

**ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ПРИВАТНИЙ ЗАКЛАД
«ДНІПРОВСЬКИЙ ГУМАНІТАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ»
НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ**

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

На правах рукопису

ПАРХОМЕНКО КСЕНІЯ МАКСИМІВНА

**ФОРМУВАННЯ ПОСЛУГ ЗАКЛАДАМИ ШВИДКОГО
ОБСЛУГОВУВАННЯ**

Спеціальність	<u>241</u> <small>(код)</small>	<u>Готельно-ресторанна справа</u> <small>(назва спеціальності)</small>
Освітня програма	<u>Готельно-ресторанна справа</u> <small>(назва)</small>	
Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня	<u>бакалавра</u>	

Науковий керівник:
Лисенко Олена Вікторівна,
кандидат економічних наук,
доцент

РЕКОМЕНДОВАНО ДО ЗАХИСТУ


Протокол засідання кафедри

№ 10

від

10.06.2024 р.

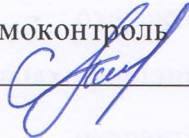
Завідувач кафедри


(підпис)

Тетяна ТЕСЛЕНКО

(ім'я, прізвище)

Нормоконтроль



Наталія СЕРГІЄНКО

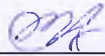
Дніпро, 2024

**ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ПРИВАТНИЙ ЗАКЛАД
«ДНІПРОВСЬКИЙ ГУМАНІТАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ»
НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ**

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу
Освітній ступінь бакалавр
Спеціальність 241 Готельно-ресторанна справа
Освітня програма «Готельно-ресторанна справа»

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри туристичного та
готельно-ресторанного бізнесу


Тетяна ТЕСЛЕНКО
« 02 » 04 2024 року


**ЗАВДАННЯ НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ
ПАРХОМЕНКО Ксенії Максимівни**

1. Тема роботи: **«Формування послуг закладами швидкого обслуговування».**
2. Науковий керівник роботи: Лисенко Олена Вікторівна, кандидат економічних наук, доцент.
Затверджені наказом вищого навчального закладу від 01.04.2024 року № 22–02
3. Термін подання роботи на кафедру: 10.06.2024 р.
4. Мета кваліфікаційної роботи полягає у визначенні проблем та можливостей формування послуг закладами швидкого обслуговування, у дослідженні типів закладів швидкого обслуговування і можливостей удосконалення їх послуг, зокрема послуг буфетів.
5. Завдання кваліфікаційної роботи:
 - охарактеризувати розвиток сфери гостинності і його відображення у працях провідних вітчизняних вчених;
 - охарактеризувати послуги готельних та ресторанних підприємств, які є головними елементами сфери гостинності;

- проаналізувати послуги обслуговування в ресторанному господарстві, зокрема і в буфетах;
- дослідити послуги закладів ресторанного обслуговування;
- дослідити послуги ресторанних закладів швидкого обслуговування (швидкого харчування);
- проаналізувати роботу буфетів на прикладі Буфету «Шахта Самарська» – закладу харчування швидкого обслуговування;
- розглянути тенденції загального розвитку ресторанного обслуговування у світі;
- розглянути удосконалення послуг ресторанного обслуговування в Україні;
- запропонувати заходи щодо удосконалення послуг буфетів на прикладі Буфету «Шахта Самарська».

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН ВИКОНАННЯ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ

№ з\п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Термін виконання етапів роботи	Примітка
1.	Вступ	01.04.2024 р.	виконано
2.	I Розділ	16.04.2024 р.	виконано
3.	II Розділ	01.05.2024 р.	виконано
4.	III Розділ	16.05.2024 р.	виконано
5.	Робота в цілому	01.06.2024 р.	виконано

Науковий керівник _____ 

Олена ЛИСЕНКО

Здобувач вищої освіти _____ 

Ксенія ПАРХОМЕНКО

Дата видачі завдання 02.04.2024 р.



метадані

Заголовок

Дп антиплагіат Пархоменко

Автор

Науковий керівник / Експерт

Пархоменко**Лисенко О.В.**

підрозділ

Dnipropetrovsk University of Humanities

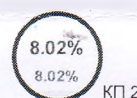
Тривога

У цьому розділі ви знайдете інформацію щодо текстових спотворень. Ці спотворення в тексті можуть говорити про **МОЖЛИВІ** маніпуляції в тексті. Спотворення в тексті можуть мати навмисний характер, але частіше характер технічних помилок при конвертації документа та його збереженні, тому ми рекомендуємо вам підходити до аналізу цього модуля відповідально. У разі виникнення запитань, просимо звертатися до нашої служби підтримки.

Заміна букв		3
Інтервали		0
Мікропробіли		132
Білі знаки		0

Обсяг знайдених подібностей

Коефіцієнт подібності визначає, який відсоток тексту по відношенню до загального обсягу тексту було знайдено в різних джерелах. Зверніть увагу, що високі значення коефіцієнта не автоматично означають плагіат. Звіт має аналізувати компетентна / уповноважена особа.

**25**

Довжина фрази для коефіцієнта подібності 2

14730

Кількість слів

109481

Кількість символів

Подібності за списком джерел

Нижче наведений список джерел. В цьому списку є джерела із різних баз даних. Колір тексту означає в якому джерелі він був знайдений. Ці джерела і значення Коефіцієнту Подібності не відображають прямиго плагіату. Необхідно відкрити кожне джерело і проаналізувати зміст і правильність оформлення джерела.

10 найдовших фраз

Колір тексту

ПОРЯДКОВИЙ НОМЕР	НАЗВА ТА АДРЕСА ДЖЕРЕЛА URL (НАЗВА БАЗИ)	КІЛЬКІСТЬ ІДЕНТИЧНИХ СЛІВ (ФРАГМЕНТІВ)	Колір тексту
1	https://naurok.com.ua/tehnologichna-karta-borsch-ukra-nskiy-33077.html	184	1.25 %
2	http://repository.sspu.sumy.ua/bitstream/123456789/699/4/Organizatsiia_restorannoi_spravy.pdf	93	0.63 %
3	https://pol.at.ua/Docum/stravi_z_kartopli-2.doc	90	0.61 %
4	https://studfile.net/preview/5083898/page:3/	83	0.56 %
5	https://studfile.net/preview/5083898/page:3/	60	0.41 %
6	https://naurok.com.ua/tehnologichna-karta-borsch-ukra-nskiy-33077.html	58	0.39 %

АНОТАЦІЯ

Пархоменко К. М. / Формування послуг закладами швидкого обслуговування. Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня «бакалавр» за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа» (освітньо-професійна програма «Готельно-ресторанна справа»). ВНПЗ ДГУ, Дніпро, 2024.

Відомості про об'єм пояснювальної записки: 84 стор., 5 рис., 16 табл., 32 джерела.

Перший розділ роботи присвячено розгляду розвитку сфери гостинності. Розкрито поняття «гостинність» та «індустрія гостинності», які охарактеризовано в працях провідних вітчизняних вчених. Охарактеризовано послуги готельних та ресторанних підприємств, які є головними елементами сфери гостинності. Готельні послуги – це розміщення відвідувачів шляхом надання готельного номеру для проживання та відповідного харчування. Ресторанні послуги включають харчування, виготовлення та реалізацію кулінарної продукції, організацію дозвілля гостей, інформаційні послуги. Розглянуто послуги обслуговування в ресторанному господарстві, зокрема в буфетах.

Другий розділ роботи присвячено аналізу послуг закладів ресторанного обслуговування. Означено, що головними рисами класичних ресторанів завжди є формування бренду закладу, атмосфера, дизайн та найвищий рівень сервісу. Також досліджено послуги ресторанних закладів швидкого обслуговування. Чимало таких закладів вирізняє унікальна спеціалізація, зокрема: авторська кухня, мікс страв, національна кухня тощо. Їх окупність цілком залежить від великої кількості відвідувачів. Характерною рисою закладів швидкого харчування є концентрація на використанні свіжих сезонних продуктів та приготуванні смачної, здорової їжі. Їх схожість з класичними ресторанами полягає у широкому меню, модному дизайні

приміщень, сервіруванні керамічним посудом та ін. В роботі проаналізовано роботу буфетів на прикладі Буфету «Шахта Самарська» – закладу харчування швидкого обслуговування.

Третій розділ містить дослідження тенденцій загального розвитку ресторанного обслуговування. Розглянуто розвиток послуг ресторанного обслуговування в Україні. Запропоновано удосконалення послуг буфетів на прикладі Буфету «Шахта Самарська».

Ключові слова: сфера гостинності, індустрія гостинності, готельні послуги, ресторани, ресторани, класичні ресторани, заклади швидкого обслуговування (харчування), кейтеринг, буфет.

Список публікацій здобувача:

Лисенко О. В., Пархоменко К. М. Fast casual ресторан – новий формат закладів громадського харчування. Теоретико-прикладні аспекти розвитку туризму та гостинності в умовах міжнародної економічної інтеграції: матеріали II міжнародної науково-практичної конференції (м. Дніпро, 31 травня 2024 р.). Дніпро: ДГУ, 2024. С.

ANNOTATION

K. M. Parkhomenko / Organization of Services at Fast Food Restaurants. Qualification Paper for Obtaining «Bachelor» Degree in Specialty 241 «Hotel and Restaurant Business» (Educational and Professional Program «Hotel and Restaurant Business»). VNPZ DGU, Dnipro, 2024.

Information on volume of explanatory note: 84 pages, 5 figures, 16 tables, 32 sources.

The first section of the study scrutinizes development of entire hospitality sector. Notions of «hospitality» та «hospitality industry» are disclosed here as previously outlined in the works of prominent domestic scientists. Services at hotel and restaurant facilities, being the key elements in hospitality sector, are characterized. Hotel services presume accommodation of visitors by means of providing them with a hotel room for lodging and proper board. Restaurant services comprise: rendering food services, making and selling cookery produce, managing guests' leisure and extending information services. Thus, investigation is held into service activities in restaurant industry, namely those taking place in buffets.

Second section of the research is dedicated to analysis of services at restaurant facilities. It is stressed that basic features of classic restaurants always include establishment of a company's brand, as well as its spirits and styling, along with providing service of the highest scale. Services at fast food restaurants are also being examined. Most of these companies are noted for having unique specialization, such as: courtesy cuisine, blend of courses, national cuisine, etc. Their self-repayment entirely depends on large numbers of visitors. Notable peculiarity of fast food companies is their focus on bringing in fresh season foodstuffs and cooking delicious and healthy meals. Their affinity with classic restaurants lies in extensive menus, fashionable indoor design, ceramic ware spread over tables and so on. The study analyzes operation of a fast food board

facility called the Buffet of «Samarska mine», reviewed as an example of buffets as such.

Third section dwells upon trends of general development for restaurant services. The advancement of restaurant services in Ukraine gets under consideration. Upgrades are therefore put forward for buffets in general, instantiated by the Buffet of «Samarska mine».

Key words: hospitality sector, hospitality industry, hotel services, restaurant services, classic restaurants, fast food restaurants, catering, buffet.

List of publications by graduand:

Лисенко О. В., Пархоменко К. М. Fast casual ресторан – новий формат закладів громадського харчування. Теоретико-прикладні аспекти розвитку туризму та гостинності в умовах міжнародної економічної інтеграції: матеріали II міжнародної науково-практичної конференції (м. Дніпро, 31 травня 2024 р.). Дніпро: ДГУ, 2024. С.

ЗМІСТ

ВСТУП	8
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ФОРМУВАННЯ ПОСЛУГ ГОСТИННОСТІ.....	12
1.1. Характеристика та розвиток сфери гостинності, відображення в наукових працях	12
1.2. Загальна характеристика готельних та ресторанних послуг сфери гостинності	17
1.3. Надання послуг обслуговування в ресторанному господарстві, в тому числі в буфетах	22
РОЗДІЛ 2. СУТНІСТЬ ТА ФОРМУВАННЯ ПОСЛУГ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА	28
2.1. Дослідження послуг закладів ресторанного обслуговування.....	28
2.2. Дослідження послуг ресторанних закладів швидкого обслуговування	37
2.3. Характеристика буфетів як закладів швидкого обслуговування (на прикладі Буфету «Шахта Самарська»)	48
РОЗДІЛ 3. ТЕНДЕНЦІЇ РОЗВИТКУ ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ	57
3.1. Тенденції загального розвитку ресторанного обслуговування у світі	57
3.2. Удосконалення послуг ресторанів швидкого обслуговування в Україні.....	63
3.3. Пропозиції щодо удосконалення послуг буфетів (на прикладі Буфету «Шахта Самарська»)	68
ВИСНОВКИ	77
ПЕРЕЛІК ДЖЕРЕЛ ПОСИЛАННЯ	82

ВСТУП

Актуальність досліджуваної теми

Ресторанний бізнес належить до сфери послуг. Відомими є класичні ресторани, де обслуговування здійснюють метрдотелі й офіціанти та заклади швидкого обслуговування (швидкого харчування), що характеризуються самообслуговуванням. Цей бізнес є сучасним і відрізняється швидким виникненням нових закладів та швидким адаптуванням їх до сучасної ситуації на ринку, яка залежить від військового стану в країні.

Зростає популярність закладів швидкого харчування, але зростають і вимоги до цього бізнесу, які формують саме відвідувачі закладів та споживачі їх послуг. Все більше вимог до якості та екологічності їжі, сервісу, кухні, атмосфері в закладі та дизайну. Більшість закладів харчування пережило певну трансформацію, а іноді, переїзд. Заклади харчування закривались та відкривались на новому місці, враховували негативні моменти та знаходили креативні позитивні рішення. Популярний формат швидкого харчування «Fast food» розвивався та переростав у формат «Fast casual», тому що споживачі прагнуть сервісу та затишної атмосфери і відносно невисоких цін на страви.

Зараз популярні концептуальні заклади, які залучають до себе платоспроможну та модну частину населення. Також в тренді кав'ярні та пекарні, кафе, закусочні, піцерії, суші-бари, буфети. В моді заклади національних кухонь, особливо української, тому що вони пропонують здорову і ситну їжу з місцевих сезонних продуктів. У моді крафтові продукти: пиво, вина, соління, варіння.

Тобто, ресторани заклади, особливо заклади швидкого харчування стрімко розвиваються, змінюються, реагують на розвиток ринкової ситуації, поєднують формати, кухні, види обслуговування. Саме такі зміни, їх успішність і є основою цього дослідження.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Теоретичною основою представленого дослідження є праці науковців, а саме: В. А. Антонової, С. Г. Кравець, Л. В. Крилової, В. В. Архіпова, В. П. Самодая, А. І. Кравченко, М. П. Мальської, І. Г. Пандяка, У. Є. Гузара, С. В. Карпової, В. В. Джинджояна, Т. В. Тесленко та багатьох інших вітчизняних фахівців в галузі готельно-ресторанної справи та туризму. Також для досліджень було використано статистичні дані відкритого доступу щодо меню, технологічних карт приготування страв та цін на ці страви вітчизняних ресторанів і закладів формату «Fast casual», «Fast food», зокрема Буфету «Шахта Самарська».

Мета роботи полягає у визначенні проблем та можливостей формування послуг закладами швидкого обслуговування, у дослідженні типів закладів швидкого обслуговування і можливостей удосконалення їх послуг, зокрема послуг буфетів.

Досягнення мети дослідження передбачає постанову та розв'язання наступних завдань:

- охарактеризувати розвиток сфери гостинності і його відображення у працях провідних вітчизняних вчених;
- охарактеризувати послуги готельних та ресторанних підприємств, які є головними елементами сфери гостинності;
- проаналізувати послуги обслуговування в ресторанному господарстві, зокрема і в буфетах;
- дослідити послуги закладів ресторанного обслуговування;
- дослідити послуги ресторанних закладів швидкого обслуговування. (швидкого харчування);
- проаналізувати роботу буфетів на прикладі Буфету «Шахта Самарська» – закладу харчування швидкого обслуговування;
- розглянути тенденції загального розвитку ресторанного обслуговування у світі;
- розглянути удосконалення послуг ресторанного обслуговування в Україні;

– запропонувати заходи щодо удосконалення послуг буфетів на прикладі Буфету «Шахта Самарська».

Об’єктом дослідження є процес розвитку та удосконалення послуг закладами ресторанної сфери, зокрема закладами швидкого обслуговування.

Предметом дослідження є аналіз типів ресторанних закладів, особливо закладів швидкого обслуговування, виникнення нових форматів цих закладів та їх поєднання, зокрема це стосується буфетів, розвитку та удосконаленню їх послуг.

Методологія дослідження базується на загальних положеннях емпіричних досліджень та статистики щодо реалізації процесу надання послуг закладами швидкого обслуговування.

У кваліфікаційній роботі застосовані такі загально-наукові та конкретні методи досліджень, а саме:

– структурно-логічний аналіз для визначення типів закладів харчування і послуг, що вони надають;

– синтез – для дослідження поєднання різних форматів ресторанного обслуговування та пропозицій щодо удосконалення послуг ресторанних закладів;

– спостереження – для збирання і обробки реальних статистичних даних роботи і відвідування Буфету «Шахта Самарська»;

– узагальнення – для формування тенденцій розвитку закладів швидкого харчування, зокрема буфетів;

– математичної статистики – для формування цифрового матеріалу аналізу цін на страви і тенденцій їх змінення в табличній формі;

– графічний – для оформлення результатів виконаних досліджень.

Наукова новизна отриманих результатів:

Вперше: Систематизовано матеріал про нові формати закладів швидкого обслуговування і поєднання цих і класичних форматів.

Уточнено: особливості обслуговування в класичних ресторанах;

Уточнено: особливості обслуговування в закладах швидкого харчування, зокрема в буфетах.

Практична значимість одержаних результатів полягає в узагальненні і систематизації матеріалів щодо форматів класичних ресторанів і нових форматів закладів швидкого обслуговування і їх поєднання, в систематизації поєднання послуг ресторанів швидкого обслуговування, зокрема буфетів.

Інформаційну базу дослідження склали наукова література та періодичні видання, Internet матеріали з сайтів ресторанів та закладів швидкого обслуговування, а також результати досліджень, виконаних автором.

