

Міністерство освіти і науки України  
Луцький національний технічний університет  
Факультет митної справи, матеріалів та технологій  
Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА  
ЗА СТУПЕНЕМ ВИЩОЇ ОСВІТИ «БАКАЛАВР»

ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ В  
ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА  
(НА ПРИКЛАДІ РЕСТОРАНУ УКРАЇНА)

спеціальність 241 Готельно-ресторанна справа

освітня програма «Готельно-ресторанна справа»

Виконав: здобувач вищої освіти  
групи ГРСсз–31  
ШУМСЬКА Вікторія Олександрівна

\_\_\_\_\_  
(підпис)

Керівник:  
к.г.н., доцент  
ГРОМИК Оксана Миколаївна

\_\_\_\_\_  
(підпис)

Кваліфікаційну роботу  
допущено до захисту  
«30» травня 2024 р.  
Гарант освітньої програми:  
к.г.н., доцент  
ГРОМИК Оксана Миколаївна

\_\_\_\_\_  
Луцьк – 2024 року

# ЛУЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет митної справи, матеріалів та технологій  
Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи  
Ступінь вищої освіти: перший (бакалаврський) рівень  
Галузь знань: 24 Сфера обслуговування  
Спеціальність: 241 Готельно-ресторанна справа  
Освітня програма: Готельно-ресторанна справа

ЗАТВЕРДЖУЮ  
Завідувач кафедри  
\_\_\_\_\_Л.Ю. Матвійчук  
(підпис)  
«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_2024 року

## З А В Д А Н Н Я НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ ЗДОБУВАЧУ ВИЩОЇ ОСВІТИ

Шумської Вікторії Олександрівни

1. Тема кваліфікаційної роботи Шляхи удосконалення організації обслуговування в закладах ресторанного господарства (на прикладі ресторану Україна)  
Керівник роботи: Громик Оксана Миколаївна, к.г.н., доцент  
затверджені наказом вищого навчального закладу від «30» грудня 2024 р.  
№439/01-02.
2. Строк подання здобувачем вищої освіти кваліфікаційної роботи до 01.06.2024 р.
3. Вихідні дані до роботи  
*основними джерелами інформації послужили нормативно-правові документи, стандарти ресторанних послуг, нормативні документи в досліджуваній області, дані звітності ресторанних підприємств, спеціалізовані періодичні видання, окремі Інтернет-ресурси*
4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, що потрібно розробити):  
*ВСТУП*  
*Розділ 1. Теоретичні основи організації обслуговування в закладах ресторанного господарства*  
*Розділ 2. Дослідження організації обслуговування у ресторанних закладах*  
*Розділ 3. Пропозиції щодо вдосконалення організації обслуговування*  
*ВИСНОВКИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ*
5. Перелік графічного матеріалу: *організаційні структура ресторану «Україна», основні напрямки вдосконалення організації обслуговування в ресторанних закладах*

## 6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис	
		завдання видав	завдання прийняв
Розділ 1. Теоретичні основи організації обслуговування в закладах ресторанного господарства	доцент Громик О.М.		
Розділ. 2 Дослідження організації обслуговування у ресторанных закладах	доцент Громик О.М.		
Розділ. 3. Пропозиції щодо вдосконалення організації обслуговування	доцент Громик О.М.		
Висновки та рекомендації	доцент Громик О.М.		

7.Дата видачі завдання 15.12.2023 р.

### КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ п/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи бакалавра	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	Обґрунтування теми	до 15.12.2023	
2	Огляд літератури із досліджуваної проблеми	до 10.01.2024	
3	Розділ 1. Теоретичні основи організації обслуговування в закладах ресторанного господарства	до 10.02.2024	
4	Розділ 2. Дослідження організації обслуговування у ресторанных закладах	до 10.03.2024	
5	Розділ 3. Пропозиції щодо вдосконалення організації обслуговування	до 10.04.2024	
6	Висновки та рекомендації	до 01.05.2024	
7	Формування списку використаних джерел	до 10.05.2024	
8	Формування додатків	до 15.05.2024	
9	Оформлення ілюстративного матеріалу	до 20.05.2024	
10	Нормоконтроль	до 24.05.2024	
11	Інструментальна перевірка на академічний плагіат	до 26.05.2024	
12	Представлення кваліфікаційної роботи бакалавра до захисту	до 01.06.2024	

Здобувач вищої освіти \_\_\_\_\_ (Шумська В. О.)  
(підпис) (прізвище, ініціали)

Керівник кваліфікаційної роботи \_\_\_\_\_ (Громик О.М.)  
(підпис) (прізвище, ініціали)

## АНОТАЦІЯ

Шумська В. О. Шляхи удосконалення організації обслуговування в закладах ресторанного господарства (на прикладі ресторану Україна) . – Рукопис.

Кваліфікаційна робота бакалавра ОП «Готельно-ресторанна справа» спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа. Луцький національний технічний університет. Луцьк, 2024.

Кваліфікаційна робота бакалавра складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел.

В роботі досліджено, що світові тенденції розвитку ресторанного господарства відображають зміни у споживчих вподобаннях, технологічному прогресі та глобальних соціальних і економічних процесах. Ми виокремили ключових тенденцій, які впливають на розвиток ресторанної індустрії: зростання популярності доставки їжі та takeaway, популяризація здорового та раціонального харчування, зменшення харчових відходів та екологічність, введення технологічних інновацій, персоналізація досвіду, відновлюваність (підтримка місцевих виробників) та стійкість практики, концептуальність та тематичність, глобалізація смаків, гнучкі формати ресторанних закладів. Означені тенденції відображають адаптацію ресторанної індустрії до сучасних вимог споживачів, технологічних інновацій та глобальних змін у суспільстві.

Встановлено, що діяльність ресторану при готелі відрізняється від роботи звичайного ресторану, адже 70% гостей готелю снідають, обідають в ньому. Ресторан «Україна» надає основні та додаткові послуги гостям, і знаходиться безпосередньо в центрі міста Луцька.

Кваліфікаційна робота бакалавра складається з вступу, трьох розділів, висновків та списку використаних джерел.

*Ключові слова:* якість, системи управління якістю, ресторанне обслуговування, критерії якості, методи оцінки якості.

## ANNOTATION

Shumska V. O. Ways of improving the organization of service in restaurants (using the example of a restaurant in Ukraine). - Manuscript.

Qualification work of a bachelor of hotel and restaurant business, specialty 241 Hotel and restaurant business. Lutsk National Technical University. Lutsk, 2023.

The bachelor's qualification work consists of an introduction, three sections, conclusions, and a list of used sources.

In the work, it is investigated that the world trends in the development of the restaurant industry reflect changes in consumer preferences, technological progress, and global social and economic processes. We highlighted the key trends that influence the development of the restaurant industry: the growing popularity of food delivery and takeaway, popularization of healthy and rational nutrition, reduction of food waste and environmental friendliness, introduction of technological innovations, personalization of experience, renewable (supporting local producers) and sustainability of practices, conceptual and thematic, globalization of tastes, flexible formats of restaurant establishments. The indicated trends reflect the adaptation of the restaurant industry to modern consumer demands, technological innovations and global changes in society.

It has been established that the operation of the restaurant at the hotel differs from the work of a regular restaurant, because 70% of hotel guests have breakfast and lunch there. Restaurant "Ukraine" provides basic and additional services to guests and is located directly in the center of the city of Lutsk.

The bachelor's qualification work consists of an introduction, three sections, conclusions and a list of used sources.

*Keywords:* quality, quality management systems, restaurant service, quality criteria, quality assessment methods.

