надання оцінки ефективності внаслідок впровадження технологій безконтактного обслуговування відповідно до яких було сформовано план впровадження технологій безконтактного обслуговування споживачів ресторану «Фабіус» на другу половину 2023 року, витрати на організацію безконтактного обслуговування. Встановлено що бюджет заходів стосовно організації безконтактного обслуговування для ресторану «Фабіус» потребуватиме інвестицій у розмірі 585 тис.грн. Також в роботі над цим планом будуть задіяні: головний директор ресторану «Фабіус», керівники відділів ресторану, адміністратор, відділ бухгалтерії. Наступним було наведено прорахунок вартості 4 технологій безконтактного обслуговування і прогноз фінансових. Відповідно, чистий прибуток в 2023 році зросте на 141 тис.грн. (5,3%). Разом з цим для ресторану «Фабіус» зросте також і продуктивність праці по якій сформовано прогноз. Відповідно до впровадження досліджуваній ресторан «Фабіус» зможе отримати: клієнтоорієнтований підхід до відвідувачів ресторану; вдосконалену систему обслуговування клієнтів; оптимізовані і структуровані виробничі бізнес-процеси на мікро-рівні ресторану «Фабіус»; поліпшену систему комунікацій за рахунок технологій; поліпшену систему замовлень і оплати за рахунок впроваджених рекомендацій.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

- 1.Базалук Л.Б. Використання QR-кодів у закладах ресторанного господарства. – 2015. –PhD Thesis.
- 2.Даниленко О.В, Зоценко Л.М, Братіцел М.Л. Пріоритети розвитку цифрових технологій у ресторанному бізнесі (foodtech) в Україні. Вчені записки ТНУ імені В. І. Вернадського. 2019. № 2. С. 95-101.
- 3.Завадинська О.Ю. , Ліфіренко О.С. , Довга О.О. Підвищення лояльності споживачів в закладах харчування готельно-ресторанних комплексів шляхом впровадження інтерактивних електронних систем. - Ефективна економіка. – № 4. – 2017.
- 4.Калач Г.М. Моделі оцінки бренду в умовах цифровізації бізнесу. Підприємництво і торгівля : збірник наукових праць. 2020. Вип. 27. С. 26–30.
- 5.Кукліна Т. С. Управління якістю обслуговування у закладах ресторанного господарства. Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України. 2019. С. 72-75.
- 6.Лазебник Л.Л., Войтенко В.О. Інформаційна інфраструктура в цифровізації бізнес-процесів підприємства. Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету. 2020. Випуск 42. С. 18–22. URL: <http://www.vestnik-ekonom.mgu.od.ua/journal/2020/42-2020/5.pdf> (дата звернення: 16.12.2022).
- 7.Лісова Р.М. Вплив діджиталізації на бізнес-моделі: етапи та інструменти цифрової трансформації. Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія : Міжнародні економічні відносини та світове господарство. 2019. Вип. 24(2). С. 114–118. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvuumevcg_2019_24%282%29__24 (дата звернення: 27.12.2022).
- 8.Піріг С.О., Нужна О.А. Інформаційні технології та їх використання на підприємствах України. Економічний форум, 2014. - (3). – С. 190-195.
- 9.Сокирник І.В. Формування та реалізація стратегій підприємств ресторанного господарства в умовах цифрової трансформації економіки. Вісник Хмельницького національного університету. 2019. № 3. С. 165-171.

10.Тетерятник Б. С. Тенденції діджиталізації та віртуалізації як вектор сучасного розвитку світового господарства. Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету. Серія: Юриспруденція, 2017, 29 (2). – С. 21-23.

11. Федулова Л. Тенденції розвитку та впровадження цифрових технологій для реалізації цілей сталого розвитку. Економіка природокористування і сталий розвиток. Київ : ДУ ІЕПСР НАН України, 2020. № 7(26). С. 6–14. URL: <http://dspace.nbuiv.gov.ua/handle/123456789/166840> (дата звернення: 10.12.2022).

12. Shaleva O. Applying of innovative internet technologies in the restaurant business. Trade, commerce, business, 2013. – С. 142–145.

13. Kutepova V. Internet marketing in Ukraine: problems and prospects. Management of development, 2014. – (1). – С. 47–49. Retrieved from: [Electronic resource]. – Access mode: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Uproz_2014_1_22 (last access: 13.12.2022). – Title from the screen.

14. Yurchak E. The peculiarities of the formation of customers loyalty towards the restaurant brand. Effective economy, 2014. – (12). - Retrieved from: [Electronic resource]. – Access mode: <http://www.economy.nayka.com.ua> (last access: 07.12.2022). – Title from the screen.

15.Cobanoglu C., Yang W., Shatskikh A., Agarwal A. Are consumers ready for mobile payment? An examination of consumer acceptance of mobile payment technology in restaurant industry. Hospitality Review [Electronic resource]. – 2015. – Access mode: <https://digitalcommons.fiu.edu/hospitalityreview/vol31/iss4/6/> (last access: 03.12.2022). – Title from the screen.