Апробація результатів дослідження. Основні теоретичні положення та висновки дослідження представлено на Міжнародній науково-практичній конференції «Теоретико-прикладні аспекти розвитку туризму та гостинності в умовах міжнародної економічної інтеграції», 31.05.2024 року, Дніпро, Україна. Тези «Fast casual ресторан – новий формат закладів громадського харчування».

Структура кваліфікаційної роботи. Кваліфікаційна робота складається із вступу, трьох розділів, висновків, переліку джерел посилань. У роботі розміщено 16 таблиць та 5 рисунків. Перелік джерел посилань містить 32 найменування. Загальний обсяг роботи 84 сторінки.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ФОРМУВАННЯ ПОСЛУГ ГОСТИННОСТІ

1.1. Характеристика та розвиток сфери гостинності, відображення в наукових працях

«В англійській мові термін «гостинність» позначає «hospitality» і походить від латинського «hostel», звідки бере свій початок французьке слово «hotel» – готель. Таким чином, індустрія гостинності асоціюється, в першу чергу, з готелями і з тими, хто має безпосереднє до них відношення. Тому говорячи про індустрію гостинності, перш за все мають на увазі обслуговування відвідувачів з точки зору надання їм повномасштабних готельних і ресторанних послуг... На думку Дж. Уокера, індустрія гостинності об'єднує туризм, готельний і ресторанний бізнес, громадське харчування, відпочинок і розваги, організацію конференцій і нарад» [1].

Крім того, «Гостинність являє собою соціокультурний феномен, що виникає виключно у людській спільноті на певному етапі її розвитку. Світ природи не знає гостинності. В той же час вже архаїчні людські спільноти мають звичаї, обряди, ритуали гостинності, прийому гостей, відвідування друзів та родичів. При цьому спостерігається подібність цих звичаїв та ритуалів серед народів світу.... гостинність як науковий термін визначає систему заходів та порядок їх здійснення з метою задоволення найрізноманітніших побутових, господарських і культурних запитів гостей туристичних підприємств, їх запобігливого обслуговування, надання низки послуг» [2, с. 3].

Розглянемо поняття «гостинність». Як правило, це відносини між гостями і господарями. Вони мають подвійний характер – соціальний та комерційний. Соціальна складова є первинною, тому що це ставлення людей один до одного, яке культивується у багатьох народів світу і розвивається в моральному та гуманістичному напрямку. Комерційна складова гостинності

має вираження в підприємницькій діяльності. Має в основі бажання людини отримати прибуток і плату за надані послуги.

Іноді гостинність трактують як одну з якостей людини, яка полягає в тому, щоб доброзичливо і з повагою ставитись до людей. Це – частина культури і традицій.

Розглянемо трактування терміну «гостинність» та «сфера гостинності» науковцями.

Певним чином, поняття «сфера гостинності» – це узагальнююча категорія, що містить комплекс послуг, які виробляються для задоволення соціальних, економічних, культурних та моральних потреб людини. При одержанні цих послуг людина має позитивні відчуття комфорту, надійності, впевненості в собі, має бажання повернутися до того місця, де отримала такі відчуття, або взагалі постійно там проживати.

Мальська М. П. та Пандяк І. Г. бачать поняття «сфера гостинності» наступним чином: «Сфера гостинності – це комплекс галузей, основне завдання яких пов'язане з обслуговуванням туристів під час їхнього перебування поза місцем постійного проживання. До неї, згідно з визначеннями провідних спеціалістів, належать готельний і ресторанний бізнес, підприємства транспортного обслуговування, своєрідні розваги. Готельна сфера в структурі індустрії гостинності виконує ключові функції, оскільки пропонує відвідувачам комплекс послуг, у формуванні та реалізації яких беруть участь усі сектори й елементи індустрії гостинності. Отже, доцільно виокремити готельну індустрію як най-комплекснішу складову індустрії гостинності та розглядати її самостійно» [3].

Коли говорять про сферу гостинності, то мають на увазі, що це – комплекс фінансових, матеріальних, людських, інформаційних ресурсів плюс комунікація. Сюди також відносять традиції, соціальні фактори, природні та кліматичні умови, екологічний стан довкілля, наявність трудових і управлінських ресурсів. Таким чином, поняття «гостинність» та «сфера гостинності» є широкими поняттями, пов'язаними з розвитком цивілізації в

цілому. Вони – не є застиглим моментом, це певний виробничий процес надання послуг. Тобто, гостинність вже давно є індустрією, де працює багато спеціалістів. Індустрія гостинності об'єднує туризм, готельний та ресторанний бізнес, відпочинок та розваги. Вона включає багато галузей індустрії виробництва послуг, а саме: послуг харчування та проживання, організації заходів, транспортні послуги, питні заклади, круїзи, парки розваг, ігровий бізнес.

Продукція індустрії гостинності має подвійний характер:

- Матеріальний характер продукції, що випускається для підприємств гостинності (товари).
- Нематеріальний характер продукції, що випускається (безпосередньо послуги, які набувають матеріальну форму тільки в момент споживання).

Ресурси, що споживає ця індустрія гостинності можуть бути: трудомісткими, природоємними, енергомісткими, матеріаломісткими, затратними, потребувати значних інвестицій. Вони можуть мати як високу, так і не високу ціну.

Ресторан або готель як підрозділ індустрії гостинності сам складається з певних підрозділів:

- Підрозділ технічного обслуговування,
- Підрозділ безпосереднього обслуговування (відділи менеджменту, маркетингу, кадрів, сервіси, швейцари, працівники кухні, бармени, покоївки, офіціанти).

Виділяють наступні сегменти індустрії гостинності:

- Напої і продукти харчування. Це – найбільший сегмент індустрії гостинності. Його професійна назва – F&B (Food and Beverages). Він забезпечує майже 50% страв, які споживають. Цей сегмент індустрії може функціонувати в якості самостійних підприємств, які надають послуги харчування, може бути частиною готелю, наприклад рестораном в цьому

готелі. Може існувати як на загальній території, наприклад як буфет певного підприємства.

– Туризм і подорожі. Основна функція туризму – заохочувати людей до подорожей, тобто переміщати з місця на місце і забезпечувати проживання. Люди витрачають гроші на житло та транспорт, на харчування і забезпечують таким чином високі прибутки туристичній галузі. Автобуси, літаки, потяги, кораблі, таксі (транспорт) також є частиною індустрії гостинності

– Розміщення (проживання) і рекреація (відпочинок та відновлення). Готелі, кемпінги, санаторії, молодіжні курорти, які забезпечують місцем для ночівлі подорожуючих – це частина індустрії розміщення та відновлення. Музеї, парки, атракціони, карнавали та спортивні змагання також є частиною рекреаційного бізнесу.

«Сьогодні індустрія гостинності – це сфера економіки зі швидкими темпами зростання, одна з головних складових сфери послуг, сформована з підприємств готельного і ресторанного бізнесу, які забезпечують комплекс послуг з проживання, харчування, побутового обслуговування, дозвілля, розваг та інших послуг, а також реалізації товарів» [2].

М. П. Мальська говорить: «Гостинність – це комплексна послуга, що характеризується споживчими властивостями і зумовлює необхідність створення позитивного іміджу підприємства. Позитивна оцінка готельного підприємства є проявом вторинного попиту на послуги, ознакою раціонального підходу до організації та управління виробничим процесом» [3, с. 57].

Що стосується гостинності в сфері ресторанного обслуговування і надання послуг харчування, то тут ситуація змінюється. Ресторани та заклади швидкого обслуговування швидко пристосовуються до нових уподобань клієнтів і нових тенденцій сучасного стилю життя. В. П. Самодай пише, що головним є поєднання доброзичливого ставлення до відвідувачів закладів з гарним сервісним обслуговуванням: «Розуміння гостинності та якості

обслуговування у сфері громадського харчування останнім часом істотно змінилось. Особливої актуальності набуває питання про добре продумане і поставлене на професійному рівні керування сферою обслуговування. Уважне ставлення до гостей і гарний сервіс зараз є одним цілим. Ретельна підготовка до приймання відвідувачів має сприяти задоволенню всіх законних вимог. Вирішальний чинник успіху – це чітке розуміння співробітниками своїх безпосередніх завдань. Наданий рестораторами «товар» – це не просто страви та напої, а насамперед шанобливе ставлення до гостя і живий інтерес до нього. На настрої відвідувача істотно впливає вміння обслуговуючого персоналу налагоджувати контакт із кожним гостем» [4, с. 48].

Підсумуємо отриману інформацію (Табл 1.1).

Таблиця 1.1

Означення термінів «гостинність», «сфера гостинності»,
«індустрія гостинності» провідними науковцями

	Науковець	Означення термінів «гостинність», «сфера гостинності», «індустрія гостинності»
1.	Мальська М. П. [3]	«Гостинність – це комплексна послуга, що характеризується споживчими властивостями і зумовлює необхідність створення позитивного іміджу підприємства. Позитивна оцінка готельного підприємства є проявом вторинного попиту на послуги, ознакою раціонального підходу до організації та управління виробничим процесом».
2.	Гузар У. Є. [2]	«Гостинність як науковий термін визначає систему заходів та порядок їх здійснення з метою задоволення найрізноманітніших побутових, господарських і культурних запитів гостей туристичних підприємств, їх запобігливого обслуговування, надання низки послуг».
3.	Самодай В. П. [4]	«Розуміння гостинності та якості обслуговування у сфері громадського харчування останнім часом істотно змінилось. Особливої актуальності набуває питання про добре продумане і поставлене на професійному рівні керування сферою обслуговування. Уважне ставлення до гостей і гарний сервіс зараз є одним цілим».
4.	Мальська М. П., Пандяк І. Г. [3]	«Сфера гостинності — це комплекс галузей, основне завдання яких пов'язане з обслуговуванням туристів під час їхнього перебування поза місцем постійного проживання. До неї, згідно з визначеннями провідних спеціалістів, належать готельний і ресторанний бізнес, підприємства транспортного обслуговування, своєрідні розваги».

	Науковець	Означення термінів «гостинність», «сфера гостинності», «індустрія гостинності»
5.	Карпова С. В. [1]	«Індустрія гостинності об'єднує туризм, готельний і ресторанний бізнес, громадське харчування, відпочинок і розваги, організацію конференцій і нарад».
6.	Гузар У. Є. [2]	«Сьогодні індустрія гостинності – це сфера економіки зі швидкими темпами зростання, одна з головних складових сфери послуг, сформована з підприємств готельного і ресторанного бізнесу, які забезпечують комплекс послуг з проживання, харчування, побутового обслуговування, дозвілля, розваг та інших послуг, а також реалізації товарів».

Джерело: Побудовано автором на основі [1–4]

З вищесказаного можна побачити, що розвиток сфери гостинності на сучасному етапі поєднаний з розвитком і удосконаленням сервісного обслуговування відвідувачів закладів сфери гостинності.

1.2. Загальна характеристика готельних та ресторанних послуг сфери гостинності

Існує декілька концепцій гостинності від яких залежить якість надання послуг готелями та ресторанами.

1. Гуманітарна концепція – створення іміджу готелю або ресторану, коли відвідувач отримує емоційне задоволення від відвідування закладу. Для готелів це пов'язано з роботою персоналу, повагою до клієнта, увагою та дотриманням загальноприйнятих норм поведінки, доброзичливістю та комунікабельністю. Основним є гасло: «клієнт завжди правий».

2. Технологічна концепція – поєднання професійних вмінь та навичок персоналу з матеріально-технічною базою закладу. Важливим є архітектурні особливості споруд закладів, наявність інформаційної бази. Саме технологія відображає зв'язок процесів організації та управління закладом.

3. Комерційна концепція визначається стратегічним напрямком розвитку кожного підприємства і стосується його доходів.

«До сфери гостинності, згідно визначень провідних спеціалістів у сфері економіки туризму, належать готельний та ресторанний бізнес, підприємства транспортного обслуговування, сфера розваг. Готельна сфера в структурі індустрії гостинності виконує ключові функції, оскільки пропонує відвідувачам комплекс послуг, у формуванні та реалізації яких беруть участь всі сектори й елементи індустрії гостинності. Таким чином, доцільно виділити готельну індустрію як найбільш комплексну складову індустрії гостинності» [3, с. 59].

Головною метою всіх підприємств сфери гостинності є отримання максимального прибутку. Тому особлива увага приділяється послугам, які є товаром і завдяки яким формується прибуток відповідних підприємств. Індустрія гостинності охоплює всю сферу гостинності, включаючи готельну та ресторанну справи. Тому розглянемо готельні та ресторанный послуги.

Готельні послуги – це все те, що готель може запропонувати своїм гостям. Природа готельних послуг є подвійно. Ці послуги невідчутні, тобто нематеріальні до їх отримання. Вони не можуть бути збереженими і оцінити їх важко, тому що можна порівнювати тільки очікувані результати з отриманими. Це стосується і фінансових результатів роботи готелів.

«Готельна послуга – це дія (операція) підприємства з розміщення споживача шляхом пропозиції номера (місця) для тимчасового проживання у готелі, а також інша діяльність, пов'язана з розміщенням і тимчасовим проживанням. Готельна послуга складається з основних і додаткових послуг, що пропонуються споживачу при розміщенні і проживанні у готелі. Зокрема:

– основні послуги – це обсяг послуг готелю (проживання, харчування), які включені у ціну номера (місця) і надаються споживачу згідно укладеного договору;

– додаткові послуги – послуги, що не належать до основних послуг готелю, замовляються і оплачуються споживачем додатково згідно окремого договору (наприклад, послуги автостоянки, пральні, сауни та ін.).

Характерною особливістю сучасного готельного обслуговування є децентралізація реалізації послуг. Великі готельні об'єднання формують спеціалізовані ланки для реалізації основних послуг» [3, с. 60].

Сучасні готелі оновлюють свою матеріально-технічну базу, навчають персонал, будують допоміжні споруди (спортивні, розважальні) на своїй території. Тобто, послуги готелів стають все більш складними і комплексними. Але головними послугами готелів є послуги розміщення та харчування.

Послуга розміщення – це надання у користування готельних номерів, які є спеціалізованими приміщеннями. Обслуговує гостей спеціально навчений персонал: портье, який відповідає за оформлення гостей; покоївки, які доглядають та прибирають готельні номери [3]. У готельних номерів є різні ознаки. Відповідно до них номери поділяють на класи.

Класифікація готельних номерів за розміром та складом наступна [5]:

- Apartment – апартаменти;
- Balcony – з балконом;
- BDR, BDRM (bedroom) – зі спальнею;
- Business – номери в готелі з великою площею, призначені для роботи;
- Connected rooms – суміжні кімнати;
- De luxe – двомісний номер великого розміру з дорогою обстановкою;
- Duplex – великий двоповерховий номер;
- Extra bed – включає додаткове ліжко;
- King size – з великим двоспальним ліжком;
- Family room – сімейна кімната (більше стандартної);
- Family studio – сімейний, 2 кімнати;
- Honeymoon room – номер для молодят;

– President – найшикарніші типи номерів у готелі, що складаються з декількох спальних кімнат, вітальні, кабінету, з декількома ванними кімнатами та туалетами;

– STD (standard) – стандартна кімната;

– Studio – однокімнатний номер з кухнею;

– Suite – номер, що складається з вітальні та спальні;

– Suite mini (junior) – покращений;

– Superior – покращений (більшого розміру, ніж стандартний).

Типи номерів за кількістю людей, які можуть проживати одночасно [5]:

– SNGL (single) – одномісний;

– DBL (double, double twin) – двомісне розміщення з одним двоспальним або двома окремими ліжками;

– TWN (Twin) – двомісне розміщення з двома односпальними ліжками;

– TRPL (triple) – тримісне розміщення (зазвичай двомісний номер з двома ліжками + додатково розкладається ліжко або диван);

– QDPL (quadruple) – чотиримісне розміщення;

– ExB (extra bed) – можливість встановлення додаткового ліжка;

– Chld (child) – вартість проживання дитини до 12-ти років. Іноді позначають CH – велика дитина (до 12–15 років); ch – маленька дитина (до 6 років), inf – дитина до 2-х років.

Розглянемо послуги, що надаються на підприємствах ресторанного господарства [6, с. 21]:

– Послуги харчування;

– Послуги з виготовлення і реалізації кулінарної продукції та кондитерських виробів;

– Послуги з організації дозвілля;

– Інформаційно-консультативні послуги.

«Відправна точка всіх дій ресторатора – це гарне знання ринку. Отже, потрібно враховувати таке:

- бажання гостя отримати максимум задоволення від відвідування ресторану (теплий і привітний прийом, якісна їжа, вишукані напої, гідний сервіс, приємна музика, стильний посуд тощо);
- зміна цін: гнучка цінова політика, яка формується на ринку;
- нові тенденції під час вживання їжі (більше фруктів, овочів, більше морепродуктів, низькокалорійна їжа, відмова від міцного алкоголю, перевага надається вину тощо);
- здоров'я та екологія: бажання гостя отримувати лише свіжі продукти, що не містять концентратів, з гарантією відсутності в них небезпечних для здоров'я інгредієнтів» [4, с. 49].

Ресторанні послуги пов'язані з наданням відвідувачам смачної їжі. Але багато емоційного навантаження несе на собі загальний настрій, який створюється не тільки персоналом закладу, але і інтер'єрними та дизайнерськими рішеннями, які використовує заклад харчування. Зараз популярні різноманітні інтер'єри: «теплі або витримані в класичному стилі кольори стін, картини, килими, елементи старовинної атрибутики, фонтани, аранжування з живих кольорів, мереживні люстри, що дають тепле розсіяне світло, правильний підбір меблів, вдале поєднання уніформи офіціантів з декором приміщення – кольором штор, скатертин і серветок, оббивкою крісел, елегантно сервіровані столи – все це налаштовує на ділову бесіду або відпочинок в колі друзів» [6, с. 17].

Ресторан або заклад харчування можна сучасно оформити в історичному стилі:

- Класицизм,
- Ампір,
- Бароко,
- Готичний,
- Рококо.

Можна застосувати стиль модерн, хай-тек, мінімалізм або в етнічних стилях (японський, кантрі). Головне, щоб відвідувачі почували себе затишно та спокійно і отримували задоволення від страв.