## ЗМІСТ

АНОТАЦІЯ	4
ВСТУП	7
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА	10
1.1. Характеристика та класифікація ресторанних закладів	10
1.2. Послуги закладів ресторанного господарства	14
1.3. Світові тенденції розвитку закладів ресторанного бізнесу	16
РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ У РЕСТОРАННИХ ЗАКЛАДАХ	22
2.1. Аналіз сфери послуг ресторанного бізнесу	22
2.2. Дослідження конкурентного середовища ресторану «Україна»	26
РОЗДІЛ 3. ПРОПОЗИЦІЇ ЩОДО ВДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ	35
3.1. Розробка комплексу заходів щодо вдосконалення організації надання послуг	35
ВИСНОВКИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ	40
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ	43
ДОДАТКИ	47

## ВСТУП

*Обґрунтування актуальності теми дослідження.* Сучасні споживачі стали більш вимогливими щодо якості обслуговування, різноманітності меню та загального досвіду відвідування ресторану. Вони очікують високого рівня обслуговування, інноваційних рішень і персоналізованого підходу. Дослідження шляхів удосконалення організації обслуговування допоможе ресторанам відповідати цим вимогам та забезпечити високу задоволеність гостей.

Ринок ресторанних послуг насичений, і конкуренція між закладами постійно зростає. Заклади, які вміють швидко адаптуватися до змін та впроваджувати інноваційні підходи до обслуговування, отримують значну конкурентну перевагу. Дослідження цієї теми допоможе ресторанам виділитися на фоні конкурентів, покращити свій імідж та залучити більше гостей.

Необхідність підвищення ефективності економічної діяльності в Україні, становлення тепер уже незворотних ринкових відносин вимагають відповідного апарату управління, спеціально підготовлених людей-менеджерів, які здатні організувати соціально-економічні структури і раціонально (науково) управляти ними.

Таким чином, дослідження шляхів удосконалення організації обслуговування в закладах ресторанного господарства є надзвичайно актуальним і важливим як для бізнесу, так і для суспільства в цілому.

*Стан вивченості проблеми.* Існує ряд публікацій які присвячені вивченням організації обслуговування в ресторанних закладах, зокрема Назаренко І.А, Бондарчук О.А. досліджували сучасні вимоги до організації обслуговування в закладах ресторанного господарства, організацію кейтерингового обслуговування, організація обслуговування в закладах ресторанного господарства сучасних форматів, організацію дозвілля у закладах ресторанного господарства та особливості обслуговування певних

контингентів споживачів [19-20]; Рябенка М. розглянула сучасні тенденції розвитку ресторанного господарства України, зокрема нові формат закладів, які використовуються для залучення нових гостей, проаналізувала проблеми та сучасні тенденції розвитку ресторанного господарства [26-27]; Гірняк Л.І., Глагола В.А. досліджували сучасний стан, перспективи та тенденції розвитку ресторанного господарства в Україні [9-12].

*Об'єктом кваліфікаційної роботи бакалавра* є процес організації обслуговування в закладах ресторанного господарства.

*Предмет дослідження* є сукупність теоретичних та практичних аспектів, пов'язаних з особливістю вдосконалення організації обслуговування в ресторанных закладах.

*Мета кваліфікаційної роботи:* розробити практичні рекомендації, які спрямовані на вдосконалення організації обслуговування в ресторанных закладах.

Досягнення поставленої мети передбачає вирішення таких завдань:

- розглянути теоретичні основи організації обслуговування а ресторанных закладах;
- дослідити світові тенденції розвитку ресторанного господарства;
- вивчити організаційну характеристику ресторану «Україна»;
- розробити комплекс заходів щодо вдосконалення організації надання послуг в закладах ресторанного господарства.

*Перелік використаних у ході проведення дослідження методів.* З метою вирішення поставлених завдань були використані наступні методи дослідження бібліографічний (для опрацювання наукових статей щодо організації обслуговування в ресторанных закладах); синтезу та аналізу (аналіз сфери послуг ресторанного бізнесу); системний підхід (з метою розробки комплексу заходів щодо удосконалення організації обслуговування в закладах ресторанного господарства); аналіз підприємств ресторанного господарства міста Луцька.

*Джерела інформаційної бази дослідження.* Інформаційну базу

дослідження кваліфікаційної роботи бакалавра складають нормативні акти, звітність формальних та неформальних інституцій.

Інформаційною базою слугували монографії, навчальні посібники, зарубіжних та вітчизняних науковців, тематичні Інтернет-ресурси та матеріали ресторану «Україна».

*Практичне значення одержаних результатів* полягає в тому, що дослідження конкурентного середовища ресторану «Україна» та розробка комплексу заходів щодо вдосконалення організації надання послуг можуть бути використані ресторанными закладами міста Луцька та іншими підприємствами гостинного з метою підвищення своєї конкурентноспроможності.

*Апробація результатів дослідження.* Дослідження питання удосконалення організації обслуговування в закладах ресторанного господарства апробовано на I Всеукраїнській інтернет-конференції молодих учених та студентів «Перспективи розвитку туризму та сфери гостинності в Україна і світі» (травень, 2024).

*Структура роботи складається* зі вступу, 3-х розділів, висновків; містить 50 сторінок, 10 рисунків, 3 таблиць. Список джерел включає 36 найменувань літератури.

# РОЗДІЛ 1

## ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

### *1.1. Характеристика та класифікація ресторанних закладів*

Ресторанні заклади можна класифікувати та характеризувати на основі різних критеріїв, таких як тип кухні, рівень обслуговування, ціновий діапазон та інші фактори. Ось ключові характеристики ресторанів:

#### *1. Тип кухні.*

Національна кухня: ресторани, що спеціалізуються на кухні певної країни або регіону, наприклад, італійської, японської, китайської тощо.

Кухня ф'южн: ресторани, що пропонують страви, що поєднують елементи різних кулінарних традицій.

Тематична кухня: ресторани зі спеціалізованим меню, таким як вегетаріанське, морепродуктове, стейк-хауси тощо.

Гості можуть відвідувати елітні заклади лише для особливих випадків, таких як ювілей, день народження чи весілля.

Більшість ресторанів можна охарактеризувати наступним чином:

- офіційний дрес-код і вишуканий етикет харчування;
- елітний декор і офіційна атмосфера;
- персонал, як правило, більш уважний і дотримується певного етикету під час прийому та подачі страв;
- меню може містити екзотичні або цікаві страви та інгредієнти;
- у деяких вишуканих ресторанах є сомельє, які допоможуть вам підібрати страви та вино [13].

#### *2. Рівень обслуговування.*

Фаст-фуд: заклади швидкого обслуговування, де їжа зазвичай готується заздалегідь і швидко подається. Ціни зазвичай нижчі, а якість послуг стандартизована.

Характеристики фаст-фуду які є спільні для більшості закладів швидкого харчування:

- основна увага приділяється швидкому обслуговуванню;
- зустріч або проїзд;
- зазвичай це мережа, де подають стандартизовані страви, виготовлені з обробленої їжі;
- невимушена атмосфера;
- страви подають в одноразовому посуді, як-от пластикові контейнери, паперові лотки для їжі, і миски для виносу.

Кафе та бістро: менші ресторани з невимушеною атмосферою, де пропонують легкі страви та напої. Обслуговування може бути як самообслуговування, так і за допомогою офіціанта [16-18].

Кафе пропонує різноманітний простір для різних цілей. Більшість кафе мають такі особливості:

- зазвичай на сніданок і обід подають каву, чай, тістечка та дрібні страви;
- невимушена, спокійна атмосфера;
- багато гостей можуть працювати або спілкуватися протягом значного часу в кафе.

Повсякденне харчування: ресторани з гарним обслуговуванням, різноманітним меню та помірними цінами. Атмосфера ресторанів із повсякденною їжею значною мірою залежить від бренду та потенційної клієнтської бази, але більшість має такі особливості:

- меню за помірну ціну;
- обслуговування столиків;
- стримана атмосфера;
- унікальний декор.

Вишукана кухня: елітні ресторани з вишуканою кухнею, чудовим обслуговуванням і високими цінами. Часто представлені відомі кухарі.

### *3. Ціновий діапазон*

Бюджет: доступні заклади з низькими цінами, орієнтовані на швидке та економне харчування.

Середній рівень: ресторани з помірними цінами, які пропонують хороше співвідношення ціни та якості.

Преміум: Дорогі ресторани з високими цінами, які пропонують ексклюзивні страви та першокласний сервіс [20].

#### *4. Формат.*

Самообслуговування: ресторани, де гості самі обирають і оплачують їжу.