16.Esfahani S.S., Ozturk A.B. The influence of individual differences on NFC-based mobile payment adoption in the restaurant industry. Journal of Hospitality and Tourism Technology [Electronic resource]. – 2019. – Access mode: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JHTT-01-2018-0009/full/html> (last access: 09.12.2022). – Title from the screen.

17.Сайт ресторану «Bigoli» [Електронний ресурс] : [офіц. сайт] – Режим доступу: <https://famiglia.com.ua/bigoli/> (Дата звернення: 02.01.2023).

18. Соціальна мережа «Instagram» «Bigoli» [Електронний ресурс] : [офіц. сайт] – Режим доступу : https://www.instagram.com/bigoli_restaurant/ (Дата звернення: 02.01.2023).

19. Соціальна мережа «Facebook» «Bigoli» [Електронний ресурс] : [офіц. сайт] – Режим доступу : <https://www.facebook.com/Bigoli.Restaurant.Kyiv> (Дата звернення: 02.01.2023).



Виробнича програма м'ясо-рибного цеху в ресторані «Фабіус»

Сировина	Технологічна обробка сировини	Технологічна обробка напівфабрикатів	Призначення н/ф
Кріль тушка потрошена	зачищення, миття, сушіння, розрубання на півтуші, обвалка, жилкування	нарізання на порційні шматки, маринування у оливковій олії та спеціях, вакуумування	порційні напівфабрикати
Качка грудинка	зачищення, миття, сушіння, відділення малого філе	коптіння у спеціалізованих коптильнях, вакуумування	порційні напівфабрикати
Фуа – гра	зачищення від плівок	нарізання на порційні шматки, вакуумування	порційні напівфабрикати
Каркаси курячі	зачищення, миття	розрубання на шматки	після механічної обробки відправляються у гарячий цех для варіння бульйону
Голуб тушка потрошена обсмажена	зачищення, миття, сушіння	відділення грудинки від туші, коптіння, вакуумування; вакуумування цілих тушок	великошматкові напівфабрикати; порційні напівфабрикати
Свинина вирізка	зачищення, миття, сушіння, відділення голів	нарізання на порційні шматки, вакуумування	порційні напівфабрикати
Свинина півтуша	зачищення, миття, сушіння, розділення на дрібніші шматки, обвалювання, жилкування	нарізання на дрібношматкові та порційні напівфабрикати, коптіння, вакуумування	порційні та дрібношматкові напівфабрикати
Яловичина ребра	зачищення, миття, сушіння, жилкування	розпилювання на порційні шматки, вакуумування	порційні напівфабрикати
Яловичина вирізка	зачищення, миття, сушіння, відділення голів	нарізання на порційні шматки, вакуумування	порційні напівфабрикати
Баранина стегнова частина	зачищення, миття, сушіння, жилкування, обвалювання	нарізання на порційні шматки, вакуумування	порційні напівфабрикати
Тріска тушка	зачищення від луски, миття, відрубання спинних, брюшних, бокових плавників, відрубання голови, потрошіння, пластування	нарізання на порційні шматки, вакуумування	порційні напівфабрикати
Тюрбо тушка	зачищення від луски, миття, відрубання спинних, брюшних, бокових плавників, відрубання голови, потрошіння, пластування, зачищення від кісток	нарізання на порційні шматки, вакуумування	порційні напівфабрикати

Лосось тушка	зачищення від луски, миття, відрубання спинних, брюшних, бокових плавників, відрубання голови, потрошіння, пластування, відділення шкірки, зачищення від кісток	нарізання на порційні шматки, вакуумування	порційні напівфабрикати
Палтус тушка	зачищення від луски, миття, відрубання плавників, відрубання голови, потрошіння, пластування, зачищення пласту від кісток	нарізання на порційні шматки, вакуумування	порційні напівфабрикати
Морський окунь тушка	зачищення від луски, миття, відрубання спинних, брюшних, бокових плавників, відрубання голови, потрошіння, промивання, пластування, зачищення від кісток	нарізання на порційні шматки, вакуумування	порційні напівфабрикати
Омар шотландський цілий	зачищення, миття, сушіння	вакуумування	порційний напівфабрикат
Королівський краб цілий	зачищення, миття, сушіння	вакуумування	порційний напівфабрикат
Лобстер цілий	зачищення, миття, сушіння	вакуумування	порційний напівфабрикат
Лангуст цілий	зачищення, миття, сушіння	вакуумування	порційний напівфабрикат
Кальмари бейбі	зачищення, миття, сушіння	вакуумування	порційний напівфабрикат
Устриці в панцері	відкриття панцера, від'єднання мускулу	вакуумування	порційний напівфабрикат
Молюски Венера в панцері	відкриття панцера, від'єднання мускулу, промивання	вакуумування	порційний напівфабрикат
Гребінці в панцері	відкриття панцера, від'єднання мускулу	вакуумування	порційний напівфабрикат