1.3. Надання послуг обслуговування в ресторанному господарстві, в тому числі в буфетах

«Задоволення інтересів і побажань гостя (клієнта) – закон ресторану. Ось чому ресторани і пропонують не тільки їжу, але і послуги, зручність, доброзичливу атмосферу, відпочинок, виставу, романтику, пригоди, мрії. Вони пропонують відвідувачам унікальні можливості для усього цього» [7, с. 11].

Потреба людей у сервісі, коли вони знаходяться не вдома визначає якість ресторанних послуг. В конкурентній боротьбі за клієнта ресторатори використовують різні інструменти: спеціалізоване обладнання, сервірування, ексклюзивний посуд, інтер'єрні рішення, музика та шоу-програми. Але головним залишається їжа. Це авторська кухня, національні кухні, кухня ф'южн. Ф'южн – це кухня, де поєднано різні види кухонь, різні види кулінарії. Поєднання різних кухонь певного регіону також буде регіональною кухнею ф'южн. Страва, яка є притаманною певному регіону, але приготована з інгредієнтів та з використанням смаків кухні іншої культури також відносять до кухні ф'южн.

Підприємства харчування складаються з різних підрозділів. Їх класифікація відбувається за наступними ознаками:

- Вид діяльності.
- Форма участі в основній діяльності закладу харчування.
- Роль у виробництві страв.

Виокремлюють підрозділи, які безпосередньо беруть участь у виробництві страв та підрозділи, які не виробляють харчової продукції, а виконують організуючі функції, наприклад: дирекція, бухгалтерія.

«Більшість ресторанів можна зарахувати до однієї із двох категорій: повно сервісні та спеціалізовані. Серед інших категорій можна виділити ресторани швидкого обслуговування, ресторани, що спеціалізуються на обідах, ресторани для особливих подій, повсякденні, національні тощо» [4, с. 34]. Для того, щоб заклад мав клієнтів потрібно:

- Відкриття закладу має бути професійним.
- Наявність смачної здорової кухні.
- Наявність якісного обслуговування.

Обслуговування є дуже важливим, тому що знання комплексу дій дозволяє обслуговуючому персоналу доводити свої вміння до автоматизму та досконалості. Наприклад потрібно надійно переносити таці, лотки, тарілки, чашки, келихи. Від професіоналізму працюючих залежить подача всіх видів страв і їх кількість, спосіб сервірування. Від часу дня залежить швидкість обслуговування (в обід – довше). Повне обслуговування включає наступні операції:

- Зустріч клієнтів адміністратором.
- Вітання та розміщення за столом.
- Замовлення.
- Отримання замовлення на кухні.
- подача страв.
- Заміна та прибирання посуду.
- Інші послуги.

Для сніданків, обідів, вечерь чи з приводу якоїсь події може застосовуватись банкетне обслуговування, де працюють офіціанти. Меню при таких подіях більш просте, сервірування також. Не розкладаються іменні картки, напої гості розливають самі.

Банкет-фуршет. Приводом є переговори, підписання угод, ділові зустрічі, ювілеї. Гості їдять та п'ють стоячи біля столів – це характерна особливість такого обслуговування. До меню входить багато холодних та гарячих закусок і страв, десерти, напої. Закуски подають невеликими

порціями, другі страви – також, нарізані невеликими порціями, що має назву: «під виделку». Сервірування столів – без ножів. На таких заходах обслуговують в 4–5 разів більше гостей чим на банкетах, за столами. Для фуршету стіл накривають довгою до підлоги скатертиною [4, с. 98–99].

Сервірування столу є своєрідним мистецтвом сервісного обслуговування. З кухні страви приносять на тарілках чи порційних лотках. Вони ставляться праворуч від гостя. Офіціант приносить тарілки, накриті серветками. Серветки прибираються тоді, коли страву поставлено на стіл. Відкриті напої офіціант також ставить праворуч від клієнта. Наливають напої в келихи також стоячи праворуч. Каву подають також стоячи праворуч і встановлюють праворуч.

Серед послуг класичні ресторани часто пропонують послуги сомельє та фумельє [8].

Сомельє [9] – відповідає за винну карту ресторану та поповнення запасу вин, їх закупівлю. В його керуванні знаходиться винний льох ресторану. Також, сомельє радить відвідувачам напої, особливо алкогольні. Останнім часом сомельє спеціалізуються на дегустаційних винних програмах. Також, часто вони є спеціалістами з кави, чаю, мінеральних вод. У сомельє є декілька технічних інструментів. Тастевін – висить на шиї сомельє як символ його професії. Це спеціальна чаша для дегустації вина, його аспекту, відтінку, інтенсивності (не використовується для ігристих вин). Друге приладдя – спеціальний «штопор сомельє». Штопор є кишеньковим та повинен мати ніж, спіраль та упорний зуб, який ставиться на шийку пляшки. Побутові обертальні штопори з двома ручками не допускаються. Також у сомельє повинна бути невелика біла бавовняна серветка і термометр, бо кожне вино подається певної температури. Сомельє одягнені в смокінги з метеликом, але можуть мати на собі чорний довгий фартух. Послуги сомельє – це послуги класичних ресторанів, які дбають про свій імідж.

Послуги фумельє зустрічаються не дуже часто в ресторанній справі. Фумельє є майстрами й знавцями алкоголю та сигар [10]. Кожний фумельє –

певний психолог. Він повинен орієнтуватись на достаток гостя, його бажання і пропонувати ідеальну пару: алкоголь та марка сигар, що пасує до цього алкогольного напою. Фумельє можуть працювати в ресторанах, барах, винних погребах. Їх обов'язки наступні:

- Пропонувати меню та винну карту,
- Розповідати про особливості напоїв, їх виробників. Знати історію виникнення.
- Розбиратися та презентувати різні види сигар.
- Інструктувати щодо паління сигар та обрізати сигари.
- Подавати напої та сигари клієнтам.

Ці спеціалісти повинні мати спеціальну підготовку у вигляді курсів сомельє та навчання в сигарній школі. Також вони повинні мати досвід роботи, відповідну зовнішність, вміти говорити з клієнтами.

«Залежно від багатьох факторів, покладених в основу функціонування ресторанного господарства, заклади поділяються на типи, які, відповідно, можна класифікувати за такими ознаками: специфікою контингенту споживачів; асортиментом продукції, що випускається; характером виробництва; методами обслуговування; розміщенням на ринку товарів і послуг» (рис. 1.1–1.3) [8, с. 13].

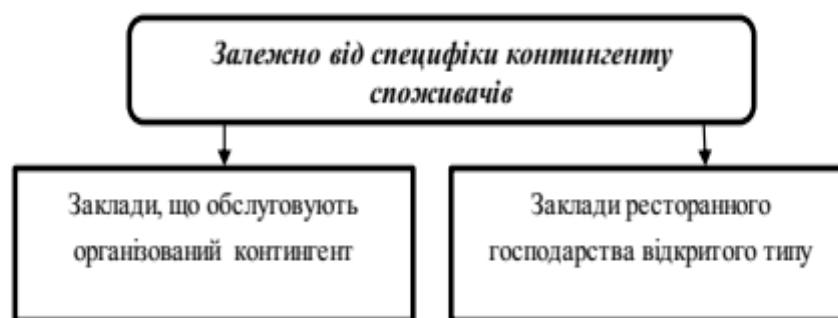


Рисунок 1.1 – Типи закладів ресторанного господарства залежно від специфіки контингенту споживачів [8, с. 14–15]



Рисунок 1.2 – Типи закладів ресторанного господарства залежно від характеру виробництва [8, с. 14–15]



Рисунок 1.3 – Типи закладів ресторанного господарства залежно від методів обслуговування [8, с. 14–15]

Обслуговування – це надання послуг клієнтам. Розглянемо методи обслуговування.

– Обслуговування «а-ля-карт». З меню страв гості обирають ті, що їм подобаються. Замовлення передається кухарям і одразу починається відповідне сервірування столу. Це зараз самий розповсюджений метод обслуговування, хоча він вважається найважчим.

– Обслуговування «а-ля-карт». Гості обслуговуються в обумовлений проміжок часу за попереднім замовленням.

– Обслуговування «табльдот». Всі гості обслуговуються водночас за однаковим меню. Застосовується при обмежених виробничих можливостях закладів харчування.

– Обслуговування «шведський стіл». Багатий вибір страв та закусок і вільний доступ до столу. Обов'язкова присутність визначених компонентів меню. Цей метод прискорює процес обслуговування, збільшує пропускну спроможність ресторанного залу, потребує меншої кількості персоналу.

– Буфетне обслуговування. «Столи-буфети», що передбачають самообслуговування. Для презентації страв використовують спеціалізоване приладдя: салат-бари та салат-буфети. Відрізняється від шведської лінії тим, що страви в необхідній кількості накладає працівник буфету. Персонал поповнює кількість страв, відкриває пляшки з напоями, готує чай та каву. В асортименті – хлібобулочні вироби, кондитерські вироби, бутерброди, кисломолочна продукція.

Буфети можуть бути розташовані в школах, інститутах, на вокзалах, на підприємствах [11, с. 33]. Облаштовано ці заклади буфетною стійкою, високими столами або комплектами столів та стільців. Застосовують в залі обслуговування посуд з фаянсу або скла, іноді разовий посуд. Приладдя – з нержавіючої сталі або алюмінію. Меню – друковане, його розміщують у рамці біля каси або на роздачі. На столах – паперові серветки та спеції, на зразках продукції – цінники. Обслуговують відвідувачів буфетники. Буфет забезпечує відвідувачів обмеженим асортиментом страв нескладного приготування.

РОЗДІЛ 2

СУТНІСТЬ ТА ФОРМУВАННЯ ПОСЛУГ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

2.1. Дослідження послуг закладів ресторанного обслуговування

«Тип підприємства ресторанного господарства – вид підприємства з характерними особливостями кулінарної продукції і номенклатури послуг, що надаються споживачам. Згідно з ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства (класифікація)», основні типи підприємств ресторанного господарства – це ресторани, бари, їдальні, кафе, закусочні... Для розширення послуг, що надаються в громадському харчуванні, організуються буфети, підприємства по відпуску обідів додому, магазини кулінарії» [6, с. 21].

Перелічені підприємства ресторанного господарства надають, в першу чергу, послуги харчування, послуги споживання їжі і супутнього обслуговування. Крім того вони виробляють кулінарну продукцію і кондитерські вироби, які також реалізують. Послуги з організації дозвілля та інформаційні послуги теж можуть надаватися цими закладами харчування.

Ресторани є найвищою ланкою в системі закладів харчування. Але ресторани відрізняються один від одного. Ресторани можуть представляти високу кухню і працювати з кухарями найвищого класу (Fine dining), а можуть бути ресторанами швидкого обслуговування.

Послуги ресторанних закладів повинні відповідати певним стандартам, серед яких:

- Відповідність призначенню;
- Своєчасність;
- Комфортність;
- Екологічність;
- Безпечність;

- Інформативність;
- Естетичні критерії та етикет.

Підприємства ресторанного господарства бувають декількох типів.

Ресторани. Обслуговування в ресторані є послугою з виготовлення, реалізації та споживання страв [6, с. 21]. Підприємства характеризуються великою різноманітністю страв складного приготування. Страви можуть бути фірмовими або виготовлятися на замовлення. Подаються алкогольні напої та кондитерські вироби. Обов'язковою є організація дозвілля. Рівень обслуговування – високий. Послуги надаються кваліфікованим та високопрофесійним персоналом (метрдопелями і офіціантами) в умовах комфортного перебування відвідувачів та відповідного матеріально-технічного забезпечення самого ресторанного підприємства. Персонал володіє декількома іноземними мовами.

В залежності від якості послуг та рівня обслуговування ресторани відповідають класу «люкс», «вищий» та «перший». Деякі ресторани спеціалізуються на стравах національних кухень, деякі пропонують мікс страв та авторську кухню.

Ресторани надають повний раціон харчування, тобто сніданок, обід та вечерю, але можуть обмежуватись обідом та вечерею. Таким чином, повним раціоном обслуговуються учасники конференцій, нарад, семінарів, поточні відвідувачі. Також ресторани обслуговують банкети, тематичні зустрічі, дні народження. Послуги ресторану можна замовити до дому або до офісу (кейтерінг). Ресторан готує їжу, привозить посуд та офіціантів, прикрашає помешкання. На замовлення може готувати кондитерські вироби, надавати столовий посуд на прокат. В ресторанах можливим є завчасне бронювання місць.

Ознакою класу ресторану постає його архітектурне та дизайнерське оформлення. Обов'язковою є наявність звичайної та світлової вивіски. В приміщеннях працює система кондиціонування повітря та система вентиляції. При оформленні залів використовуються: декоративні елементи,

оригінальні світильники, фіранки. У ресторанів класу «люкс» та «вищий» головний елемент дозвілля – естрада та танцпол (за нормативом – 2 м² площі залу на одне посадкове місце). Також, серед послуг дозвілля – музичний супровід, проведення концертів та естрадних програм, вар'єте, надання газет, журналів, ігор, більярда.

Меблі в ресторанах – вишукані та комфортні. Вони відповідають інтер'єрним рішенням. Столи мають м'яке або поліефірне покриття і накріті білими чи кольоровими скатерттинами. Крісла – м'які з підлокітниками.

Особливі вимоги до посуду та сервірування столів. Посуд подається скляний, кришталевий, фарфоровий та фаянсовий, з художнім оздобленням або монограмами. Столове приладдя – з мельхіору, неіржавіючої сталі, нейзильберу. Від тонкощів та краси сервірування, його відповідності етикету залежить клас ресторану та настроїв відвідувачів.

За основними типами ресторани можна охарактеризувати наступним чином [12].

1. Престижні ресторани:
 - Дрес-код;
 - Екзотичне і незвичне меню;
 - Послуги сомельє;
 - Брендний посуд;
 - Дуже високі ціни.
2. Повсякденні ресторани:
 - Ціна на страви – помірна;
 - Унікальний декор;
 - Сервірування;
 - Спокійна атмосфера.
3. Ресторани модерн:
 - Незвичне декорування
 - Сервірування;

- Модна, сучасна атмосфера;
- Презентація їжі;
- Акцент на візуальне оформлення їжі;
- Поєднання кухонь;
- Ціновий діапазон.

4. Сімейні ресторани:

- Загальні страви;
- Їжа подається на великих тарілках;
- Наявність столових сервізів;
- Самообслуговування;
- Цільова аудиторія – пари з дітьми.

Прикладами класичних ресторанів в м. Дніпро можуть бути заклади: «What's up», «Репортер», «Артист», «Папа Карла», «Pa-Si-Ju», «Абазур», «Камелот».

Кафе. Це ще один вид підприємств ресторанного господарства [6, с. 26]. Його призначення – годування відвідувачів та організація їх відпочинку. Кафе (Casual dining) на класи не поділяють і вони мають більш звужений порівняно з ресторанами асортимент продукції. Вони пропонують страви нескладного приготування, іноді фірмові страви, гарячі напої (чай, кава, шоколад, какао, молоко), кондитерські вироби.

Оформлення торгівельного залу має значення для кафе, тому що його призначення для організації відпочинку гостей зумовлює необхідність наявності певного стилю оформлення закладу, вибір елементів декору, кольорових рішень, підбір красивого освітлення. В приміщенні кафе має бути вестибюль, гардероб, туалет. Норма площі на одне місце – 1, м². Обов'язкова наявність приточно-витяжної вентиляції.

Меблі підбираються легкі, красиві. Столи використовують з поліефірним покриттям. Столовий посуд для сервірування – скляний або фаянсовий. Столове приладдя – з неіржавіючої сталі.

Обслуговування в кафе здійснюється або за допомогою офіціантів, або самообслуговуванням.

Якщо кафе обслуговуються офіціантами, то воно має в меню фірмові страви які замовляються. Але ці страви – нескладного приготування. Меню такого кафе складається із гарячих напоїв, холодних напоїв, гарячих та холодних страв, кондитерських виробів.

Кафе з самообслуговуванням пропонують перші страви, нескладні в приготуванні другі страви (яєчні, сардельки та сосиски з гарнірами, млинці, випічка).

З точки зору продукції, що продається, кафе можуть бути:

- Кав'ярня;
- Кафе-пекарня;
- Кафе кондитерська;
- Кафе-морозиво;
- Кафе-молочне;
- Чайне кафе.

Спеціалізація кожного кафе визначає асортимент запропонованих страв.

Прикладами кафе в м. Дніпро є Кав'ярня «Три бобри», «Львівська майстерня шоколаду», кафе «Смак».

Бар. Підприємство ресторанного господарства. Відрізняється наявністю барної стойки [6, с. 26]. Пропонує відвідувачам алкогольні напої, коктейлі, слабоалкогольні напої, безалкогольні напої. Бари поділяються на класи: «люкс», «вищий», «перший». Обслуговування в барах здійснюють метрдотелі, бармени та офіціанти. Персонал барів проходить спеціальне професійне навчання.

Бари надають послуги з приготування та продажу великого асортименту напоїв, закусок, кондитерських виробів. Гості споживають напої та їжу біля барної стойки або в залі бару. Розрізняють:

- Коктейль-бар;

- Гриль-бар;
- Кавовий бар;
- Молочний бар;
- Пивний бар.

Бар може працювати у форматі нічного клубу, вар'єте-бару, відео-бару.

Для цього закладу обов'язковою є наявність світлової вивіски. Головний атрибут бару – барна стойка до 1,2 м. та табурети біля неї до 0,8 м. заввишки. Єдиний стиль оформлення інтер'єру, столи з м'яким поліефірним покриттям, м'які крісла в залі, кондиціонування повітря всередині закладу. Посуд подається на рівні висококласних ресторанів: фарфоро-фаянсовий, кришталевий, скляний вищого ґатунку. Столове приладдя – з мельхіору та неіржавіючої сталі.

Прикладами барів в м. Дніпро є «Barcasia», «Old Pal», «Варбургер».

Таверна. Старовинні або стилізовані під старовину заклади ресторанного обслуговування. Відрізняються дизайном.

Тратторія. Заклад, який пропонує традиційну італійську кухню.