Обслуговування за столиком: традиційний формат, де страви замовляються та подаються офіціантами. Шведський стіл: заклади, де клієнти можуть вибрати з широкого асортименту страв за фіксованою ціною або на вагу [21].

#### *5. Атмосфера та декор.*

Сімейні ресторани: орієнтовані на сімейні обіди, часто з дитячим меню та ігровими зонами.

Романтичні ресторани: заклади з тихою, інтимною атмосферою, ідеальні для побачень.

Бізнес-ресторани: ресторани з діловою атмосферою, придатні для зустрічей і переговорів.

Етнічні ресторани: Заклади з автентичним декором і музикою, що підкреслюють тематику національної кухні [24].

#### *6. Розташування.*

Центр: ресторани, розташовані в центрі міста, часто з вищими цінами та більшою відвідуваністю.

Приміські: заклади за межами центру міста, де часто пропонують більш спокійну атмосферу та нижчі ціни.

Розважальні комплекси: ресторани, розташовані в торгових центрах, парках розваг або біля кінотеатрів [22].

#### *7. Спеціальні служби.*

Доставка: багато ресторанів пропонують послуги доставки їжі додому або в офіс.

Банкетні зали: ресторани з окремими залами для проведення заходів та банкетів.

Кейтеринг: Заклади, що пропонують послуги з організації харчування для різноманітних заходів.

#### *8. Оперативний стиль.*

Мережа ресторанів: частина більшої франшизи, яка пропонує узгоджене меню та обслуговування в різних місцях.

Незалежні ресторани: окремі заклади, часто з унікальним меню та індивідуальним обслуговуванням [15].

#### *9. Цільова аудиторія.*

Туристичні ресторани: розташовані в туристичних районах, часто пропонують поєднання страв місцевої та міжнародної кухні.

Місцеві заклади: заклади, популярні серед місцевих жителів, де часто представлені регіональні страви. Ринкові ніші: ресторани, орієнтовані на певні групи, наприклад відвідувачів, які дбають про своє здоров'я, любителів гурманів або шанувальників культурної їжі [8].

#### *10. Досвід гостя.*

Інтерактивне харчування: ресторани, які пропонують інтерактивні враження, як-от приготування їжі за столом, жива музика або демонстрації шеф-кухаря.

Традиційні заклади харчування: заклади, які зосереджуються на класичному обіді з упором на їжу та обслуговування.

Отже, означені характеристики допомагають класифікувати ресторани та допомагають гостям вибрати місце, яке найкраще відповідає їхнім уподобанням і очікуванням.

## 1.2. Послуги закладів ресторанного господарства

Послуги закладів ресторанного господарства можна класифікувати за кількома категоріями залежно від типу обслуговування, типу кухні, спеціальних послуг та додаткових сервісів. Основні види послуг, що надаються ресторанными закладами відображені на рис. 1.1.

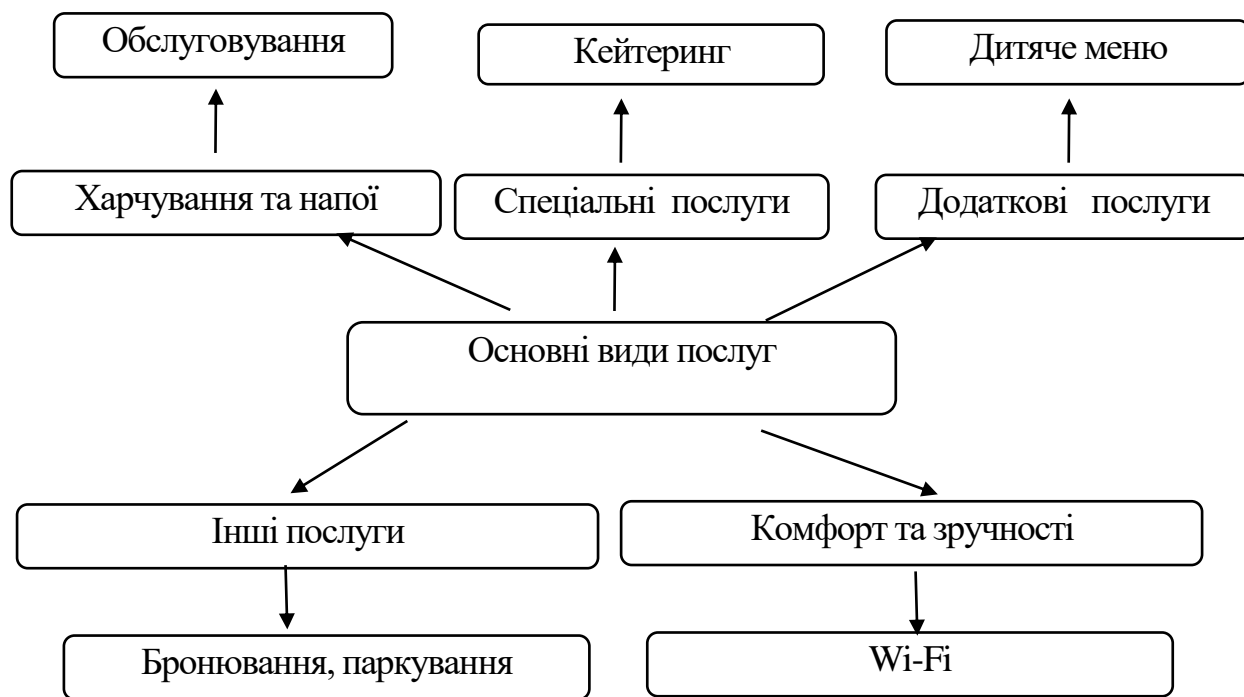


Рис. 1.1. Основні види послуг закладів ресторанного господарства [5-6]

1. Основні послуги. Харчування та напої. Основне меню включає страви, що подаються на сніданок, обід та вечерю. Напої: алкогольні та безалкогольні напої, включаючи коктейлі, вина, каву, чай, соки та інші. Десерти: солодкі страви, що подаються після основних страв, включаючи торти, пироги, морозиво та інші.

Обслуговування: обслуговування гостей офіціантами, які приймають замовлення, приносять їжу та напої до столу. Самообслуговування: гості самостійно обирають страви та напої, які їм подаються на касі або видаються на лінії самообслуговування. Буфет: шведський стіл, де клієнти можуть вибирати страви з великого асортименту, зазвичай за фіксовану ціну [4].

2. Спеціальні послуги. Доставка страв: доставка в офіс: замовлення їжі з ресторану, яку доставляють гостю додому або в офіс. Онлайн замовлення: можливість замовлення їжі через вебсайт або мобільний додаток.

Кейтеринг: обслуговування заходів Надання послуг харчування для приватних і корпоративних заходів, таких як весілля, ділові зустрічі, конференції тощо.

Виїзний кейтеринг: обслуговування гостей на виїзді з повним обсягом послуг, включаючи приготування, подачу та обслуговування.

Банкети та урочисті заходи:

- організація банкетів: проведення урочистих заходів у ресторані, включаючи дні народження, весілля, ювілеї.

- приватні вечери: спеціальні пропозиції для проведення приватних заходів, таких як романтичні вечери або ділові зустрічі в окремих залах [14].

3. Додаткові послуги. Спеціальні меню:

- дитячі меню: пропозиції для гостей з особливими дієтичними потребами, такими як вегетаріанське, безглютенове або безлактозне харчування;

- дитяче меню: спеціальні страви для дітей з урахуванням їхніх уподобань та потреб.

Розваги та заходи:

- жива музика: виступи музикантів або ді-джеїв для створення приємної атмосфери;

- тематичні вечори: організація тематичних заходів, таких як дегустації вин, кулінарні шоу, культурні вечори.

4. Інші послуги. Бронювання:

- онлайн бронювання столиків: можливість забронювати столик через інтернет або мобільний додаток;

- попереднє бронювання: телефонні або персональні замовлення столиків на певний час.

Паркування та трансфер:

- послуги паркування: наявність паркувальних місць або послуги паркувальника для гостей;

- трансфер: Організація трансферу для гостей до ресторану або після заходу.

5. Забезпечення комфорту та зручностей для гостей. Інтер'єр та атмосфера:

- сучасний та затишний інтер'єр: створення комфортної та привабливої атмосфери за допомогою дизайну інтер'єру, освітлення та декору;

- клімат контроль: наявність систем кондиціонування та вентиляції для забезпечення комфортної температури в приміщенні [3].

Послуги для гостей:

- Wi-Fi: безкоштовний доступ до інтернету для відвідувачів;

- зони відпочинку: зони для відпочинку та спілкування поза основним залом ресторану.

Отже, надання широкого спектру послуг дозволяє закладам ресторанного господарства задовольняти різноманітні потреби гостей, підвищуючи їхню задоволеність і лояльність.

### *1.3. Світові тенденції розвитку закладів ресторанного бізнесу*

«За даними Forbes, у 2024 році є кілька нових трендів у ресторанному бізнесі, які впливають на роботу ресторанів, просування на ринку та задоволення потреб гостей. На світовому ринку, відбувається динамічний перехід від інноваційних технологій до стійких практик, розвитку онлайн-сервісів та віртуальних кухонь, а також тенденція попиту на здорову, рослинну чи вегетаріанську їжу. Тенденції в Україні більш-менш схожі на світові» [1-2].

«Одним із найважливіших трендів харчування у світі є активна інтеграція технологій у різні бізнес-процеси. Від цифрових меню та безконтактних замовлень до передових касових систем технології спрощують процеси та покращують загальний досвід відвідування ресторанів. Мобільні

програми дозволяють гостям безперешкодно розміщувати замовлення, бронювати столики і навіть оплачувати страви. Штучний інтелект та аналітика даних використовуються для персоналізації меню та акцій на основі переваг гостей, створюючи більш привабливий та ефективний досвід відвідування ресторанів» [29-30].

«Крім того, поява віртуальних кухонь, що зумовлена розвитком онлайн-сервісів доставки їжі, трансформує традиційну модель ресторану. Данні заклади працюють без фізичної вітрини, зосереджуючись виключно на виконанні замовлень через додатки для доставки. Цей тренд у ресторанному бізнесі змінює динаміку галузі, створюючи виклики та можливості для рестораторів» [33-36].

«Багато ресторанів впроваджують рослинні та вегетаріанські страви, щоб задовольнити зростаючий попит на них, а також як прихильність до сталого розвитку. Використання екологічно чистих пакувальних матеріалів. У 2024 році сталий розвиток – це потреба, яка відповідає споживчим цінностям та очікуванням» [31].

«Зі зростанням екологічної свідомості питання сталого розвитку стали важливими тенденціями розвитку ресторанного бізнесу. Відвідувачі ресторанів все частіше звертають увагу на вплив їхнього вибору на навколишнє середовище, а ресторани реагують на це, впроваджуючи екологічно чисті практики. Це включає пошук органічних і місцевих інгредієнтів, контроль харчових відходів і застосування енергоефективних заходів» [32].

Демографічні зміни та стиль життя, що постійно змінюється, дають поштовх для розвитку світового ресторанного бізнесу.

Першим прикладом є Fabrika у Філадельфії. У ресторані подають незмінно смачні та високоякісні страви, які полюбилися постійним гостям (рис. 2.1).



Рис. 1.1. Ресторан Fabrika (Філадельфія)

Без належного бізнес-плану неможливо утримувати ресторан в ресторанному бізнесі. Крім чудової їжі та гарної атмосфери, є багато інших важливих факторів, які є важливі у світовій ресторанній індустрії. Ми виокремили найкращі характеристики успішного ресторанного бізнесу у Філадельфії:

1. *Вивчення ресторанного бізнесу.* Необхідно знати роботу конкурентних закладів щоб успішно керувати власним.

Працюючи в іншому ресторані можна здобути практичний досвід, та розробити ефективний бізнес-план, який визначить та опише концепцію ресторану, його цільовий ринок і розташування, меню та ціни, майбутні доходи та прогнози витрат, а також політику найму, навчання та утримання персоналу.

Необхідно інвестувати, щоб заощадити кошти без шкоди для якості. Важливо також інвестувати у високоякісне обладнання для тривалого та інтенсивного використання [28].

2. *Хороша якість страв.* Наявність найкращого обладнання та декору не матиме значення, якщо у ресторані не можуть приготувати та подати хорошу страву.

Успішний менеджер ресторану знає, як купувати, готувати та зберігати продукти, щоб переконатися, що його гостям подають страви найкращої якості.

Шеф кухарям варто використовувати рафінований цукор у своїх стравах. Страви у Fabrika здорові та за вигідними цінами. Порції більші порівняно з іншими елітними ресторанами [23].

3. *Напої.* Ресторани пропонують своїм гостям широкий вибір алкогольних і безалкогольних напоїв.

Напої відіграють важливу роль у нашому повсякденному житті. Окрім втамування спраги, напої стали необхідним атрибутом для особливих випадків і заходів.

Напої стали цікавішими, винахідливішими, креативнішими та здоровішими. Газовані напої, кава, чай і молоко не є актуальними та не єдиними напоями, доступними в ресторанах. Світові ресторани тепер пропонують виготовлені на замовлення газовані напої, екзотичні холодні та гарячі чаї та крафтові коктейлі [25].

4. *Розташування.* Розташування ресторану впливає на кількість гостей, як і якість страв, які він подає.

Цільовий ринок визначає місце розташування ресторану. Наприклад, якщо ресторан має намір обслуговувати сім'ї, він не хоче розташовуватись у центрі міста.

Гості віддають перевагу відвідуванню ресторану, до якого легко дістатися та має достатньо освітлену стоянку. Крім того, місця з інтенсивним рухом людей зазвичай є найкращими місцями для ресторанів. Ресторан має бути видно людям, які проходять повз або проїжджають.

Розташування також відіграє величезну роль у залученні та утриманні працівників. Співробітники хочуть їздити на роботу у важкодоступні райони.

5. *Позитивний досвід гостей.* Найкращі світові ресторани пропонують гостям чудові страви, які перевершують їхні очікування. Позитивний досвід відвідувачів гарантує, що ресторан не просто виживає, а й отримує значні прибутки. Успішні ресторани приділяють велику увагу тому, щоб надати гостям приємний, щасливий і чудовий досвід, який перетворить їх на постійних гостей.

Ввічливий та доброзичливий персонал, мінімальні витрати часу на прийом та обслуговування замовлень, невимушена атмосфера ресторану обов'язково залишать незабутнє враження у гостей.

Щасливий і задоволений персонал із високим моральним духом також швидше за все матиме позитивну взаємодію з гостями.

Прем'єр-ресторани з часом еволюціонували та стали технічно прогресивними. Молоде покоління вважає за краще замовляти їжу онлайн і бронювати онлайн.

*6. Дизайн меню.* Меню повинно бути різноманітним, але не повинно бути надто довгим. Зайняті гості не хочуть читати надто довге меню перед обідом, коли вони голодні. Вдале меню просте, свіже та містить смачні страви.

При складанні меню слід пам'ятати про дітей. Сім'ї є невід'ємною частиною цільового ринку більшості ресторанів. У меню має бути кілька корисних страв меншими порціями, які сподобаються дітям.

*7. Пріоритет гігієни.* Гості вважають за краще обідати в чистому ресторані, де подають свіжі страви.

Чисті приміщення необхідні для роботи закладів ресторанного господарства. Пріоритет гігієни в ресторанах має важливе значення для забезпечення здоров'я та безпеки гостей і працівників.

Працівники повинні бути доглянуті і в чистому уніформі. Усе обладнання та кожен стіл слід очищати та продезінфікувати після використання. Негігієнічні ресторани, як правило, втрачають свій ресторанний бізнес.

Після смертельного коронавірусу гігієна стала надзвичайно важливою. Ресторани повинні підтримувати високі стандарти гігієни, щоб утримати постійних гостей. Багато ресторанів регулярно закриваються через порушення стандартів безпеки та гігієни.

*8. Кваліфікований менеджмент.* Успішним рестораном керує ефективний і кваліфікований менеджмент.

Щоб бути хорошим менеджером, потрібні відмінні комунікативні навички. Щодня керівництву ресторану доводиться мати справу з гостями та працівниками різного віку, статі та національності. Професійна управлінська команда знає місію, бачення та очікування ресторану.