Паб. Заклад харчування, який вирізняється декором у вікторіанському стилі. Пікові часи відвідування – ввечері і, переважно, – чоловіками. Пропонує окрім страв широкий вибір алкогольних напоїв.

Їдальня. Підприємство ресторанного господарства, що надає послуги харчування у вигляді спеціальних раціонів харчування (наприклад, обідній раціон) за різноманітним по днях тижня меню та для різних груп відвідувачів. Також ці заклади виготовляють кулінарну продукцію [6, с. 23].

Як правило, їдальні є загальнодоступними закладами. Вони забезпечують сніданками, обідами, вечерьми гостей та мешканців прилеглих районів. Працюють за методом самообслуговування відвідувачів з поточною оплатою послуг. Дуже часто їдальні розташовують на працюючих підприємствах і в навчальних закладах, забезпечуючи харчуванням відповідні зміни працівників та учнів.

Їдальні можуть бути загальні та дієтичні, які обслуговують за

напрямком лікувального харчування. В меню таких закладів – 5 чи 6 дієт. Страви готуються за спеціальними рецептами, а кухарі мають відповідну підготовку і працюють під наглядом лікаря-дієтолога.

Їдальні мають вивіски з зазначенням часу роботи. Зали оформлюються в єдиному стилі. Застосовують легкі стандартні меблі, столи з гігієнічним покриттям. Столовий посуд – скляний та фаянсовий.

Прикладами їдальні в м. Дніпро є: Сучасна їдальня «е.Да», їдальня «Бістро», буфет-їдальня «Сніданок на траві».

Вагон-ресторан. Заклади харчування цього типу обслуговують пасажирів залізничного транспорту [6, с. 25]. Як правило, вагони-ресторани є в потягах далекого слідування, що подорожують більше доби. Такі заклади мають зал для відвідувачі, виробниче приміщення, мийне приміщення та буфет. Обов'язковим є холодильне устаткування. Гостям пропонують:

- Перші страви;
- Другі страви;
- Закуси;
- Горілчані вироби;
- Гарячі та холодні напої;
- Кондитерські вироби.

Обслуговуються вагони-ресторани офіціантами. Додаткові послуги в вагонах-ресторанах – продаж страв, напоїв та товарів, що розносять.

Купе-буфети. Ці заклади харчування організуються в потягах, що перебувають в дорозі менше доби. У цих закладів є торгівельні приміщення (2–3 купе) та підсобні приміщення з холодильним обладнанням.

Пропонують:

- Бутерброди;
- Відварені сардельки та сосиски;
- Кисломолочну продукцію;
- Кондитерські вироби;
- Гарячі та холодні напої.

Зведемо отриману інформацію в таблицю (табл. 2.1).

Таблиця 2.1

Особливості обслуговування в закладах ресторанного господарства

№	Заклад харчування	Особливості закладу	Особливості обслуговування
1	Ресторани (формат: Fine Dining) Класи: «люкс» «вищий» «перший» Види:	Надання послуг харчування відвідувачам. – Різноманітність страв складного приготування. – Наявність естради і танцю. – Музичний супровід, – Концерти, – Вар'єте, – Ігри, – Більярд	Обслуговують: метрдотелі, офіціанти
1.1	Престижні ресторани:	– Дрес-код; – Екзотичне і незвичне меню; – Послуги сомельє; – Брендний посуд; – Дуже високі ціни.	Обслуговують: метрдотелі, офіціанти
1.2	Повсякденні ресторани:	– Ціна на страви – помірна; – Унікальний декор; – Сервірування; – Спокійна атмосфера.	Обслуговують: метрдотелі, офіціанти
1.3	Ресторани модерн:	– Незвичне декорування – Сервірування; – Модна, сучасна атмосфера; – Презентація їжі; – Акцент на візуальне оформлення їжі; – Поєднання кухонь; – Ціновий діапазон.	Обслуговують: метрдотелі, офіціанти
1.4	Сімейні ресторани:	– Загальні страви; – Їжа подається на великих тарілках; – Наявність столових сервізів; – Цільова аудиторія – пари з дітьми.	Самообслуговування

№	Заклад харчування	Особливості закладу	Особливості обслуговування
2	Кафе <i>(На класи не поділяють)</i>	Надання послуг харчування відвідувачам та організація їх відпочинку. Види: – Кав'ярня; – Кафе-пекарня; – Кафе кондитерська; – Кафе-морозиво; – Кафе-молочне; – Чайне кафе.	Обслуговують офіціанти; Самообслуговування.
3	Бари	Надання послуг харчування відвідувачам. – Відрізняється наявністю барної стойки. Види: – Коктейль-бар; – Гриль-бар; – Кавовий бар; – Молочний бар; – Пивний бар.	Обслуговують бармени, метрдотелі, офіціанти; <i>(Персонал барів проходить спеціальне професійне навчання).</i>
4	Таверна	Старовинні або стилізовані під старовину заклади ресторанного обслуговування. Відрізняються дизайном.	Обслуговують офіціанти; Самообслуговування
5	Тратторія	Пропонує традиційну італійську кухню.	Обслуговують офіціанти; Самообслуговування
6	Паб	Декор у вікторіанському стилі. Пікові часи відвідування – ввечері і, переважно, – чоловіками. Пропонує широкий вибір алкогольних напоїв.	Обслуговують офіціанти; Самообслуговування
7	Їдальні <i>(Загальні, дієтичні)</i>	Надання послуг харчування відвідувачам у вигляді спеціальних раціонів харчування	Самообслуговування
8	Вагон-ресторан	Надання послуг харчування відвідувачам. Обслуговують пасажирів залізничного транспорту <i>(в дорозі більше доби).</i>	Обслуговують офіціанти
9	Купе-буфет	Надання послуг харчування відвідувачам. Обслуговують пасажирів залізничного транспорту <i>(в дорозі менше доби).</i>	Самообслуговування

Джерело: Побудовано автором на основі [6, с. 21–29]

2.2. Дослідження послуг ресторанних закладів швидкого обслуговування

Розглянемо заклади швидкого обслуговування, їх типи та особливості [12].

Ресторани швидкого харчування (fast food) та ресторани швидкого обслуговування (quick service restaurant) характеризуються швидким приготуванням їжі та самообслуговуванням або мінімальним обслуговуванням офіціантами. Як правило, до таких відносяться мережеві ресторани. Їх меню є стандартизованим і вони використовують частково готові продукти. Рентабельність цих закладів досягається завдяки великій кількості відвідувачів та високій оборотності столів.

Але існують декілька видів ресторанів, які поєднують в собі риси ресторанів «вищого» класу та фаст-фудів.

Fast casual ресторан. Поєднує риси ресторану з середніми цінами та фаст-фуду [13]. Тут пропонують смачну їжу за невисокими цінами. Спільні риси з ресторанами «вищого» класу наступні:

- Продукти свіжі та корисні. Не використовують напівфабрикатів;
- Широкий спектр меню. Пропонується здорова їжа (випічка, м'ясо, салати, риба, вегетаріанські страви);
- Стильні інтер'єрні рішення. Спокійні, але модні кольори, зручні та сучасні меблі. Можливе використання довгих столів;
- Керамічний посуд багаторазового використання, щоб відвідувачі змогли посидіти та відпочити в ресторані.

Спільні ознаки з фаст-фудом:

- Відсутність офіціантів;
- Швидке обслуговування;
- Площа приміщення – невелика;
- Відвідувачі замовляють їжу самостійно та оплачують її на касі.

Прикладом Fast casual ресторану є мережа «Пузата хата» або мережа ресторанів «Момо» в Києві.

Поп-ап (pop-up) ресторани (виносні) [14]. Представляють собою новий тренд серед закладів харчування. Ці ресторани працюють тимчасово або постійно на невеликій території або в незвичній локації. Вони наслідують «Клуби вечері», які існували в Америці та Англії в минулому столітті. Там подавали тільки вечерю.

Ці заклади можуть працювати на території колишніх заводів, де відкриваються нові офісні центри чи майстерні. Запропонований формат закладів харчування є незамінним при організації івентів (святкових або інших подій). Також він дозволяє протестувати певну обрану концепцію ресторану, який намагаються відкрити в майбутньому. Цільове призначення поп-ап ресторанів:

- Тестування нової концепції закладу харчування;
- Економність порівняно зі звичайним закладом харчування;
- Відкриття благодійного закладу харчування;
- Зацікавлення майбутніх клієнтів закладу;
- Креативне та цікаве меню;
- Ціна страв – невисока;
- Розміщення на відкритих площах або інших незвичних локаціях;
- Тимчасовий формат роботи.

Віртуальні ресторани [15].

Характеризуються відсутністю приміщення де обслуговують відвідувачів. Є тільки кухня та персонал. Працюють такі ресторани тільки при наявності замовлення та працюють за допомогою доставки їжі. Перевагою цих закладів харчування є гнучкість меню, яке налаштовується під потреби відвідувачів, враховуючи світові кухні. Віртуальні ресторани зменшують свої витрати за рахунок відсутності додаткових витрат та витрат на розміщення відвідувачів. Ставка робиться на тільки на якість страв та швидкість виконання замовлення. Рисами віртуальних ресторанів є:

- Працюють при наявності замовлення;
- Доставка їжі;
- Розміщення враховує принципи логістики а не локації зосередження людей;
- Реклама в Інтернет та соціальних мережах;
- Можливе самовивезення замовлення.

Але у такого типу ресторанів є і негативні риси. Наприклад, неможливість утримання клієнтів. Або репутацію закладу може зіпсувати навіть один негативний допис в соціальній мережі.

Ресторани Dark Kitchen (темна кухня) [16].

Концепція ресторанів перекликається з концепцією віртуальних ресторанів. Спеціалізація закладів – приготування страв, яке не займає багато часу. У такому закладі немає посадкових місць, самовивозу, затишного інтер'єру та офіціантів. Меню – стале та обмежене. Мінімізовано безпосередній контакт з клієнтами. Кур'єри виступають представниками ресторану. Особливості закладів:

- Асортимент страв обмежений;
- Онлайн реклама та маркетинг;
- Застосування служб доставки;
- Охоплення великої аудиторії;
- Розміщення зон видачі замовлень з урахуванням визначеного періоду доставки (таймінгу).

Прикладом може слугувати ресторан «Кухня» в Києві.

Ресторани free flow. Заклади громадського харчування де є відкрита кухня та вільне переміщення відвідувачів (в перекладі – вільний рух) [17]. Вони вільно переміщуються з однієї зони ресторану до іншої і самі формують склад своїх страв додаючи інгредієнти та бачать процес приготування. Це гарно видно в салат-барах. Відвідувачі не тільки обирають страву але і складають власні смакові композиції. Це можливо навіть для гарячих страв: обрати складові, з яких кухари готують страву на очах гостей.

Певним чином – це кухня-шоу. Такі заклади мають кращі конкурентні позиції, якщо їх розташовано біля офісів, ВУЗів, в торговельних центрах. Прикладом відповідного ресторану є «Граблі» в м. Київ.

Поділ на перелічені типи ресторанів є умовним. У таких ресторанів є спільні та відмінні риси. Наприклад, майже у всіх перелічених ресторанів швидкого обслуговування є чайне меню. І для того щоб вони були успішними застосовується:

- Формування бренду ресторану;
- Створення унікальної атмосфери закладу;
- Дизайнерські рішення;
- Найвищий рівень сервісу.

Ресторани швидкого харчування (fast food) [18].

Ці заклади ще називають закладами швидкого обслуговування. Головна їх ознака – можливість швидко та недорого поїсти. Це досягається за рахунок самообслуговування і приготування їжі з напівфабрикатів. Ці напівфабрикати виробляють у власному чи орендованому виробничому підприємстві або цеху. Фаст-фуди характеризуються суворою стандартизацією. Тому для цього типу підприємств харчування характерна приналежність до мережі закладів. Ще однією умовою їх успішності має бути вдале розташування, де є великий потік людей. Серед ознак фаст-фуду є наступні:

- Швидке обслуговування;
- Готування з напівфабрикатів;
- Невеликий асортимент страв;
- Використання одноразового посуду;
- Різна атмосфера та декор;
- Використання соусів.

Приклад фаст-фуду у м. Дніпро – компанія «I'm Sweety» (пропонує хот-доги та вафлі).

Кафе. Заклади харчування де зазвичай подають каву, випічку та додаткові страви [6, с. 26]. Має всі ознаки фаст-фуду і характеризується

самообслуговуванням, оплатою на касі і швидкістю. Характерні риси:

- Пропонують каву, випічку;
- Невимушена атмосфера;
- Можна деякий час працювати віддалено на своєму ноутбуці (Наявність WI-FI).

Буфет. Заклад швидкого харчування з обмеженим асортиментом страв нескладного приготування [6, с. 28–29]. Заклад обладнаний завжди буфетною стойкою. Буфети, як правило, отримують продукцію від ресторанів або інших виробників харчової продукції. На виставлених зразках буфетної продукції завжди є цінники для обслуговування споживачів. Це дає змогу відвідувачам на власний розсуд обирати інгредієнти та страви. Характерні особливості буфетів:

- Страви пропонуються за фіксованою ціною;
- Самообслуговування;
- Меню може бути і малим і великим;
- Поєднання декількох кухонь світу;
- Декорування дуже просте;
- Наявність буфетної стойки.

Кафетерій. Заклад харчування, який організовано всередині великих торгівельних продовольчих та універсальних магазинів [6, с. 23–28]. Продаж алкогольних напоїв в цих закладах не відбувається. Відвідувачам пропонують:

- Кондитерські вироби;
- Гарячі напої;
- Бутерброди;
- Страви нескладного приготування.

Бутерброди та напої готуються в кафетерії, інші страви надходять вже готовими. Місце для відвідувачів в кафетерії не багато: від 8 до 32.

Зведемо отримані дані в таблицю (табл. 2.2).

Заклади швидкого обслуговування

№	Заклад харчування	Особливості закладу	Особливості обслуговування
1	Ресторани формат: Quick service Restaurant fast-food	Поєднують в собі риси ресторанів «вищого» класу та фаст-фудів.	Самообслуговування. Обслуговують офіціанти (як виняток)
1.1	Fast casual ресторани	Спільні риси з ресторанами «вищого» класу: – Продукти свіжі та корисні. (Не використовують напівфабрикатів); – Широкий спектр меню; – Стильні інтер'єри; – Керамічний посуд багаторазового використання. Спільні ознаки з фаст-фудом: – Відсутність офіціантів; – Швидке обслуговування; – Невелика площа приміщення; – Відвідувачі замовляють їжу самостійно та оплачують її на касі.	Самообслуговування
1.2	Pop-up ресторани (виносні)	– Тестування нової концепції закладу харчування; – Економність; – Відкриття благодійного закладу харчування; – Зацікавлення майбутніх клієнтів закладу; – Креативне та цікаве меню; – Ціна страв – невисока; – Розміщення на відкритих площах; – Тимчасовий формат роботи.	Доставка. Самообслуговування
1.3	Віртуальні ресторани	– Працюють при наявності замовлення; – Гнучкість меню; – Доставка їжі; – Розміщення враховує принципи логістики а не локації зосередження людей; – Реклама в Інтернет та соціальних мережах; – Можливе самовивезення замовлення.	Доставка. Самообслуговування

№	Заклад харчування	Особливості закладу	Особливості обслуговування
1.4	Ресторани Dark Kitchen (темна кухня)	<ul style="list-style-type: none"> – Асортимент страв обмежений; – Онлайн реклама та маркетинг; – Застосування служб доставки; – Охоплення великої аудиторії; – Визначеного періоду доставки 	Доставка. Самообслуговування
1.5	Ресторани Free flow	<ul style="list-style-type: none"> – Формування бренду ресторану; – Унікальна атмосфера; – Вільне переміщення відвідувачів; – Формування страв відвідувачами; – Дизайнерські рішення; – Найвищий рівень сервісу. 	Самообслуговування
2	Ресторани формат: (fast food)	Швидке харчування: <ul style="list-style-type: none"> – Швидке обслуговування; – Їжа з напівфабрикатів; – Малий асортимент страв; – Одноразовий посуд; – Різна атмосфера та декор; – Використання соусів. 	Самообслуговування
3	Кафе	Має всі ознаки фаст-фуду: <ul style="list-style-type: none"> – Кава, випічка; – Невимушена атмосфера; – Оплата на касі; – Віддалена праця. 	Самообслуговування
4	Буфет	<ul style="list-style-type: none"> – Фіксована ціна; – Меню мале і велике; – Поєднання кухонь світу; – Декорування просте; – Є буфетна стойка. 	Самообслуговування
5	Кафетерій	Розміщують всередині великих магазинів. Пропонують: <ul style="list-style-type: none"> – Кондитерські вироби; – Гарячі напої; – Бутерброди; – Нескладні страви; – Алкоголь відсутній. 	Самообслуговування
6	Закусочна (шинок). Види:	Чітка спеціалізація. Приготуванні нескладних страв.	Самообслуговування. Обслуговують офіціанти

Джерело: [6, 12–18]

Закусочна. Підприємство ресторанного господарства швидкого обслуговування [6, с. 23–29]. Ці заклади ще називають шинками. Спеціалізується на приготуванні нескладних страв. Але відрізняється від інших закладів своєю спеціалізацією, а саме:

- Піцерія;
- Шашлична;
- Гамбургерна;
- Пельменна;
- Варенична;
- Сосисочна;
- Млинцева;
- Чайна;
- Пончикова;
- Пиріжкова;
- Кулішна.

Ці заклади можуть бути рентабельними при наявності високої пропускної спроможності, тому розташовані вони в місцях, які відвідує багато людей. В закусочних панує самообслуговування. У великих закладах можуть працювати паралельні роздаткові лінії та секції. Кожна пропонує свій вид продукції. Оформлення торгових залів – естетичне та гігієнічне. Використовується посуд з фаянсу, скла, алюмінію. Розглянемо деякі види закусочних ближче:

Піцерія. В таких закладах готують та продають піцу з різними начинками. При самообслуговуванні піцу готують в присутності замовника. В деяких піцеріях відвідувачів можуть обслуговувати офіціанти.