Найкращий менеджмент той, який більше слухає, ніж говорить. Керівництво також стежить за повсякденною діяльністю закладу, починаючи з того, щоб бар і кухня були добре укомплектовані, а також ретельно дотримувалися правил.

*9. Маркетинг.* З появою різноманітних пошукових систем, платформ соціальних мереж і онлайн-оглядів ресторанів люди зазвичай вибирають пошук ресторанів в Інтернеті.

Більшість ресторанів мають сильну позицію у соціальних мережах. Ресторани проводять добре продумані кампанії та регулярно публікують свіжий контент на своїх платформах соціальних мереж.

Багато ресторанів використовують привабливі знижки, щоб залучити нових гостей, і проводять програми лояльності, щоб дати постійним гостям стимул продовжувати повертатися.

Інші світові ресторани все ще вважають за краще використовувати традиційні маркетингові стратегії, такі як рекламні щити, реклама в газетах, радіо- та телевізійні оголошення, а також оголошення, статті та статті в журналах. Однак усна передача рекомендацій продовжує залишатися одним із найефективніших маркетингових інструментів для ресторанів.

*10. Унікальний навик продажу.* Унікальна торгова майстерність ресторану або унікальна торгова пропозиція - це те, що відрізняє ресторан від інших. Типи унікальної торгової майстерності включають чудове розташування, смачну їжу, хорошу репутацію та неперевершені враження.

Отже, для розробки унікальної торгової пропозиції потрібен час. Вона допомагає ресторану зосередитися на своїх сильних сторонах і майбутніх цілях. Унікальна пропозиція дає розуміння гостям про те, чому вони повинні вибрати ресторан, а не інші в галузі.

## РОЗДІЛ 2

# ДОСЛІДЖЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ У РЕСТОРАННИХ ЗАКЛАДАХ

### *2.1. Аналіз сфери послуг ресторанного бізнесу*

Ресторанний бізнес відноситься до однієї з прибуткових сфер послуг та пов'язаний з такими платними послугами як розміщення та харчування гостей на території готелю. Ризик, пов'язаний із цим бізнесом зростає зі збільшенням конкуренції. В умовах конкуренції підприємства ресторанного бізнесу прагнуть розширити номенклатуру послуг за рахунок розваг (боулінг, більярд) та фізкультурно-оздоровчих послуг (тренажерний зал, басейн, сауна, лазня тощо).

Для того, щоб ресторанний бізнес приносив дохід, при організації його діяльності необхідно враховувати такі специфічні особливості:

- співвідношення попиту та пропозиції;
- наявність значного стартового капіталу;
- нерівномірність попиту послуги;
- пряма залежність від репутації;
- залежність цінової політики організації від рівня надання послуг.

Відмінністю ресторану готелю від звичайного ресторану є наступне]:

- надання харчування гостям готелю відповідно до його зобов'язань з основної послуги;
- наявність спеціалізованого обладнання для обслуговування клієнтів готелю (лінія роздачі, кухонний інвентар, інвентар для транспортування їжі до залів та номерів, спеціальний посуд тощо);
- наявність приміщень для обслуговування сторонніх осіб, закритих для гостей готелю.

У готельних ресторанах надаються такі послуги:

- повний пансіон (сніданок, обід та вечеря);

- напівпансіон (сніданок плюс обід або найчастіше вечеря);
- одноразове харчування, що включає лише сніданок.

Залежно від включення вартості харчування у готельний тариф з розміщення, розрізняють дві європейські моделі обслуговування:

- за американським планом у готельний тариф включається вартість харчування (вид послуги визначається гостем);
- за європейським планом готельний тариф визначається без урахування вартості харчування.

Залежно від категорії рівня обслуговування ресторану (люкс, найвища, перша, друга, третя) існують такі методи обслуговування:

- 1) «а-ля карт» дозволяє здійснити гостю свій вибір з меню. Виконання замовлення залежить від часу на приготування страв та їхнє сервірування;
- 2) «а парт» пов'язане із попередньо зробленим замовленням та встановленим часом на обслуговування;
- 3) «табльдот» передбачає одночасне обслуговування гостей за однаковим для них меню;
- 4) шведський стіл пов'язаний з вільним доступом гостей до закусок та різних страв;
- 5) буфетне обслуговування є обслуговування гостей спиртними напоями під музичний супровід.

На український ринок готельно-ресторанних послуг впливають такі основні фактори:

- збільшення рівня життя, освіти, культури та вільного часу у населення, і, як наслідок, зростання рівня потреб;
- екологічні умови проживання, пов'язані із задоволенням потреб у комфорті, гостинності, безпеці та оздоровлюючих впливів;
- динаміка конкуренції;
- розвиток туризму;
- законотворча діяльність влади.

Інновації в сучасному ресторанному бізнесі торкнулися не лише питань

керування готелем, а й ресторанної сфери. Нові інформаційні технологічні засоби дозволяють розширити список послуг для гостей за рахунок:

- вибору страв із інтерактивного меню, вбудованого в стіл, планшета;
- використання вбудованого планшета під час очікування на виконання замовлення для ознайомлення з новинами, особливостями ресторану або замовлення таксі;
- знайомства з місцями харчування готелю за допомогою сенсорних дисплеїв (розташування та маршрути, меню всіх точок харчування у готелі, вибір конкретної з них з розрахунком свого середнього чека).

Ресторани в готелях відрізняються від звичайних ресторанів ми окреслили кілька ключових особливостей пов'язаних з їх функціонуванням, обслуговуванням та цільовою аудиторією. Основні особливості відображені у таблиці 2.1.

Таблиця 2.1

Особливості діяльності ресторанних закладів при готельних комплексах

Основні особливості	Характеристика
1	2
Цільова аудиторія	Гості готелю – основні гості в ресторані, які проживають у готелі. Вони часто очікують можливості зручно поїсти на місці
	«Зовнішні» гості. Хоча ресторан у готелі може обслуговувати і зовнішніх відвідувачів, основна аудиторія все ж складається з гостей готелю, що відрізняється від звичайних ресторанів, які орієнтовані на широке коло відвідувачів
Години роботи	Розширений графік роботи: ресторани в готелях часто працюють на розширеному графіку, включаючи сніданки, обіди та вечері, а також можуть пропонувати цілодобове обслуговування. У військовий стан дана послуга є обмежена
	Звичайні ресторани: Вони зазвичай мають фіксовані години роботи і можуть бути закриті у певний час доби
Типи меню	Різноманітність меню: ресторани у готелях часто пропонують різноманітне меню, щоб задовольнити різні потреби гостей, включаючи сніданки, ланчі, вечері та пізні перекуси
	Спеціальні дієти: враховуються особливі запити, такі як вегетаріанські, веганські, безглютенові та інші дієтичні потреби

Обслуговування в номерах	Room-service готельні ресторани пропонують обслуговування в номерах, що дозволяє гостям насолоджуватися їжею в комфорті свого номера
	Звичайні ресторани: пропонують доставку їжі до місця проживання гостей, за винятком ресторанів з доставкою їжі
Події та заходи	Організація події: готельні ресторани часто використовуються для проведення заходів, таких як конференції, весілля, банкетів та інших великих подій
	Звичайні ресторани: можуть також організовувати заходи, але не в таких масштабах і не з такою частотою
Дизайн та атмосфера	Інтер'єр: ресторан в готелях зазвичай оформлені відповідно до загального стилю та бренду готелю, щоб забезпечити єдність вражень гостей
	Атмосфера: може бути більш офіційною або розкішною, залежно від класу готелю
Взаємодія зі службами готелю	Спільні послуги: готельні ресторани можуть співпрацювати з іншими службами готелю, такими як консьєрж-сервіс, для організації особливих подій або екскурсій
	Пакетні пропозиції: часто включені в пакетні пропозиції готелю, такі як «все враховано» або спеціальні пропозиції для гостей
Система управління	Внутрішнє управління: управління рестораном може бути інтегрованим з управлінням готелем, що забезпечує єдину систему бронювання, обліку та управління персоналом
	Зовнішнє управління: деякі готелі можуть здавати свої ресторани в оренду зовнішнім операторам, що впливає на управлінські процеси
Сніданки	Сніданок «шведський стіл»: поширена практика в готелях — пропонувати сніданок «шведський стіл» для гостей, що проживають, включений у вартість проживання.
	Звичайні ресторани: не пропонують таку послугу, зосереджуючись на індивідуальному замовленні страв

Отже, означені особливості відображають специфіку роботи ресторану в готелі, яка орієнтована на задоволення потреб гостей готелю і інтеграцію з іншими готельними послугами.