Шашлична. Чітко спеціалізоване підприємство. Декілька видів шашликів в меню є нормою. Гарячі страви, як правило – з національних кухонь. Також пропонують гарніри люля-кебаб, чахо-хбілі, курчата-табака. Обслуговують відвідувачів офіціанти.

Варенична. Спеціалізоване підприємство швидкого обслуговування. Головною стравою є вареники з різними начинками. Вареники можуть готуватися на місті або надходити у вигляді напівфабрикатів.

Млинцеві. Закусочні які спеціалізуються на приготуванні та продажу виробів з рідкого тіста: млинців, оладків, фаршированих різними начинками. Часто подаються з варенням або медом.

Чебуречні. Спеціалізація цих закладів швидкого обслуговування – приготування та продаж відомих страв східної кухні: чебуреків та біляшів. Супутні страви – салати, бульйони, холодні та гарячі закуски.

Пиріжкові. Заклади де готують смажені та печені пиріжки, кулеб'яки з різних видів тіста.

Сосисочні. Спеціалізуються на приготуванні гарячих сосисок, сосисок в тісті, сардельок з різними гарнірами та гарячих і прохолодних напоїв.

Чайна або чайний салон. Спеціалізоване підприємство швидкого обслуговування яке готує та пропонує чай різних видів та напої на основі чаю. В таких закладах також пропонують яєчні, другі страви з м'яса, риби та овочів. В оформленні цих закладів часто використовують національні мотиви та елементи національних стилів.

Зведемо отримані дані про закусочні в таблицю (табл. 2.3).

Таблиця 2.3

Спеціалізація закусочних

№	Заклад харчування	Особливості закладу	Особливості обслуговування
1	Піцерія	Спеціалізація – приготування та продаж піци з різними начинками.	Самообслуговування; Обслуговують офіціанти
2	Шашлична	Спеціалізація – приготування та продаж декількох видів шашликів. Національна кухня.	Обслуговують офіціанти
3	Варенична	Спеціалізація – приготування вареників з різними начинками. Готуються на місті або надходять як напівфабрикатів.	Самообслуговування; Обслуговують офіціанти

№	Заклад харчування	Особливості закладу	Особливості обслуговування
4	Млинцеві	Спеціалізація – приготування та продаж виробів з рідкого тіста.	Самообслуговування
5	Чебуречні	Спеціалізація – приготування та продаж страв східної кухні: чебуреків та біляшів.	Самообслуговування
6	Пиріжкові	Спеціалізація – приготування та продаж смажених та печених пиріжків з різних видів тіста.	Самообслуговування
7	Сосисочні	Спеціалізація – приготування та продаж сосисок, сосисок в тісті, сардельок з різними гарнірами.	Самообслуговування
8	Чайні (чайні салони)	Спеціалізація – приготування та продаж чаю різних видів та напоїв на основі чаю.	Самообслуговування

Джерело: [6]

В сучасному ресторанному господарстві існують нові формати поєднання закладів швидкого обслуговування.

Бістро. Відносно нова мережа закладів швидкого харчування [6, с. 28–29]. Бістро часто спеціалізуються на національних кухнях. Невеликий асортимент страв дозволяє автоматизувати процеси обслуговування. Навіть з’являються закуочні – автомати. Прикладом може слугувати мережа бістро «Швидко» в м. Києві.

В сучасній обстановці набуває популярності формат поєднання закладів швидкого обслуговування на загальній площі, який називається *Food court* (фуд-корт) [19]. Перекладається як ресторанний дворик. Розміщуються фуд-корти у великих приміщеннях готелів, вокзалів, торгівельних центрах. Там їжу пропонують декілька закладів харчування швидкого обслуговування як ресторанного типу так і фаст-фуди. Загальні особливості:

- Наявність декількох ресторанчиків або фаст-фудів;
- Принцип самообслуговування;
- Загальний зал обслуговування;
- Стале меню в кожному закладі.

Ще один новий та сучасний формат швидкого обслуговування – *Food hall* (фуд-хол) [20]. Це трохи інша концепція ніж *Food court*. Тут працюють ресторатори та ентузіасти. Вони швидко переключаються з однієї концепції закладу на іншу, зі страв однієї кухні на страви іншої кухні. Простір залів, як правило, маленький. Особливості:

- Маленький простір загального залу;
- Швидка зміна концепції закладів;
- Швидка зміна страв та кухонь.

Зведемо отримані дані в таблицю (табл. 2.4).

Таблиця 2.4

Сучасний формат закладів швидкого обслуговування

№	Заклад харчування	Особливості закладу	Особливості обслуговування
1.	Бістро	Нова мережа закладів швидкого харчування. Спеціалізуються на стравах національних кухонь.	Самообслуговування
2.	Food court (фуд-корт)	Поєднання закладів швидкого обслуговування на загальній площі: – Наявність декількох ресторанчиків або фаст-фудів; – Загальний зал обслуговування; – Стале меню в закладах.	Самообслуговування
3.	Food hall (фуд-хол)	Новий формат швидкого обслуговування: – Маленький простір загального залу; – Швидка зміна концепції закладів; – Швидка зміна страв та кухонь.	Самообслуговування

Джерело: [6, 19, 20]

2.3. Характеристика буфетів як закладів швидкого обслуговування (на прикладі Буфету «Шахта Самарська»)

Буфет – заклад харчування швидкого обслуговування. Характеризується пропонуванням страв з напівфабрикатів, кондитерських виробів, напоїв та покупних товарів. Як правило, буфети відкривають на працюючих підприємствах, закладах освіти, спортивних закладах.

До буфетів вимоги наступні: наявність вивіски, меню та цінника, буфетної стойки, місць для споживання їжі (сидячи або стоячи), вбиральні. подача страв у здійснюється у фаянсовому, полімерному або одноразовому посуді.

Розглянемо приклад роботи буфету.

Буфет «Шахта Самарська». Рік заснування: 1999 рік. Місце знаходження: с. Богданівка, Дніпропетровська область, Україна, вул. Горького, 214.

Буфет розташований в одноповерховій будівлі. Висота одноповерхової будівлі становить більше 3 метрів. У будівлі є завантажувальний майданчик для транспортування продуктів на склад. Окрім головного входу, є службовий вхід для персоналу, який влаштований для евакуації відвідувачів у разі небезпеки.

Конструктивна система будівлі – з неповним каркасом. Перегородки в будівлі виконані: у сухих приміщеннях – з водостійких гіпсових плит товщиною 10 см, у приміщеннях з вологим та мокрим режимом:

- а) з повнотілого керамічного каміння товщиною 9 см;
- б) з цегли глиняної звичайної товщиною 12,25 см;
- в) із склоблоків товщиною 9,8 см.

Товщина цегляних перегородок приймається: між санвузлами та виробничими приміщеннями 25 см, у решті випадків 12 см. Утеплювач для покриття – пінобетонні плити, керамзит. Для стін вентиляційних установок –

пінобетонні плити, жорсткі мінераловатні плити із цементною штукатуркою по металевій сітці.

Природне освітлення підприємства забезпечується вікнами розміром 2,5 м та 1,5 м. Вікна мають фрамуги для природного провітрювання. Вхідні двері для відвідувачів-двостулкові, виготовлені зі сталі, шириною 1400 мм і висотою 2300 мм.

Стіни та стелі виробничих приміщень пофарбовані трьома шарами олійної фарби. У всіх цехах і в приміщеннях з підвищеною відносною вологістю стіни покриті глазурованою керамічною плиткою на висоті до 1,8 м від підлоги. Це зроблено для гігієнічного пакування кухонного інвентарю та напівфабрикатів, посуду. Підлоги покриті плиткою Metrac, стійкою до контакту з іншими матеріалами. Стіни їдальні покриті декоративною штукатуркою.

Буфет забезпечує відвідувачів продукцією власного виробництва. Поїсти можна за затишними столиками. Працює буфет з 6:00 до 21:00 (Іноді – до 03:20, враховуючи роботу нічної зміни шахтарів).

Буфет годує співробітників шахти «Самарська», тобто зміни гірняків, які працюють безпосередньо в шахті, обслуговуючий персонал шахти, працівників управління шахти і всіх інших відвідувачів, які хочуть смачно поїсти. Зважаючи на це, меню буфету має включати поживні та смачні страви і напої за помірними цінами. Розглянемо меню буфету та зміни цін на страви у 2022–2024 роках (табл. 2.5).

Таблиця 2.5

Асортимент та ціни на страви Буфету «Шахта Самарська»
за 2022–2024 рр.

Асортимент	ціна виробу 2022 р. С1 (грн.)	ціна виробу 2023 р. С2 (грн.)	ціна виробу 2024 р. С3 (грн.)
Перші страви:			
борщ 250 мл	40,00	45,00	50,00
суп гречаний 250 мл	30,00	35,00	40,00
суп гороховий 250 мл	30,00	35,00	40,00

Асортимент	ціна виробу 2022 р. С1 (грн.)	ціна виробу 2023 р. С2 (грн.)	ціна виробу 2024 р. С3 (грн.)
Другі страви:			
пюре з котлетою 240 г	30,00	35,00	45,00
гречка з відбивною 240 г	30,00	33,00	40,00
рис з печінкою 240 г	25,00	30,00	35,00
Салати:			
з капустою та морквою 150 г	10,00	15,00	20,00
вінегрет 150 г	10,00	15,00	15,00
з грибами та куркою 150 г	20,00	20,00	25,00
М'ясні страви:			
Паніні	35,00	39,00	43,00
Хот-дог	30,00	32,00	35,00
Бургер	30,00	32,00	35,00
Піца	30,00	32,00	35,00
Самса	30,00	32,00	35,00
Курник	25,00	27,00	30,00
Котлета у тісті	25,00	28,00	30,00
Сосиска в тісті	20,00	22,00	25,00
Пиріжки з:			
капустою	15,00	17,00	20,00
картоплею	15,00	17,00	20,00
картоплею та грибами	15,00	17,00	20,00
Випічка:			
Кекс з родзинками	15,00	17,00	20,00
Штрудель	15,00	17,00	20,00
Куток зі згущеним молоком	15,00	17,00	20,00
Булочки з:			
маком	15,00	17,00	20,00
зі згущеним молоком	15,00	17,00	20,00
повидлом	15,00	17,00	20,00
з сиром та родзинками	15,00	17,00	20,00
Напої:			
вода 0,5 л	16,00	18,00	20,00
вода 2 л	22,00	25,00	30,00
лимонад 0,5	20,00	23,00	25,00
лимонад 1л	30,00	34,00	36,00
чай	9,00	11,00	13,00
кава 3/1	10,00	12,00	15,00
американо	15,00	18,00	20,00
латте	20,00	23,00	25,00
капучино	20,00	23,00	25,00
склянка соку	13,00	15,00	17,00

Асортимент	ціна виробу 2022 р. С1 (грн.)	ціна виробу 2023 р. С2 (грн.)	ціна виробу 2024 р. С3 (грн.)
Шоколад та печиво:			
Шоколад	55,00	58,00	61,00
Печиво до кави	24,00	25,00	27,00
Вафлі	23,00	25,00	27,00
Печиво тет-а-тет	16,00	20,00	21,00
Снікерс	28,00	30,00	32,00
Твікс	28,00	30,00	32,00
Баунті	28,00	30,00	32,00

Джерело: Меню та ціни надано Буфетом «Шахта Самарська»

Проаналізуємо зростання цін на страви та вироби у 2023 та 2024 р. Для цього розрахуємо абсолютне зростання цін за формулами:

$$\text{Абсолютне відхилення на 2023 р.: } A = C_2 - C_1 \quad (1)$$

$$\text{Абсолютне відхилення на 2024 р.: } AA = C_3 - C_2 \quad (2)$$

Де: C_1 – ціна виробу на 2022 р.; C_2 – ціна виробу на 2023 р.; C_3 – ціна виробу на 2024 р.; A – абсолютне відхилення цін на 2023 р.; AA – абсолютне відхилення цін на 2024 р.

Та розрахуємо темп зростання цін, використовуючи формули:

$$\text{Темп зростання на 2023 р.: } T = \frac{C_2}{C_1} \cdot 100\% - 100\% \quad (3)$$

$$\text{Темп зростання на 2024 р.: } TT = \frac{C_3}{C_2} \cdot 100\% - 100\% \quad (4)$$

Де: T – темп зростання цін на 2023 р.; TT – темп зростання цін на 2024 р.

Зведемо отримані дані в таблицю (табл. 2.6).

Таблиця 2.6

Абсолютне зростання цін та темпи зростання цін на страви та вироби
Буфету «Шахта Самарська» за 2022–2024 рр.

Асортимент	ціна виробу 2022 р. С1 (грн.)	ціна виробу 2023 р. С2 (грн.)	ціна виробу 2024 р. С3 (грн.)	Абс. Відхилення на 2023 р. А=С2–С1 (грн.)	Абс. Відхилення на 2024 р. АА=С3–С2 (грн.)	Темп зростання на 2023 р. Т=(С2/С1)* 100%–100%	Темп зростання на 2024 р. ТТ=(С3/С2) *100–100%
Перші страви:							
борщ 250 мл	40,00	45,00	50,00	5,00	5,00	12,50	11,11
суп гречаний 250 мл	30,00	35,00	40,00	5,00	5,00	16,67	14,29
суп гороховий 250 мл	30,00	35,00	40,00	5,00	5,00	16,67	14,29
Другі страви:							
пюре з котлетою 240 г	30,00	35,00	45,00	5,00	10,00	16,67	28,57
гречка з відбивною 240 г	30,00	33,00	40,00	3,00	7,00	10,00	21,21
рис з печінкою 240 г	25,00	30,00	35,00	5,00	5,00	20,00	16,67
Салати:							
з капустою та морквою 150 г	10,00	15,00	20,00	5,00	5,00	50,00	33,33
вінегрет 150 г	10,00	15,00	15,00	5,00	0,00	50,00	0,00
з грибами та куркою 150 г	20,00	20,00	25,00	0,00	5,00	0,00	25,00
М'ясні страви:							
Паніні	35,00	39,00	43,00	4,00	4,00	11,43	10,26
Хот-дог	30,00	32,00	35,00	2,00	3,00	6,67	9,38
Бургер	30,00	32,00	35,00	2,00	3,00	6,67	9,38
Піца	30,00	32,00	35,00	2,00	3,00	6,67	9,38
Самса	30,00	32,00	35,00	2,00	3,00	6,67	9,38
Курник	25,00	27,00	30,00	2,00	3,00	8,00	11,11
Котлета у тісті	25,00	28,00	30,00	3,00	2,00	12,00	7,14
Сосиска в тісті	20,00	22,00	25,00	2,00	3,00	10,00	13,64
Пиріжки з:							
капустою	15,00	17,00	20,00	2,00	3,00	13,33	17,65
картоплею	15,00	17,00	20,00	2,00	3,00	13,33	17,65
картоплею та грибами	15,00	17,00	20,00	2,00	3,00	13,33	17,65

Асортимент	ціна виробу 2022 р. С1 (грн.)	ціна виробу 2023 р. С2 (грн.)	ціна виробу 2024 р. С3 (грн.)	Абс. Відхилення на 2023 р. А=С2-С1 (грн.)	Абс. Відхилення на 2024 р. АА=С3-С2 (грн.)	Темп зростання на 2023 р. Т=(С2/С1)*100%-100%	Темп зростання на 2024 р. ТТ=(С3/С2)*100%-100%
Випічка:							
Кекс з родзинками	15,00	17,00	20,00	2,00	3,00	13,33	17,65
Штрудель	15,00	17,00	20,00	2,00	3,00	13,33	17,65
Кугок зі згущеним молоком	15,00	17,00	20,00	2,00	3,00	13,33	17,65
Булочки з:							
маком	15,00	17,00	20,00	2,00	3,00	13,33	17,65
зі згущеним молоком	15,00	17,00	20,00	2,00	3,00	13,33	17,65
повидлом	15,00	17,00	20,00	2,00	3,00	13,33	17,65
із сиром та родзинками	15,00	17,00	20,00	2,00	3,00	13,33	17,65
Напої:							
вода 0,5 л	16,00	18,00	20,00	2,00	2,00	12,50	11,11
вода 2 л	22,00	25,00	30,00	3,00	5,00	13,64	20,00
лимонад 0,5	20,00	23,00	25,00	3,00	2,00	15,00	8,70
лимонад 1л	30,00	34,00	36,00	4,00	2,00	13,33	5,88
чай	9,00	11,00	13,00	2,00	2,00	22,22	18,18
кава 3/1	10,00	12,00	15,00	2,00	3,00	20,00	25,00
американо	15,00	18,00	20,00	3,00	2,00	20,00	11,11
латте	20,00	23,00	25,00	3,00	2,00	15,00	8,70
капучино	20,00	23,00	25,00	3,00	2,00	15,00	8,70
склянка соку	13,00	15,00	17,00	2,00	2,00	15,38	13,33
Шоколад та печиво:							
Шоколад	55,00	58,00	61,00	3,00	3,00	5,45	5,17
Печиво до кави	24,00	25,00	27,00	1,00	2,00	4,17	8,00
Вафлі	23,00	25,00	27,00	2,00	2,00	8,70	8,00
Печиво тет-а-тет	16,00	20,00	21,00	4,00	1,00	25,00	5,00
Снікерс	28,00	30,00	32,00	2,00	2,00	7,14	6,67
Твікс	28,00	30,00	32,00	2,00	2,00	7,14	6,67
Баунті	28,00	30,00	32,00	2,00	2,00	7,14	6,67

Джерело: Розраховано автором на основі табл. 2.5. Меню та ціни надано Буфетом «Шахта Самарська»

Тенденції змінення цін наступні:

Перші страви. Абсолютні відхилення цін на 2023 та 2024 р. майже однакові – 11–12%. Темпи зростання цін на 2024 р. трохи сповільнилися порівняно з 2023 р.

Другі страви. Абсолютні відхилення цін на 2024 р. зросли, іноді навіть, в два рази (пюре з котлетою 240 г.), а іноді (рис з печінкою 240 г.) залишились на тому ж самому рівні. Темпи зростання цін на 2024 р. порівняно з 2023 р. зросли в більшості випадків на 10–12%. Тільки ціна страви (рис з печінкою 240 г.) зросла трохи меншими темпами порівняно з 2023 р. – на 8%. Ситуація пов'язана з загальним зростанням ціни на м'ясо у 2023 – 2024 рр.