## 2.2. Дослідження конкурентного середовища ресторану «Україна»

Ресторан «Україна» розташований у центрі міста Луцька за адресою, вул. Словацького, 2 (рис. 2.1). Керівник ресторану – Тягунова Аліна Анатоліївна.

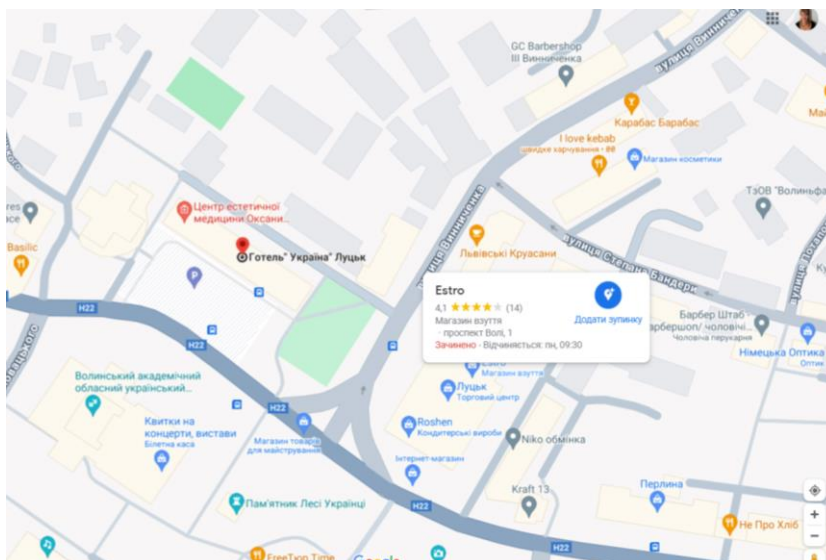


Рис. 2.1. Місце розташування ресторану «Україна»

Основними конкурентами закладу є:

- Show Basillic який має 2 зали, 300 комфортний місць, літню терасу Basilic Park, смачні коктейлі та вегетаріанські страви;
- Не Про Хліб – в меню передбачені вегетаріанські страви, додаткова послуга Wi-Fi;
- Ресторан «Градний»;
- «Бравий Швейк» пропонує гостям відпочити на літній терасі на смачні страви та коктейлі;
- «Harry Bakery» - бістро закладу вразить гостей неперевершеними стравами від кухарів;
- «Дядя Pizza» - неймовірна фірмова піца з томатною пастою сальса, Пармезаном та Горгондзолою.

Структура адміністративно управлінського персоналу ресторану «Україна» представлена на рисунку 2.2. Ресторан працює без вихідних з 11.00 до 23.00. Служба харчування забезпечує безперебійне харчування гостей, обслуговує корпоративні вечори, банкети, презентації і т.п.



Рис. 2.1. Організаційні структура ресторану «Україна»

Ресторан спеціалізується на європейській та українській кухні з перевагою м'ясних страв. Оригінальна та авторські страви в меню які виготовлені з якісної сировини. Гостям надаються послуги : «кава-брейк», «фуршет», «банкети».

Головна мета ресторану «Україна» - «зразкове обслуговування, відповідно до потреб гостей. Професійний обслуговуючий персонал зробить усе можливим, щоб виконати бажання кожного гостя та виправдати очікування» [25].

В ресторані передбачені літня тераса - це відкрита або напіввідкрита площа ресторану, де гості можуть насолоджуватися їжею і напоями на свіжому повітрі. Вона є важливою частиною ресторанного бізнесу, особливо у теплу пору року, і має багато переваг як для гостей, так і для власників ресторану.

В закладі правильна організація і догляд за терасою, що дає можливість створити комфортну та приємну атмосферу для гостей, що сприяє зростанню популярності ресторану.

Ресторан «Україна» розділений на два зали, які оформлені у різних стилях (рис. 2.2).



Рис. 2.2. Великий зал ресторану «Україна»

Сучасний європейський інтер'єр основного залу вміщує величезний екран на усю стіну, що дає можливість перенестись у віртуальну подорож. Для проведення свят та банкетів використовується великий зал, стилістично оформлений декоративними елементами та текстилем під сучасну тематику.

Кількість місць:

- за столиками – 50 осіб;
- фуршетних 100 осіб;
- бенкетних 70 осіб.

Великий зал у ресторані «Україна» є ключовим інфраструктури закладу, де гості насолоджуються їжею, атмосферою та обслуговуванням. Він виконує важливу роль у створенні загального враження від ресторану і використовується для різних заходів та подій.

Наявність великого залу є важливим активом, який значно підвищує привабливість закладу і розширює можливості для проведення різноманітних заходів. Правильна організація та ефективне управління цим простором сприяють успішному розвитку ресторанного бізнесу.

Бенкетний зал відтворює атмосферу українського затишку (рис. 2.3).



Рис. 2.3. Бенкетний зал ресторану «Україна»

Український стиль зали прекрасно поєднується з подачею національних страв. Означений стиль не тільки створює унікальну атмосферу, але й має низку переваг, які підвищують популярність та успішність закладу. Ось основні переваги українського стилю в ресторані: автентичність та унікальність, підтримка національної ідентичності, сприяння розвитку туризму, висока емоційна залученість гостей, підвищення якості обслуговування, розширення асортименту страв. Тому український стиль у ресторані має багато переваг, які сприяють успіху закладу.

Кількість місць бенкетного залу:

- за столиками – 27 осіб;
- фуршетних – 40 осіб;
- бенкетних – 30 осіб.

Основні переваги ресторану «Україна»:

- Європейська кухня з перевагою класичних рецептів;
- Українські страви з авторською подачею;
- проведення бенкетів;
- надання послуги проведення бізнес-заходів;
- кейтерингове обслуговування.

Шведський стіл (англ. «buffet») - це форма обслуговування, де їжа виставляється на столах або на спеціально обладнаних станціях, а гості самостійно обирають страви, які вони хочуть спробувати, і накладають їх на свої тарілки.

Готель «Україна» пропонує сніданок для гостей у форматі шведського столу, який може бути включеним у вартість проживання або оплачуватись окремо. Зазвичай включає широкий асортимент страв, таких як яйця, ковбаси, холодні закуски, гарячі страви, салати, випічка, фрукти, йогурти та напої (рис. 2.4.). Гості самостійно обирають страви та накладають їх на тарілки. Це дозволяє забезпечити швидке обслуговування великої кількості гостей. В меню широкий асортимент страв для задоволення смаків усіх гостей, включаючи вегетаріанців, веганів та людей з алергіями. Шведський стіл є привабливим

маркетинговим інструментом, особливо для сніданків у готелях, бізнес-ланчів і святкових подій. Сніданки для гостей пропонуються з 07.30 до 10.00.



Рис. 2.4. Шведська стіл (буфет)

Отже, шведський стіл — це популярна та ефективна форма обслуговування, яка має багато переваг для закладів ресторанного бізнесу, особливо готелів. Вона забезпечує різноманітність страв, гнучкість у виборі для гостей та ефективне обслуговування великої кількості людей, що робить її привабливою для багатьох видів заходів та подій.

Ресторан готелю «Україна» орієнтований на українську та європейську кухні та забезпечує гостей готелю харчуванням у вигляді сніданку – шведська лінія (буфет), обіду та вечері, причому сніданок не входить у вартість проживання. Як зазначалося вище, ресторан складається із двох залів.

Меню ресторану «Україна» відображає традиційні українські страви та напої, які підкреслюють автентичність і багатство національної кухні (Додаток А-В). Холодні закуски: бочок в спеціях з житнім хлібом, сало перетерте з часником та житніми тостами. Салати представлені від класичних «Цезар з курчам» до авторських салат «Цитрусовий». Також в мені є рибні та м'ясні

страви. Вареники з різноманітною начинкою: білі гриби та картопля, з м'ясом, та капустою. Вишукані гарніри: ніжне картопляне пюре з маслом та молоком, тушковані овочі (кабачки, баклажани, перець, морква, картопля) в томатному соусі. Десерти: млинці з вишнею та кулькою пломбіра та сиром і сметано. Різноманітні напої: соки, фреши (рис. 2.5-2.6).

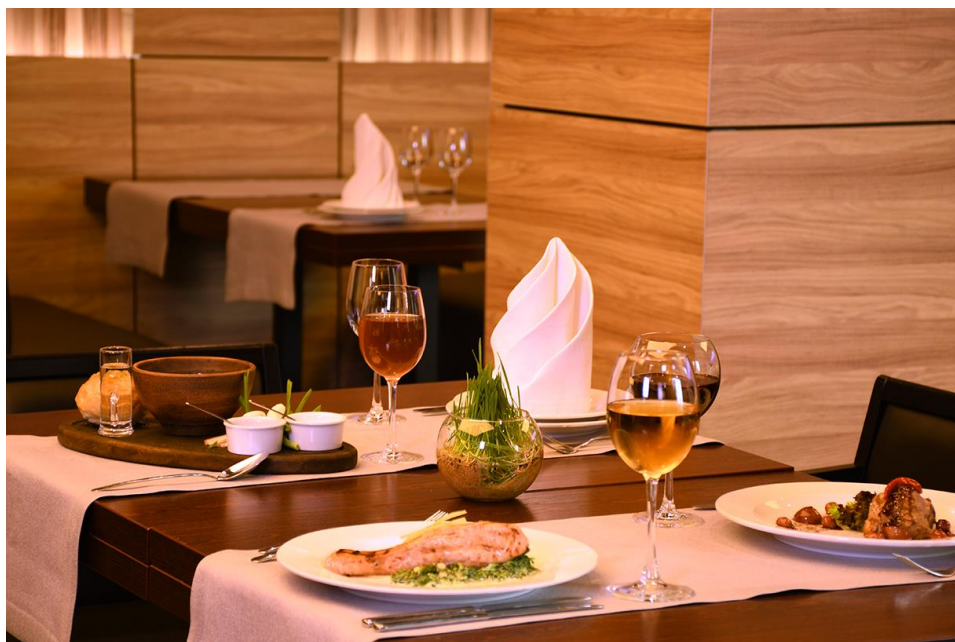


Рис.2.5. Страви ресторану «Україна»



Рис. 2.6. Перші страви меню ресторану «Україна»

SWOT-аналіз є основним методом, що дозволяє проводити аналіз як внутрішнього, так і довкілля готелю.

За підсумками аналізу таблиці 2.2 можна зробити наступні висновки:

1) з метою мінімізації загроз внутрішньогалузевої конкуренції необхідно проводити постійний моніторинг конкурентів та знижувати вплив цінової конкуренції на продаж послуг;

2) для зниження загроз появи нових конкурентів слід проводити їх моніторинг, а також здійснювати акції, спрямовані на тривалі контакти з гостями;

3) необхідно проводити переговори з постачальниками та зниження ціни на продукти;

4) необхідно диверсифікувати портфель гостей та розробити індивідуальні програми обслуговування для цільових груп споживачів послуг;

5) необхідно підтримувати та вдосконалювати унікальність запропонованих послуг з розширенням їх асортименту та поінформованості про них;

6) ресторан «Україна» не займає лідируючого положення серед закладів ресторанного бізнесу у місті Луцьку. Але при цьому ресторан має велику конкурентну перевагу, яка вигідно його виділяє на тлі інших. Це місце розташування, що дозволяє поєднати ділові поїздки з гарним відпочинком.

Основними критеріями при проведенні аналізу конкурентів є місце розташування, смачні страви, контингент гостей та додаткові послуги. SWOT – аналіз представлений у таблиці 2.2.

З таблиць 2.2 можна зробити такі основні висновки:

- конкурентною перевагою ресторану «Україна» є розширення асортименту та унікальності послуг за наявності невеликої кількості конкурентів у районі розташування готелю;

- необхідно провести маркетингові та рекламні акції, спрямовані на комплексне просування послуг готелю та ресторану з урахуванням усіх існуючих каналів розповсюдження інформації;

Таблиця 2.2

SWOT - аналіз

S – сильні сторони	W – слабкі сторони
<ul style="list-style-type: none"> <li>- чітке позиціонування;</li> <li>- висока якість обслуговування;</li> <li>- стабільний штат кваліфікованого персоналу;</li> <li>- чітка система взаємодії</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- низька ефективність маркетингу;</li> <li>- досить слабка рекламна активність;</li> <li>- вузький асортимент додаткових послуг</li> </ul>
O- можливості	T- загрози
<ul style="list-style-type: none"> <li>- розширення спектру додаткових послуг;</li> <li>- вдосконалення маркетингової діяльності;</li> <li>- постійний контроль якості обслуговування;</li> <li>- залучення гостей за допомогою активної рекламної активності</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- військовий стан;</li> <li>- будівництво ресторані;</li> <li>- велика конкуренція;</li> <li>- сезонність</li> </ul>

- необхідно знизити плинність кадрів за рахунок збільшення рівня корпоративної культури та навчання персоналу;

- також слід замовити виготовлення та встановлення рекламних послуг з описом послуг ресторану.

Слід зазначити, що найважливішим чинником успішного просування послуг ресторану «Україна» буде об'єднання всіх послуг у єдиний комплекс, адже заклад має дуже вигідне місце розташування.

### РОЗДІЛ 3

## ПРОПОЗИЦІЇ ЩОДО ВДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ

### 3.1. Розробка комплексу заходів щодо вдосконалення організації надання послуг

Для забезпечення конкурентоспроможності ресторанних послуг важливо враховувати декілька ключових напрямів. Основні напрями вдосконалення організації обслуговування в ресторані які допоможуть залишатися конкурентноздатним на ринку послуг відображені на рис. 3.1.



Рис. 3.1. Основні напрями вдосконалення організації обслуговування в ресторанних закладах

Працівниця сфери обслуговування виконує різні завдання у своїй роботі. Це в першу чергу стосується обслуговування гостей. Обслуговуючий персонал намагається забезпечити гостям приємний відпочинок у ресторані та максимально виконати їхні побажання. Основні завдання працівників ресторанних закладів:

- обслуговування гостей;
- підготовка столів (сервірування);
- консультування гостей щодо варіантів їжі та напоїв;
- перевірка столів на чистоту та столової білизни (дотримання НАССР);
- прийом замовлень;
- інкасація рахунків;
- організація бронювання столиків.

Задоволення гостей завжди є головним пріоритетом для працівників закладів ресторанного господарства. Необхідно постійно акцентувати на забезпечення досягнення цілей компанії.

Перед тим, як зустріти гостей у ресторані, необхідно провести певну підготовчу роботу. «*Mise en place*» французький кулінарний вислів, що означає «ставити на місце» тобто підготовку всіх предметів і матеріалів, необхідних для обслуговування гостей. Необхідно перевірити чи все готово до зустрічі гостей. Це може зменшити навантаження на персонал, особливо в години пік.

Сервіровка столу, залежить від типу закладу ресторанного господарства. Простий ресторан швидкого харчування на 3 столики не потребує накритого столу. Зовсім інші вимоги до елітного ресторану. Тут на гостей чекає все необхідне для закуски, основної страви та десерти. Тому офіціанти повинні знати правила обслуговування як розставляти на столі посуд, столові прилади і фужери.

За допомогою цифрових рішень можна покращити обслуговування в ресторані та оптимізувати робочі процеси. Цифровізація пропонує співробітникам корисні функції, які полегшують їх повсякденну роботу.

Завдяки мобільному касовому апарату, який можна використовувати на будь-якому звичайному смартфоні, офіціанти позбавляються від паперової роботи та пришвидшують видачу замовлення.