Салати. Абсолютне зростання цін сповільнилось від 50% до 25%, або взагалі відсутнє. Це пов'язано зі зниженням ціни на овочі у 2024 р. порівняно з 2023 р. Темп зростання цін також знизився.

М'ясні страви. Враховуючи тенденцію зростання цін на м'ясо у 2023 – 2024 рр., абсолютне зростання цін відбувалось у 2024 р. або у розмірі абсолютного зростання цін на 2023 р., або трохи вище. Темпи зростання цін додали у 2024 р. 2 – 4%, а деяких випадках (паніні, котлета у тісті) зменшились на 1 – 4%.

Пиріжки та Випічка. У 2023 – 2024 рр. ціни повільно та досить рівномірно зростали, абсолютне відхилення цін збільшувалось. Темпи зростання цін пришвидшились у 2024 р. приблизно на 4% порівняно з 2023 р. (середнє значення темпу зростання цін – приблизно 13% у 2023 р. та 17% у 2024 р.).

Булочки. Абсолютне зростання цін на булочки повторює тенденцію змінення цін на пиріжки та випічку – повільне зростання та пришвидшення темпів зростання у 2024 р. порівняно з 2023 р. приблизно на 4%.

Напої. Зростання цін відбувалось і на цей вид виробів. Але темпи зростання сповільнилися на 2024 р. в-середньому на 1–7%. Тільки для кави 3/1 та води 2 л. темпи зростання цін додали 5–6%.

Шоколад та печиво. Це – готові вироби. Абсолютне зростання цін відбувалось майже на всі перелічені позиції. Темпи зростання цін на деякі позиції залишились майже незмінними (снікерс, твікс, баунті, шоколад, вафлі), на деякі – зросли на 3–4%.

Загальне зростання цін у 2023–2024 р. відбувалось на тлі інфляційних процесів в економіці України та погіршенні загальної економічної ситуації. Тому, означені тенденції не спровоковані погіршенням економічного стану самої шахти «Самарська» та Буфету «Шахта Самарська».

Заклади швидкого обслуговування, такі як буфети, працюють прибутково за умови швидкого обертання столів, тобто, коли потік відвідувачів не припиняється і є високим за показниками. Проаналізуємо статистичні дані середньої кількості відвідувачів за кожен годину роботи Буфету «Шахта Самарська» (табл. 2.7).

Таблиця 2.7

Середня кількість відвідувачів за годину Буфету «Шахта Самарська»

№	Години роботи підприємства	Середня кількість відвідувачів за годину Q
1	8–9	60
2	9–10	75
3	10–11	75
4	11–12	50
5	12–13	90
6	13–14	90
7	14–15	90
8	15–16	90
9	16–17	60
10	17–18	45
11	18–19	75
12	19–20	90
13	20–21	45
Загальна кількість відвідувачів за день К		935

Джерело: Зібрано автором під час роботи Буфету «Шахта Самарська»

Загальну кількість відвідувачів розраховано за допомогою формули:

$$K = \sum_{i=1}^n Q_i \quad (5)$$

Де: K – загальна кількість відвідувачів за день; Q – середня кількість відвідувачів за годину; i – номер години, $i \in [1;n]$.

Цю таблицю краще аналізувати графічно (рис. 2.1).

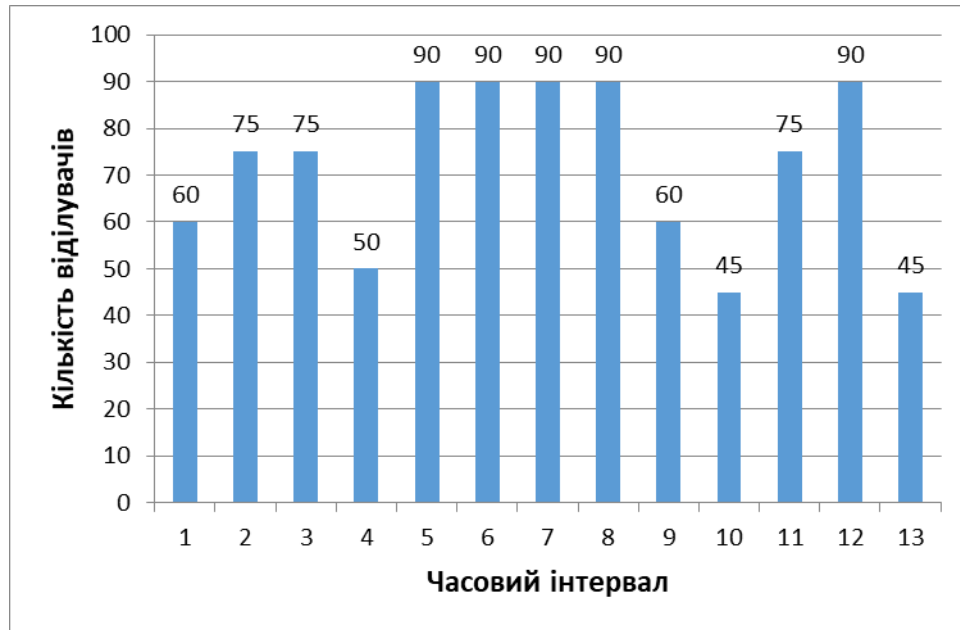


Рисунок 2.1 – Графік середньої кількості відвідувачів за годину Буфету «Шахта Самарська»

Джерело: Зібрано автором під час роботи Буфету «Шахта Самарська»

З графіку можна зробити висновок про те, що найбільш високе завантаження відвідувачами у Буфету «Шахта Самарська» – з 12:00 до 15:00. Наступна пікова година – 19:00 – 20:00. Ще одна година високих значень відвідування з ранку – 09:00 – 11:00. Це, певним чином, співпадає з годинами роботи та перерв у змінах шахтарів. Тобто, можна побачити, що шахта сумлінно годує своїх працівників.

РОЗДІЛ 3

ТЕНДЕНЦІЇ РОЗВИТКУ ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ

3.1. Тенденції загального розвитку ресторанного обслуговування у світі

Галузь ресторанного обслуговування швидко та динамічно розвивається. Створюються міжнародні ресторани ланцюги та їх спеціалізація зазнає змін. Замовлення клієнтів варіюються від страв національних кухонь до страв молекулярної кухні. Багато ресторанних закладів виборюють зірку «Мішлен», що підіймає їх статус та сприяє більшому відвідуванню клієнтами. Виникають та впроваджуються ресторанами закладами нові форми розвитку цієї галузі [21].

Особливостями розвитку ресторанного бізнесу в світі на сучасному етапі є:

- Активний розвиток ресторанного бізнесу в Америці та Європі.
- Ресторани з повним спектром послуг переважають в світі порівняно з іншими формами ресторанних закладів.
- Структура ресторанного бізнесу в світі є неоднорідною. Вона включає не тільки ресторани, але кафе, кав'ярні, бари, буфети та інші заклади.
- Процес роботи ресторанного бізнесу в світі активно діджиталізується та віртуалізується.

Серед сучасних трендів розвитку ресторанного бізнесу – орієнтація на здоровий спосіб життя, поєднання кухонь, поєднання на одній площі декількох ресторанних закладів, привабливість інтер'єру та дизайну закладу, використання природних атракцій (красивих краєвидів). Основними тенденціями розвитку світового ресторанного господарства є наступні:

1. Поліпшення загальної атмосфери закладів, що трансформується у рівень задоволення відвідувачів. Тут головними є манера та стиль обслуговування. Вигляд офіціантів (одяг та стиль), дизайн та інтер'єрні рішення. А головне – якісна та смачна їжа.

Ресторани зараз – це, певним чином, твори мистецтва. Інтер'єр та дизайн ресторану приваблюють відвідувачів і є творами команд професійних архітекторів, художників та дизайнерів [22].

Його інтер'єри замовляли у найкращих вікторіанських художників та дизайнерів. Один з трьох залів кафе створено за проектом Вільяма Морріса. Кафе готує стилізоване меню до головних виставок музею, наприклад, можна скуштувати тістечка, натхненні ретроспективою Dior.

В м. Дубаї є ресторан, який розміщено в капсулі, що підіймається на висоту 50 м. Цей ресторан можуть відвідувати одночасно тільки 22 відвідувача, а їх обслуговують 6 офіціантів. Самі відвідувачі пристебнуті до столу та крісел.

Мальдівські острови. Підводний ресторан «Ithaa» (матір перлини), знаходиться на морському дні. А ресторан під назвою «Yellow Treehouse» (Жовтий будиночок на дереві) розташований на стовбурі секвої на висоті 12 метрів від землі, м. Окленд, Нова Зеландія.

2. Нова форма вибору страв. Заклади пропонують маленькі дегустаційні порції замість традиційного меню. Знаком якості ресторанного закладу зараз є сет-меню. Це 8 – 10 страв, які подаються в дегустаційному форматі, передають атмосферу закладу і створюються шеф-кухарями як ознака авторської кухні. Ресторани з дегустаційними сетами замість меню є звичними для сегменту *fine dining*. Наприклад, ресторан Chef's Table м. Київ [23] є рестораном із дегустаційними сетами. Готують страви на відкритій кухні. На сет встановлено ціну 2790 – 3300 гривень. До сету входять сім страв:

- французький голуб з овочами,
- хвіст лобстера з маслом нуазет,

- мус із копченого лосося,
- крокет із хамоном,
- тартар із чорного ангуса,
- цибуля-порей із мідіями,
- пончик із бичачими хвостами,
- чизкейк із горгондзоли.
- пляшка води,
- келих шампанського.

3. Головним в приготуванні їжі є екологічність, органічність та натуральність продуктів. Відсутність хімічних добавок у стравах.

4. Акцент на здоровому харчуванні і мінімальній обробці продуктів.

5. В меню – все більше страв із зелені, овочів і фруктів.

6. Широко використовується ресторанными закладами принцип доставки продуктів «із землі до столу» (land to table). У Франції, навіть, є знак якості ресторанных страв, якщо їх виготовлено з екологічно чистих продуктів за вказаним принципом. У меню ресторанів поруч з назвою страви стоїть саме цей знак (зображення сковороди і даху будинку).

Серед м'ясних страв головне місце посідає курятина. Її дуже швидко готувати і ресторанны заклади цим користуються.

Морепродукти та делікатесні сорти риби замінюються на страви з анчоусів, сардин та оселедця. Це – більш економна пропозиція.

До складу винної карти пропонують переважно місцеві вина та крафтове живе пиво. В меню ресторани додають багато соків та молочних коктейлів. Наприклад, готельний комплекс Les Sources de Caudalie, що у Франції. Комплекс розташовано в регіоні, який відомий виробництвом вина сорту Бордо, невеликої кількості білого Бордо, а також солодкого вина Сотерн. На території готелю – ресторан La Grand'Vigne, з двома зірками Michelin, трактир La Table du Lavoir, винний бар ROUGE. Архітектор Ів Колле створив цей готель з сучасним дизайном, збагатив його переробленими матеріалами і конструкціями, які підкреслюють переваги

життя в самому серці виноградників. Ресторан La Grand'Vigne спеціалізується на купажах Каберне Совіньйон, Мерло, Каберне Фран, Мальбек і Пті Вердо. В меню [24]:

- М'ясо,
- Морепродукти,
- Карпаччо,
- Фуа-Гра,
- Риба,
- Суп,
- Консому,
- Бульйон,
- Сир,
- Сардини.

Ресторани розробляють багато цікавих приправ та добавок до головних страв (наприклад, томатний джем, бурякове масло або масла з курячої печінки, часнику та розмарину).

Розповсюджуються мережі ресторанів для особливих контингентів відвідувачів – вегетаріанців та веганів. Наприклад, Берлін може похвалитися кількістю ресторанів для веганів – 471 заклад. У Гамбурзі дуже популярні фудтраки Vincent Vegan. Там відкрили 149 вегетаріанських ресторанів.

В світі розповсюджується тенденція створення моно ресторанів, тобто ресторанів одного продукту (серед страв – печена картопля, хумус, пельмені, вафлі).

Є сучасні ресторани, які пропонують не тільки сенсорне меню, але і тактильний посуд, що може змінювати смакові якості страв. Приклад – голландський ресторан «Treeswijkhoeve» [25].

Послуги ресторану:

- Бронювання,
- Столики на відкритому повітрі,
- Банкет,

- Місце для сидіння,
- Паркування,
- Доступ до крісел-каталок,
- Подають алкоголь,
- Приймаються кредитні картки,
- Послуги відвідувачам за столиками,
- Безкоштовний Wi-Fi

Поєднання досвіду азіатської та європейської кухонь. Таке поєднання має сучасну назву – ф'южн. У меню ф'южн ресторанів поруч східні та південно-східні азійські страви, що поєднуються з популярними стравами європейської кухні. Наприклад, каліфорнійську кухню вважають ф'южн культурою, адже вона надихається від ідей французької, азійської та мексиканської кухонь плюс ідеї європейських делікатесів. При приготуванні страв цієї кухні не використовують соусів. Їх замінюють на олії: кукурудзяну, оливкову, соняшникову. Також використовується багато прянощів: кінзу, м'яту, базилік, корицю, цедру апельсина або лимона.

Невеликі європейські ресторани та кафе тепер спеціалізуються на стравах Ізраїлю, Марокко, Туреччини, Іраку.

Дуже багато змін стається саме в розвитку гастрономічних тенденцій галузі. Наприклад, молекулярна кухня. Її засновник професор фізики Оксфордського університету Ерве Тіса. Він запропонував незвичне поєднання хімії та кулінарії та склав молекулярні формули французьких соусів. В ресторанах цього напрямку звичайні продукти не вгадати, вони мають смакові якості інших страв. Або, наприклад, безглютенова кухня, тобто використання продуктів, що не містять клейковини.

Зведемо інформацію в табличну форму (табл. 3.1, 3.2).

Загальні тенденції розвитку ресторанної галузі

	Тенденція	Основа тенденції
1.	Оригінальність закладу	Роль архітектура, інтер'єрних рішень та дизайну для відвідувачів
2.	Нові напрями сучасної кулінарії. (ф'южн і молекулярна кулінарія)	Поєднання кухонь. Науково-технічний прогрес
3.	Поглиблення спеціалізації ресторанів	Орієнтація на певні страви та місцеві сезонні продукти
4.	Міжнародні ресторани ланцюги, їх виникнення та розповсюдження	Поєднання кухонь. Глобалізація економіки
5.	Діджиталізація. Сенсорне меню, тактильний посуд	Впровадження досягнень науково-технічного прогресу

Джерело: Побудовано автором на основі [21]

Гастрономічні тенденції розвитку ресторанної галузі

	Гастрономічна тенденція	Основа тенденції
1.	Використання м'яса та риби (часто курятини)	Продукція від місцевого виробника
2.	Використання сезонних овочів, фруктів, зелені	Орієнтація на здорові та корисні продукти. Продукція від місцевого виробника
3.	Використання продуктів, виробництво яких не шкодить навколишньому середовищу	Орієнтація на здорові та корисні продукти. Продукція від місцевого виробника
4.	Спеціальне дитяче меню	Орієнтація на здорові та корисні продукти. Продукція від місцевого виробника
5.	Використання продуктів, що не містять клейковин	Відмова від страв з пшениці, жита чи ячменю, але використання замість них рису, гречки, проса, бобових культур
6.	Локальне постачання продуктів	Створення власного саду і городу або ферми при ресторані.

	Гастрономічна тенденція	Основа тенденції
7.	Доступність здорової їжі	Невеликі порції за доступні гроші
8.	Іменні продукти	Продукти під маркою фермерських господарств. Відмова від імпорту
9.	Відродження давніх злаків та харчових культур	Орієнтація на здорові та корисні продукти

Джерело: Побудовано автором на основі [21]

Окрім означених тенденцій ще варто пригадати інтеграцію у ресторанні бізнес-процеси сучасних технологій. Це – цифрові меню, безконтактні замовлення, новітні касові системи, мобільні додатки на смартфонах, що дозволяють оплачувати страви, бронювати місця, розміщувати замовлення. Все це робить ресторанний бізнес в світі прибутковим, сучасним та стильним.

3.2. Удосконалення послуг ресторанів швидкого обслуговування в Україні

Ринок послуг швидкого харчування в Україні змінюється і відрізняється гнучкістю та різноманіттям. В деяких частках він зростає, в деяких – зменшується. Наприклад, у 2019 р. відбулося 5430 реєстрацій ресторанних закладів швидкого харчування, у 2021 р. – 12699 реєстрацій, у 2022 р. – 8059 реєстрацій, у 2023 р. – 13721 реєстрацій. Але за роки війни велика кількість закладів швидкого харчування не втрималась на ринку та закрилась. І це трапилось не тільки за умов військового стану, але і за рахунок жорсткої конкурентної боротьби на ринку. Кількість кав'ярень зросла на 35% порівняно з 2021 р., кількість закладів фаст-фуду також зросла на 15%. А ось пекарні втратили – 9%, кафе – 15%, паби втратили – 16% від своєї чисельності. Бари втратили – 32%, кондитерські – 34%. Навіть доставка понесла втрати – 17% [26] (рис. 3.1).

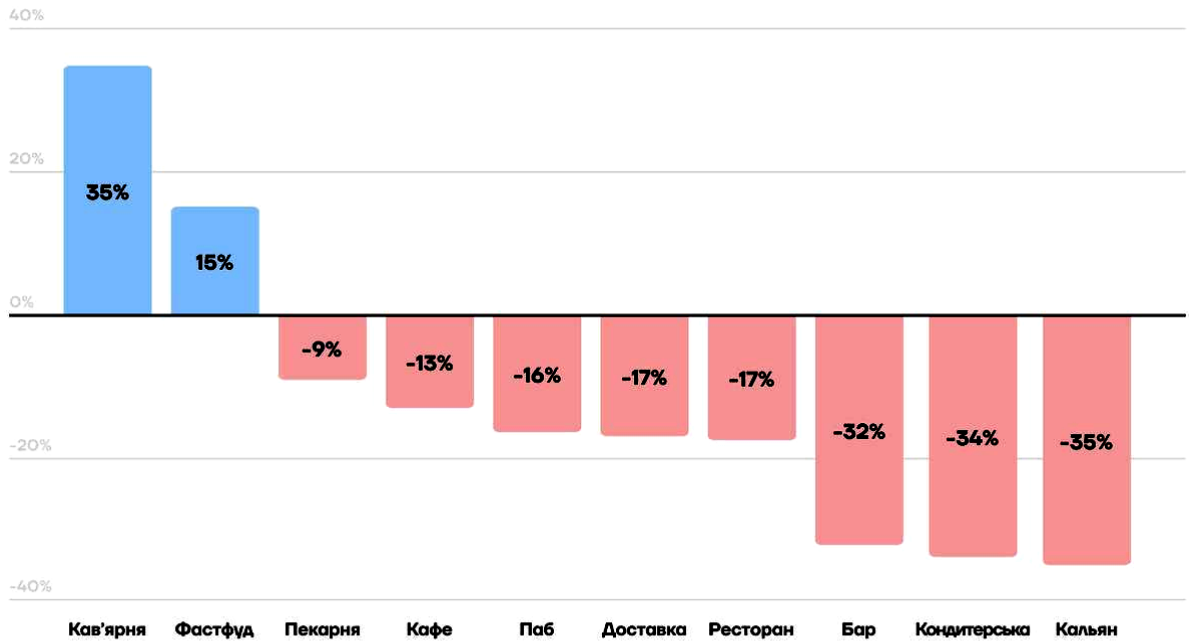


Рисунок 3.1 – Як змінилась кількість закладів в Україні під час війни. 2021–2024 рр. [26]

Ресторанний сегмент швидкого харчування адаптується до складних умов роботи завдяки своїм особливим можливостям. Заклади швидкого обслуговування відрізняються від традиційних ресторанів. Це – спеціалізовані підприємства. Їх спеціалізація може бути дуже різноманітною, а саме: приготування морепродуктів, суші, смаженої картоплі, піци, гамбургерів. Крім того, ці заклади можуть готувати обіди, сніданки, вечери [27] або спеціалізуватись на тематичних напрямках: кіно, футбол, карнавали.

В Україні працюють багато світових мереж ресторанів швидкого обслуговування. Наприклад, «McDonalds» та «KFC». Ресторани «McDonalds» розташовано більш ніж у 120 країнах світу, де працюють майже 40 тис. відділень закладу. І тільки 15% знаходиться у власності компанії, а 85% – це франшиза. Популярність цього закладу пов'язано з тим, що компанія розробила для своїх відділень єдині стандарти роботи і якості продуктів, технологій, приготування страв, підготовки персоналу, обслуговування. Єдині стандарти стосуються навіть вибору місця розташування ресторанів та

системи поставок продуктів. Цю мережу люблять сім'ї з дітьми та молоді люди. В-середньому це ті, хто має середній рівень достатку. Саме вони є цільовою аудиторією закладів «McDonalds» [27].

Компанія використовує стратегію впливу, яка реалізується за наступними напрямками [28].

- Якість їжі і джерела постачання;
- Збереження екології;
- Підтримка громад;
- Робочі місця, рівність та розширення можливостей.

Розглянемо типову пропозицію закладу. Мак-Меню в «McDonalds» включає головну страву, напій та картоплю фрі і має відповідну ціну (табл. 3.3).

Таблиця 3.3

Ціна та страви Мак-Меню в «McDonalds»

	Мак-Меню	Ціна
1.	Чікен МакНагетс меню	209 грн.
2.	Дабл Чізбургер меню	270 грн.
3.	Філе-О-Фіш меню	224 грн.
4.	МакЧікен меню	227 грн.
5.	Біг Мак меню	239 грн.
6.	Чікен МакНагетс меню	244 грн.
7.	Роял Чізбургер меню	254 грн.
8.	МакКріспі меню	295 грн.
9.	Роял Делюкс меню	286 грн.
10.	Біг Тейсті меню	300 грн.
11.	Дабл Роял Чізбургер меню	306 грн.

Джерело: складено автором за матеріалами [28]

«McDonalds» використовує українські продукти для приготування страв. Ці продукти відповідають американським стандартам якості і їх використання дозволяє підтримувати відносно низькі ціни в мережі. До речі, цей напрямок використання місцевих якісних сезонних продуктів зараз є трендом удосконалення роботи вітчизняних закладів швидкого харчування.

Багато закладів швидкого харчування в Україні працюють під світовими брендами за системою франчайзингу. Наприклад, мережа Pizza Day пропонує 10 000 \$ вступного внеску на строк до 22 місяців (202 472 грн/міс). Гарантує окупність інвестицій і прибутковість на третій рік. Загальні інвестиції у відкриття компанія порахувала як суму у 34 700 \$ [29].

Також трендом вітчизняного розвитку сегменту швидкого харчування є створення саме національних українських мереж. Наприклад, «Домашня кухня» (працювала за системою «Quick & Casual», зараз пропонує послуги кейтерингу) та «Пузата хата». Вони спеціалізуються саме на стравах української кухні і підтримують відносно невисокі ціни на все меню.

Українська кухня стає все більш популярною в світі. Борщ та вареники давно підкорили майже всі столиці світу. У Нью-Йорку вже 63 роки працює ресторан «Veselka». Його автентичне меню приваблює американських зірок та політиків, а на вихідні сюди неможливо потрапити без бронювання столику заздалегідь.

Тобто приготування страв саме національної кухні є такою тенденцією, що буде користуватися популярністю у клієнтів ресторанних закладів. Люди хочуть все менше часу проводити на кухні і готувати. Вони віддають перевагу стравам, які готують швидко у спеціалізованих закладах, але ці заклади повинні дотримуватись певних вимог, тобто готувати смачні і часто відомі страви, які вже давно є серед смакових вподобань клієнтів.

Яким чином заклади швидкого харчування повинні змінюватися та бути конкурентоспроможними на ринку. Пропозиції наступні:

1. Онлайн-канали замовлень на сайтах закладів та в мобільних додатках та автоматизація доставки. Заклади заключають договори з кол-центрами, які забезпечують доставку страв клієнтам. Хоча посередники беруть собі 25–30% вартості замовлення, це все одно є вигідним для ресторанів швидкого харчування.

2. Розширення своєї кур'єрської служби доставки.

3. Безпека доставки.

4. Спрощення роботи кухні.

5. Доставка алкогольних напоїв з ресторанів. Для цього є декілька причин:

– Гарантована якість алкоголю, тільки оригінальні бренди!

– Приємна ціна і охайне пакування замовлень!

– Безпечна і своєчасна доставка алкоголю кур'єром, що дотримується всіх санітарно-епідеміологічних вимог!

– Готові сети для культових коктейлів, які можна приготувати нашвидкуруч прямо на вечірці!

6. Надсилання персоналізованих повідомлень.

7. Стабілізація постачання продуктів для приготування страв та гарантія їх якості. Для цього:

– обмеження меню тими продуктами, які можуть гарантовано поставити,

– заміна заморожених продуктів на свіжі,

– закупівля продуктів відповідно до попиту,

– закупівля продуктів заздалегідь,

– альтернативні постачальники,

– співпраця з виробниками продуктів.

8. Зміна формату закладу швидкого харчування, його концепції, інтер'єру.

9. Зв'язок з історичним минулим міста.

3.3. Пропозиції щодо удосконалення послуг буфетів (на прикладі Буфету «Шахта Самарська»)

Буфет «Шахта Самарська» годує за добу роботи в-середньому майже тисячу (935) відвідувачів. Головна родзинка буфету – смачні страви, які готують професійні кухарі. Час роботи буфету 13 годин щодня, а за необхідності і більше. Це – специфіка роботи головного підприємства. Треба нагодувати три зміни працюючих шахтарів, тобто, людей, які важко працюють протягом зміни. Тому, їжа повинна бути поживною, смачною та не дорогою. І для самого Буфету витрати повинні бути не обтяжливими та такими, що окупляться. Буфет використовує напівфабрикати й готові продукти, тому особливі вимоги до термінів і умов зберігання цих продуктів. Також – особлива увага технології приготування страв і вимог щодо якості виробів. Це можуть продемонструвати технологічні карти.

Технологічна карта страви – це документ, де розписана рецептура страви, кількість інгредієнтів, які потрібні на одну порцію та правила подачі страви. Технологічна карта створюється відповідно вимог, які прописані в законодавстві України [30]:

- продукти повинні бути сумісними та взаємозамінними;
- дотримання правил обробки продуктів.

Дослідимо склад технологічних карт на популярні страви Буфету «Шахта Самарська» (табл. 3.4 – 3.7).

Таблиця 3.4

Технологічна карта пиріжків печених із дріжджового тіста

№	Назва сировини	Маса брутто, г.	Маса нетто, г.
1	Тісто дріжджове		580
2	Борошно для підпили	174	174

№	Назва сировини	Маса брутто, г.	Маса нетто, г.
3	Фарш (з капусти, сиру, картоплі, з грибів, із зеленої цибулі з яйцем, з м'яса, з ліверу)		250
4	Або повидло, джем	252	250
5	Жир для змащення листів		2,5
6	Яйця для змащення пиріжків	1/2	20
7	Вихід – 10 шт. Ціна 1 пиріжка – 20 грн.		75 гр.
Технологія приготування: Готове тісто викладають на підпилений борошном стіл і розкатують його у джгут. Цей джгут ділять на 10 кусочків по 58 гр. кожний. Потім ці кусочки формують у кульки і залишають їх постояти на 5–6 хв., далі з кульок розкачують коржички 0,5–1 см завтовшки. На середину кожного коржика кладуть начинку і заліплюють краї, надаючи форму «човника», «напівмісяця» або циліндричну. Сформовані пиріжки викладають швом донизу на кондитерські листи змащені жиром, та ставлять у тепле, вологе місце постояти. За 5–6 хв. до випікання пиріжки змащують яйцем. Випікають пиріжки при температурі 200 ⁰ –220 ⁰ С 8–10 хв.			
Вимоги до якості: Колір: від жовто-золотистого до світло-коричневого. Запах: приємний, властивий випеченим виробам із дріжджового тіста, з ароматом начинки. Смак: приємний, в міру солоний, солодкуватий, властивий випеченим виробам із дріжджового тіста, зі смаком начинки. Консистенція: м'яка, пружна, пориста.			
Харчова цінність виробу на 1 порцію:			

Джерело: Технологічну карту надано Буфетом «Шахта Самарська»

Таблиця 3.5

Технологічна карта: борщ

№	Назва сировини	Маса брутто, г.	Маса нетто, г.
1	Буряк столовий свіжий до 01.01.	200	160
	Буряк столовий свіжий з 01.01.	213	160
2	Картопля свіжа з 01.09. по 31.10.	333	250
	Картопля свіжа з 01.11. по 31.12.	357	250
	Картопля свіжа з 01.01. по 28–29.02.	385	250
	Картопля свіжа з 01.03. по 01.09	417	250
3	Морква столова свіжа до 01.01.	38	30
	Морква столова свіжа з 01.01.	40	30
4	Петрушка корінь	13	10
5	Цибуля ріпчаста	36	30

№	Назва сировини	Маса брутто, г.	Маса нетто, г.
6	Томатна паста	30	30
7	Чорнослив без кісточки	20	20
8	Олія соняшникова рафінована	20	20
9	Цукор пісок	6	6
10	Лист лавровий	0,5	0,5
11	Перець духмяний	1	1
12	Хмелі-сунелі	1	1
13	Овочевий бульйон н/ф (ТК № 2.15) (С)	700	700
14	Сіль йодована	3	3
15	Кріп або петрушка сушені	3	3
16	Сметана для подачі (МП, Л)	20	20
Вихід готової страви, г. Ціна за порцію – 50 грн. (240 г.)		1000	
Технологія приготування			
Сирі столові буряки шаткують соломкою, додають оцет, жир, томатне пюре, трохи бульйону і тушкують до напівготовності. Ріпчасту цибулю, моркву, петрушку шаткують соломкою і пасерують з жиром.			
М'ясо-кістковий бульйон проціджують, доводять до кипіння. У киплячий бульйон кладуть нарізану часточками картоплю, доводять до кипіння, кладуть нашатковану капусту і варять 10–15 хв., потім додають тушковані буряки, пасеровані овочі. За 5–10 хв. до закінчення варіння кладуть солодкий перець, нарізаний соломкою, пасероване розведене бульйоном борошно, сіль, цукор, спеції. Готовий борщ заправляють салом шпик, розтертим з часником, настоюють 20 хв.			
Приготування пампушок. Готують дріжджове тісто безопарним способом. Для цього у підігріту до температури 35–40 °С воду додають розчинені теплій воді і проціджені дріжджі, цукор, сіль, просіяне борошно і добре вимішують до однорідної консистенції, поки тісто не відставатиме від стінок посуду. Тісто ставлять у тепле місце для бродіння на 3,5–4 год. У процесі бродіння коли тісто збільшиться в об'ємі у 2–3 рази, його обминають 1–2 хв. і знову залишають для бродіння. Тісто обминають 1–2 рази.			
З підготовленого тіста формують кульки масою 30 г, щільно укладають на змащений олією лист і залишають, щоб вони підійшли. Потім змащують яйцем і випікають 7–8 хв.			
Приготування часникової підливи. Часник розтирають з сіллю, додають олію і переварену охолоджену воду.			
Вимоги до якості			
Овочі м'які, зберегли форму нарізування. Колір малиново-червоний, смак кисло-солодкий, запах залежить від вибору продуктів, які входять до складу борщу, без присмаку сирого борошна та буряків. Сметану і зелень не розмішують.			
Харчова цінність виробу на 1 порцію:			

Джерело: Технологічну карту надано Буфетом «Шахта Самарська»

Технологічна карта: картопляне пюре

№	Назва сировини	Маса бруutto, г.	Маса нетто, г.
1	Картопля	293	220
2	Молоко		40
3	Маргарин столовий		5
4	Маса пюре		250
5	Масло вершкове		10
6	або цибуля ріпчаста	48	40
7	Маргарин столовий		10
8	Маса пасерованої цибулі		20
9	або яйця		20
10	Масло вершкове		10
11	Вихід		260/270/280

Технологія приготування

Для картопляного пюре краще використовувати сорт картоплі з високим вмістом крохмалю. Обчищені однакові за розміром бульби картоплі заливають гарячою водою, солять, закривають кришкою і варять до готовності. Відвар зливають, картоплю підсушують і гарячою протирають у протиральній машині. Температура картоплі має бути не нижчою 80° С, оскільки в охолодженій картоплі клітини, які містять клейстеризований крохмаль, легко руйнуються, внаслідок пюре стає тягучим, темним і несмачним. У гарячу протерту картоплю дають розтопленний жир, вливають при безперервному помішуванні гаряче кип'ячене молоко (щоб пюре не потемніло). Суміш збивають до утворення пухкої однорідної маси.

Вимоги до якості

Картопляне пюре густої, пухкої, однорідної консистенції, без грудочок непротертої картоплі. Смак ніжний, з ароматом молока і вершкового масла. Колір від білого до кремового.

Харчова цінність виробу на 1 порцію:

Джерело: Технологічну карту надано Буфетом «Шахта Самарська»

Технологічна карта: котлети

№	Назва сировини	Маса бруutto, г.	Маса нетто, г.
1	Баранина (корейка)	158	113
2	або свинина (корейка)	123	105
3	чи телятина (корейка)	159	105
4	Маса реберної кісточки в котлетах з баранини		12
5	Свинини або телятини		20

№	Назва сировини	Маса бруutto, г.	Маса нетто, г.
6	Жир тваринний топлений харчовий		7
7	Маса смажених котлет: з баранини		93
8	свинини		92
9	телятини		86
10	Гарнір		150
11	Вихід		233/241/236
12	Ціна пюре з котлетою 240 г. – 45 грн.		

Технологія приготування

Натуральні котлети, нарізані з корейки по одному шматочку на порцію разом з реберною кісточкою, смажать на добре розігрітій сковороді з жиром з обох боків до утворення рум'яної кірочки і доводять до готовності в жаровій шафі протягом 10–12 хв.

Вимоги до якості

Порційні шматочки – однакової товщини, обсмажені з обох боків до утворення рум'яної кірочки. Колір – від рожевого до сірого. Смак і запах властиві смаженому м'ясу, з ароматом, характерним для певного виду м'яса.

Харчова цінність виробу на 1 порцію:

Джерело: Технологічну карту надано Буфетом «Шахта Самарська»

З технологічних карт можна побачити, що запропоновані страви готують за якісними рецептурами і ціна на ці страви є помірною. Але задля економії та зменшення витрат Буфету можна порекомендувати звернути увагу на меню та технологічні карти інших закладів швидкого обслуговування. Якщо взяти до уваги їх досвід приготування страв, рецептуру, енергетичну цінність та ціну, то можна зменшити загальні витрати Буфету «Шахта Самарська».

1. Наприклад, розглянемо пропозицію страв Fast casual ресторану «Пузата хата» [31]. Такий формат закладів харчування є сьогодні дуже популярним. «Пузата хата» — мережевий ресторан домашньої кухні. Тут готують перші й другі страви, напої, десерти та випічку, готові сніданки, салати, закуски. Головними стравами є вареники з картоплею і сиром, борщ, борщ зелений з м'ясом, солянка м'ясна, котлети по-київськи.

Розглянемо топові пропозиції весняного меню ресторану «Пузата хата»:

Борщ по-домашньому з м'ясом – 42 грн.:

Енергетична цінність на 100 г:

Білки – 3,95

Жири – 7,68

Вуглеводи – 12.23

ККАЛ – 120.01

Вага – 260 г

Солянка м'ясна – 48 грн.:

Енергетична цінність на 100 г:

Білки – 6.3

Жири – 15.18

Вуглеводи – 7.5

ККАЛ – 175,5

Вага – 240/20/3 г

Новинка сезону 2024: Борщ зелений з м'ясом – 42 грн.:

Енергетична цінність на 100 г:

Білки – 5.52

Жири – 8.14

Вуглеводи – 7.43

ККАЛ – 112.9

Вага – 240/20 г.

Для зменшення витрат та покращення роботи Буфету «Шахта Самарська» можна запропонувати користуватись рецептурою ресторану «Пузата хата». Це зменшить ціну на страву «борщ» з 45 грн. до 42 грн. Кожного дня на кількості страв це буде певна економія коштів. А протягом місяця збереться значна сума, на яку можна придбати нове устаткування для закладу і ти самим знизити час обслуговування та смакові якості їжі.

Також порівнюємо роботу Буфету «Шахта Самарська» в розрізі організації харчування та меню з закладом швидкого харчування з м. Харків «Буфет» [32]. Він пише про себе наступним чином: «Наша мета – дати

кожному відвідувачу «Буфету» можливість швидко та смачно поїсти. Для цього ми надаємо цілодобовий сервіс, підтримуємо роботу технологічного виробництва та використовуємо лише якісні продукти. А крім смачної їжі та якісного обслуговування, ми даруємо нашим відвідувачам позитив та гарний настрій».

Тип кухні – Американська. Піца, кафе, фаст-фуд, супи (табл. 3.8).
Спеціалізоване меню для вегетаріанців.

Таблиця 3.8

Меню закладу швидкого харчування «Буфет»

Страва	Ціна (грн.)	Вага
САЛАТИ		
Азія	20,00	100 g
Фантазія	22,00	155 g
Весняний	18,00	150 g
Столичний	22,00	165 g
Ніжність	19,00	140 g
Вінегрет	15,00	155 g
Оселедець під шубою	20,00	195 g
ПЕРШІ СТРАВИ		
Окрошка з куркою	26,00	450 g
Суп по-домашньому	25,00	300 g
ДРУГІ СТРАВИ		
Буф Ролл	36,00	255 g
Гратен яловичий	32,00	260 g
Спагеті з м'ясом та печерицями	30,00	240 g
Каша вівсяна швидкого приготування	16,00	170 g
Картопля фрі	16,00	100 g
ДЕСЕРТИ		
Мед	5,00	20 g
Панна Котта	17,00	170 g
Желе ананасове	15,00	250 g

Страва	Ціна (грн.)	Вага
ПРОХОЛОДНІ НАПОЇ		
Фреш лате	20,00	220 ml
Сік в асортименті Rich	10,00	200 ml
Сік апельсиновий Rich	10,00	200 ml
Сік томатний	10,00	200 ml
Кока-Кола ж/б	13,00	330 ml
Кока-Кола	16,00	500 ml
Лимонад	5,00	200 ml
Вода мінеральна Бонаква	11,00	500 ml
ГАРЯЧІ НАПОЇ		
Американо	15,00	110 ml
Американо Лунго	18,00	170 ml
Капучино	18,00	170 ml
Капучино Лунго	20,00	210 ml
Лате	18,00	190 ml

Джерело: [32]

Можна побачити, що меню обох закладів мають багато спільного. А «Буфет» – популярний серед молоді заклад, тому можна тільки підтвердити напрямок розвитку Буфету «Шахта Самарська». Але специфіка саме Буфету «Шахта Самарська» полягає в годуванні людей, які важко працюють, тому для удосконалення роботи закладу харчування можна порадити готувати комплексні обіди для всіх змін шахтарів та мати в своєму асортименті сухі сніданки. Це і знизить витрати закладу і смачно нагодує працюючих.

Ще одним напрямком удосконалення роботи Буфету «Шахта Самарська» може бути подальша автоматизація процесів обслуговування відвідувачів та автоматизація процесів розрахунків всередині закладу. Наприклад, це – використання системи автоматизованого обліку PalmaBox POS. Ця система дозволяє бачити рух товарів і продуктів, готових страв в реальному часі. Створювати технологічні карти страв у великій кількості. Ця система контролює попереднє приготування страв, правильність додавання

інгредієнтів меню відповідно до технологічних карт. Також дозволяє контролювати роботу бариста та логістів і здійснювати внутрішнє листування між співробітниками. Розраховує зарплати, премії, штрафи. Ця система використовується ресторанами, кав'ярнями та іншими закладами швидкого обслуговування. Вона цілковито підходить для використання Буфетом «Шахта Самарська».

ВИСНОВКИ

В першому розділі роботи:

1. Розглянуто та охарактеризовано розвиток сфери гостинності, поняття «гостинність» та «індустрія гостинності», які охарактеризовано в працях провідних вітчизняних вчених. Гостинність є комплексною послугою, що має споживчі властивості. Вона набуває подвійного характеру: послуги мають матеріальні (як фізичний товар) і нематеріальні ознаки. Нематеріальні ознаки стають матеріальними тільки в момент споживання послуги. Як науковий термін, гостинність означає комплекс заходів для задоволення потреб клієнтів. Сфера гостинності включає готельний і ресторанний бізнес, транспорт, розваги. Процес надання послуг є виробничим процесом і складає індустрію гостинності, що є вагомою частиною економіки країни. Її розвиток і прибутковість безпосередньо поєднані з уважним ставленням до гостей закладів проживання і харчування і розвитком сервісного обслуговування.

2. Охарактеризовано послуги готельних та ресторанних підприємств сфери гостинності. Готельна та ресторанна індустрії є головними елементами сфери гостинності. Готельні послуги – це розміщення відвідувача шляхом надання йому готельного номеру для проживання та відповідного харчування (основні послуги). Обслуговує гостей спеціально навчений персонал. Додаткові послуги, такі як паркування, пральня, хімчистка, оплачуються окремо.

Ресторанні послуги включають харчування, виготовлення та реалізацію кулінарної продукції, організацію дозвілля, інформаційні послуги. Щоб бути успішними на ресторанному ринку необхідно забезпечити відвідувачам здорову, смачну, екологічну їжу, вишукані напої, гнучкі помірні ціни, створення приємної атмосфери за рахунок сервісу, сервіруванню, дизайнерським рішенням.

3. Проаналізовано послуги обслуговування в ресторанному господарстві, зокрема і в буфетах. Обслуговування – це надання послуг

відвідувачам. Самий розповсюджений метод обслуговування – «а-ля-карт», коли гості замовляють те, що їм подобається і тільки тоді починається приготування їжі і сервірування. Обслуговування «а-ля-карт» здійснюється за попереднім замовленням у визначений час, «табльдот» – обслуговування в один і той же час за сталим меню. Обслуговування «шведський стіл» – це багатий вибір страв та самообслуговування. Буфетне обслуговування відрізняється від попередніх видів тим, що страви на тарілки накладає у необхідній кількості працівник буфету.

В другому розділі роботи:

4. Досліджено послуги закладів ресторанного обслуговування. Якість послуг в ресторанах характеризує їх клас: «люкс», «вищий» та «перший». Ознака класу ресторану – архітектура будівлі, дизайнерські та інтер'єрні рішення в організації простору приміщень. Спеціалізуються ці заклади на авторській кухні, міксах страв та національних кухнях. В престижних ресторанах обов'язковими є дрес-код, високі ціни, брендовий посуд, послуги сомельє, незвичне меню. Поділ на класи ресторанів є умовним. Але головними рисами класичних ресторанів завжди є формування бренду закладу, атмосфера, дизайн та найвищий рівень сервісу. Повсякденні ресторани характеризують помірні ціни, сервірування, атмосфера закладу та декор приміщень. Ресторани модерн відрізняються модною та сучасною атмосферою, візуальним оформленням їжі, незвичним інтер'єром. Метод обслуговування в цих ресторанах – обслуговування метрдотелями та офіціантами. В сімейних ресторанах подають загальновідомі страви, там наявні столові сервізи але їх риса – самообслуговування.

5. Досліджено послуги ресторанних закладів швидкого обслуговування. Швидке приготування їжі та самообслуговування або швидке обслуговування – риса закладів швидкого харчування та ресторанів швидкого обслуговування (fast food, quick service restaurant). Ці заклади відрізняються високою спеціалізацією. Це стосується приготування страв і доставки їх споживачам. Такі заклади часто є мережевими і їх окупність

цілком залежить від великої кількості відвідувачів та оборотності столів. Характерною рисою закладів швидкого харчування є використання свіжих сезонних продуктів та приготування смачної, здорової їжі. Їх схожість з класичними ресторанами полягає у широкому меню, стильних інтер'єрних рішеннях і модному дизайнерському оформленні, сервіруванні керамічним посудом. Спільні риси з фаст-фудом – швидке обслуговування, помірні ціни, відсутність офіціантів. Такі заклади користуються популярністю у відвідувачів.

6. В роботі розглянуто, охарактеризовано та проаналізовано роботу буфетів на прикладі Буфету «Шахта Самарська» – закладу харчування швидкого обслуговування. Відвідувачі буфету – гірняки та співробітники шахти «Самарська». В закладі пропонують страви з напівфабрикатів, кондитерські вироби, напої та покупні товари. Готують тут смачну та поживну здорову їжу, яка годує людей, що важко працюють. Ціни на страви є помірними. Проаналізовано загальне зростання цін на страви з меню у 2023 та 2024 роках. Загальне зростання цін відбулося на тлі інфляційних процесів в Україні. На рівень цін вплинув і військовий стан в країні. Але Буфет «Шахта Самарська» витримав цінове навантаження. Ціни на м'ясні страви у 2023 р. зросли на 11–12% порівняно з цінами 2022 р., на другі страви – на 10–12%. Але темп їх зростання у 2024 р. сповільнився з 11% до 8%. Цей заклад швидкого харчування подолав кризові моменти завдяки великій кількості відвідувачів (майже 950 відвідувачів за день), швидкому обслуговуванню столиків та гнучкому графіку роботи, що залежить від часу змін працюючих в шахті.

В третьому розділі:

7. Розглянуто тенденції загального розвитку ресторанного обслуговування. В світі спостерігається загальний динамічний розвиток ресторанних закладів всіх форм обслуговування. Цей процес є гнучким, ресторани часто обирають незвичні формати та стилі, поєднують незвичні елементи приготування страв, обслуговування, дизайнерські рішення.

Спеціалізація цих закладів зазнає змін та варіюється від страв національних кухонь до страв молекулярної кухні. Багато закладів виборюють зірку «Мішлен». У світі переважають ресторани заклади з повним обслуговуванням, але зростає кількість закладів самообслуговування, це – кафе, кав'ярні, бари, буфети. Такі заклади часто постають як мережеві. Крім того на фоні активного зростання ресторанного бізнесу в Америці та Європі, цей бізнес активно автоматизується, діджиталізується та набуває віртуальні риси при замовленні місць, бронюванні, доставці і оплаті послуг

8. Розглянуто удосконалення послуг ресторанного обслуговування в Україні. Сегмент закладів швидкого харчування в Україні є гнучким. Він стрімко розвивається. Не дивлячись на загальні важкі умови, є зростання кількості кав'ярень на 35% та кількості закладів фаст-фуду – на 15%. Хоча бари втратили 32% від своєї кількості на початок 2022 р. Заклади швидкого харчування відрізняються своєю спеціалізацією. Вони готують обіди, вечері, сніданки або спеціалізуються на тематичних напрямках. Популярною тенденцією розвитку закладів швидкого харчування є приготування страв української національної кухні та інших національних кухонь. Багато з них працюють на умовах франшизи. Серед сучасних тенденцій швидкого розвитку є: автоматизація доставки та онлайн-канали замовлень на сайтах закладів, власна кур'єрська служба доставки, спрощення роботи кухні, доставка алкогольних напоїв гарантованої якості, готові сети для дегустації, кейтеринг обслуговування, розширення бази послуг (корк-фі, кенді-бари), гарантія смаку та якості страв.

9. Запропоновано удосконалення послуг буфетів на прикладі Буфету «Шахта Самарська». Для цього:

– Звернути увагу на технологічні карти страв, що готуються та порівняти їх та ціни на відповідні страви з технологічними картами та цінами інших популярних закладів швидкого харчування. Для зменшення витрат запропоновано користуватись рецептурою ресторану «Пузата хата». Це,

наприклад, зменшить ціну на страву «борщ» з 45 грн. до 42 грн. при тих самих обсягах та якості страви.

– Буфету «Шахта Самарська» запропоновано, враховуючи специфіку роботи шахтарів (важку працю) годувати зміни гірняків комплексним обідами та при необхідності надавати їм сухі сніданки з собою.

– Запропоновано подальша автоматизація процесів обслуговування та розрахунку з відвідувачами, наприклад застосування системи автоматизованого обліку PalmaBox POS. Система PalmaBox POS дозволяє створювати та контролювати технологічні карти страв, бачити рух товарів і приготування страв в реальному часі, правильність додавання інгредієнтів в страви. PalmaBox POS вдало користується вже багато закладів швидкого харчування. Система контролює логістичні ланцюги поставок продукції та проводить автоматизовані розрахунки заробітної плати та премій.

ПЕРЕЛІК ДЖЕРЕЛ ПОСИЛАННЯ

1. Карпова С. В. Маркетинг в галузях і сферах діяльності. URL : https://stud.com.ua/170670/marketing/ponyattya_struktura_sferi_gostinnosi
2. Гузар У. Є. Опорний конспект лекцій з навчальної дисципліни «Етнічні особливості гостинності» для студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа». ЛДУФК ім. І. Боберського, 2019. 74 с.
3. Мальська М. П., Пандяк І. Г. Готельний бізнес: теорія та практика. Підручник. 2-ге вид., перероб. та доп. Київ : Центр учбової літератури, 2012. 472 с.
4. Самодай В. П., Кравченко А. І. Організація ресторанної справи : навч. посіб. Суми : Вид-во СумДПУ імені А. С. Макаренка, 2015. 424 с.
5. Типи номерів в готелях. URL : <https://travelyourway.com.ua/ua/planirovanie-samostoyatelnyh-puteshestvij/komfortnoe-prozhivanie/tipy-nomerov-v-otelyah>
6. Архіпов В. В. Організація ресторанного господарства : навч. пос. К. : Центр учбової літератури ; Фірма «Інкос», 2007. 280 с.
7. Крилова Л. В. Організація ресторанного господарства за кордоном : навч. посіб. для студ. спец. 6.091711 ден. та заоч. форм навчання. Донецьк : ДонНУЕТ, 2007. 326 с.
8. Кравець С. Г., Камінська Н. П., Оліферчук О. Г. Організація і техніка обслуговування (для учнів ПТНЗ галузі ресторанного господарства) : навч. посіб. К. : Інститут професійно-технічної освіти НАПН України, 2015. 202 с.
9. Сомельє. URL : <https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%A1%D0%BE%D0%BC%D0%B5%D0%BB%D1%8C%D1%94>
10. Фумельє. URL : <https://poprofessii.in.ua/uk/fumeleh>
11. Антонова В. А. Організація виробництва та обслуговування споживачів в закладах ресторанного господарства. Навчальний посібник для

студентів вищих навчальних закладів освіти I – II рівнів акредитації спеціальності 5.091711 «Технологія харчування». Донецьк : ДонНУЕТ, 2007. 326 с.

12. Основні типи ресторанів. URL : <https://pomodorobrand.top/ua/articles/tipi-restoraniv-i-shho-potribno-pro-nih-znati>

13. Що таке casual dining. URL : <https://klopotenko.com/klasna-yizha-na-kozhen-den-shho-take-casual-dining-i-chomu-vin-takyj-vazhlyvyj-v-ukrayini-rozpovidaye-yevgen-klopotenko/>

14. Що таке Поп-ап ресторани. URL : <https://pomodorobrand.top/stati/chto-takoe-pop-ap-restoran>

15. Що таке віртуальні ресторани. URL : <https://pomodorobrand.top/ua/articles/shho-take-virtualnij-restoran>

16. Dark Kitchen як тренд сучасності. URL : <https://forward-ua.com/blog/dark-kitchen-kak-trend-sovremennosti>

17. Особливості ресторанів фрі-флоу URL : https://tourlib.net/statti_ukr/dubinina.htm

18. Заклади харчування – який обрати. URL : <https://harchi.info/articles/zaklady-harchuvannya-yakyy-obraty>

19. Що таке food court. URL : <https://vio-design.kiev.ua/uk/chto-takoe-food-court-i-s-chem-ego-edyat/>

20. Фуд-холи vs. фуд-корти. URL : <https://rau.ua/novyni/fud-holy-vs-fud-kortyv/>

21. Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г. Організація готельного господарства : навч.-практ. посіб. Київ : ФОП Гуляєва В. М., 2019. 204 с.

22. V&A Café. URL : https://www.tripadvisor.ru/Restaurant_Review-g186338-d1367440-Reviews-V_A_Cafe-London_England.html

23. Ресторани з сет-меню. URL : <https://www.village.com.ua/village/food/restaurants/314537-set-menus-chefs-table-nisha-mirali-2021>

24. Restaurant La Grand'Vigne – Les Sources de Caudalie. URL :

<https://restaurantguru.com/La-GrandVigne-Martillac>

25. Гід Мішлен. URL : <https://guide.michelin.com/mo/en/noord-brabant/waalre/restaurant/de-treeswijkhoeve>

26. Poster. URL : https://biz.censor.net/news/3488617/za_chas_viyiny_kilkist_kavyaren_v_ukrayini_zrosla_na_35

27. Джинджоян В. В., Тесленко Т. В., Горб К. М. Інноваційні технології в туризмі та гостинності : навчальний посібник. Дніпро : ДГУ, 2022. 348 с.

28. McDonalds. URL : https://www.mcdonalds.com/ua/uk-ua/impact_strategy.html

29. Pizza Day. URL : https://franch.pizzaday.com.ua/?gad_source=1&gclid=EAIAIQobChMIjr-ax-OthgMV5IKRBR2PXg6hEAAyAAEgLzsPD_BwE

30. Наказ Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України від 24.07.2002 № 219 «Про затвердження правил роботи закладів ресторанного господарства». URL : https://ips.ligazakon.net/document/view/reg6968?ed=2003_11_03

31. Дніпро ресторани. URL : https://gorod.dp.ua/restoran/oneplace/index.php?place_id=3092&page=3&co=up

32. Буфет. URL : <https://tipmymenu.com/ru/kharkiv/restaurant/bufet-kulturi>