Завдяки цифровій системі бронювання можна полегшити своїм гостям бронювання місць у ресторані. Крім того, програмне забезпечення для планування допоможе керувати наявними потужностями та ефективно планувати роботу та зекономить час.

Також можна покращити сервіс за допомогою цифрових рішень. Можливості онлайн-бронювання, цифрове меню, можливість електронних платіжних систем, а також Wi-Fi.

Вдосконалення організації обслуговування у ресторанних закладах може значно підвищити задоволеність гостей, збільшити прибутки та покращити репутацію закладу. Ми розробили заходи щодо покращення організації обслуговування в закладах ресторанного господарства (табл. 3.1)

Таблиця 3.1

Комплекс заходів щодо вдосконалення організації надання послуг у закладах ресторанного господарства

№п/п	Заходи	Характеристика
1	2	3
1.	Навчання та розвиток персоналу	<p>Необхідно проводити регулярні тренінги для всіх співробітників закладу ресторанного господарства, з метою покращення їхніх навичок обслуговування гостей, спілкування, знання техніки обслуговування, особливостей меню та удосконалення комунікаційних навичок.</p> <p>Для нових співробітників необхідно проводити процес адаптації, щоб переконатися, що вони розуміють стандарти, які охоплюють час обслуговування, спосіб спілкування з гостями, вирішення конфліктних ситуацій та особливостей концепції ресторану.</p> <p>Впроваджувати програми заохочення, щоб мотивувати персонал і відзначати їхню наполегливу працю.</p> <p>Розвивати культуру відкритого спілкування. Організувати заходи зі зміцнення команди</p>

1	2	3
2.	Удосконалення меню	<p>Регулярне оновлення меню з урахуванням сезонних продуктів, нових кулінарних тенденцій та відгуків гостей. Контролювати якість страв тобто впроваджувати систему контролю якості на кожному етапі приготування та подачі страв.</p> <p>Аналізувати меню, щоб визначити високорентабельні та популярні продукти, і оптимізувати макет меню, щоб виділити основні страви.</p> <p>Вводити сезонне меню, щоб пропозиції залишалися актуальними та відповідали очікуванням гостей</p> <p>Необхідно додати різноманітні дієтичні варіанти (вегетаріанські, веганські, безглютеніві), щоб задовольнити ширшу аудиторію</p>
3.	Оптимізація процесів обслуговування	<p>Автоматизація, тобто використання сучасних систем управління ресторанными закладами (POS-системи) для обліку замовлень, контролю запасів, планування робочого графіку персоналу.</p> <p>Раціональне проектування торгового залу, оптимізація розташування столів для забезпечення зручного пересування персоналу та гостей</p>
4.	Покращення атмосфери та середовища ресторанного закладу	<p>Інвестування у створення привабливого та комфортного інтер'єру, який відповідатиме концепції ресторану. Дотримання НАССР впровадження високих стандартів чистоти в усіх приміщеннях ресторану, щоб підвищити задоволеність гостей і відповідати санітарним нормам.</p> <p>Розробити і впроваджувати стандартні операційні процедури для всіх аспектів роботи ресторану, щоб забезпечити узгодженість обслуговування гостей та підвищення якості їжі.</p> <p>Проводити регулярні аудити якості, щоб визначити сфери, які потребують покращення, і забезпечити відповідність стандартам.</p> <p>Будувати міцні відносини з постачальниками, щоб забезпечити постійну якість і доступність інгредієнтів.</p> <p>Стратегічно використовувати музику та освітлення, щоб створити комфортну та привабливу атмосферу</p>
5.	Обов'язкове використання зворотного зв'язку	<p>Регулярне проведення опитувань для збору відгуків та пропозицій щодо покращення обслуговування. Аналіз відгуків гостей на платформах, таких як TripAdvisor, Google Reviews, та вжиття заходів для усунення недоліків</p>
6.	Впровадження маркетингу	<p>Активно взаємодіяти з гостями на платформах соціальних мереж, щоб рекламувати ресторан, ділитися оновленнями та збирати відгуки. Організувати спеціальні заходи, тематичні вечори та рекламні акції, щоб залучити нових гостей і утримати існуючих. Співпрацювати з місцевими компаніями, впливовими особами та фуд-блогерами, щоб підвищити видимість і залучити різноманітних гостей</p>

Закінчення таблиці 3.1

7.	Розвиток програм лояльності	Впровадження програм лояльності з накопичувальними балами, знижками, спеціальними пропозиціями для постійних гостей. Створення VIP-клубів або клубів за інтересами, які дозволяють гостям отримувати ексклюзивні переваги
8.	Удосконалення системи бронювання	Впровадження системи онлайн-бронювання для зручності гостей. Автоматичне підтвердження замовлень через SMS або електронну пошту
9.	Забезпечення гнучкості у роботі	Введення пропозиції альтернативних страв для гостей з дієтичними обмеженнями або алергіями. Готовність персоналу адаптуватися до особливих побажань гостей, організація приватних заходів, святкових вечірок
10.	Впровадження екологічних практик	Використання технологій та підходів, спрямованих на скорочення харчових відходів. Використання екологічних упаковок та матеріалів для обслуговування гостей

Отже, впровадження означених пропозицій допоможе не тільки покращити якість обслуговування, але й підвищити конкурентоспроможність ресторану, залучити нових гостей та утримати постійних, підвищить загальну ефективність роботи закладу ресторанного господарства.

## ВИСНОВКИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ

Результати бакалаврської роботи можна узагальнити в таких висновках:

1. Досліджено, що ресторанный заклади мають різноманітні особливості, характеристики та класифікації, що дозволяють їм задовольняти різні потреби та вподобання гостей. Основні аспекти, які визначають різноманітність ресторанних закладів: типи кухні, рівень обслуговування, формат обслуговування, тематика та атмосфера, розташування. Класифікація та характеристики ресторанів допомагають гостям орієнтуватися у виборі закладу, а також сприяють розвитку ресторанного бізнесу, забезпечуючи різноманітність і якість послуг.

2. З'ясовано, що світові тенденції розвитку ресторанного господарства відображають зміни у споживчих вподобаннях, технологічному прогресі та глобальних соціальних і економічних процесах. Ми виокремили ключових тенденцій, які впливають на розвиток ресторанної індустрії: зростання популярності доставки їжі та takeaway, популяризація здорового та раціонального харчування, зменшення харчових відходів та екологічність, введення технологічних інновацій, персоналізація досвіду, відновлюваність (підтримка місцевих виробників) та стійкість практики, концептуальність та тематичність, глобалізація смаків, гнучкі формати ресторанних закладів. Означені тенденції відображають адаптацію ресторанної індустрії до сучасних вимог споживачів, технологічних інновацій та глобальних змін у суспільстві.

Якість обслуговування споживачів – визначальний фактор конкурентоспроможності підприємства ресторанного господарства. Надання широкого спектру послуг поряд із високою їх якістю може забезпечити високу ефективність діяльності підприємства.

Ресторанный бізнес є однією із найбільш значущих складових індустрії гостинності. Водночас він є одним із засобів високоліквідного використання капіталу та середовищем із високим ступенем конкурентоспроможності. У

всьому цивілізованому світі ресторанний бізнес є одним із найбільш розповсюджених видів малого бізнесу, тому заклади та підприємства ведуть між собою постійну боротьбу за сегментацію ринку; за пошук нових та за утримання постійних споживачів їхньої продукції та послуг. Всі заклади та підприємства повинні мати високий рівень конкурентоспроможності. Сучасний ресторанний бізнес пропонує споживачам широку номенклатура послуг ресторанного господарства.

В ресторанній справі немає меж досконалості, тому з'являються нові види послуг: послуги сомельє, години фортуни та щасливі години для гостей; гастрономічні шоу; урочиста презентація страв; бар-шоу; рибалка та кулінарне приготування у присутності гостя; караоке; кімнати для паління; знижки постійним клієнтам; виїзний кейтерінг з організацією дозвілля та широким спектром різноманітних послуг їжі .

3. Встановлено, що діяльність ресторану при готелі відрізняється від роботи звичайного ресторану, адже 70% гостей готелю снідають, обідають в ньому. Ресторан «Україна» надає основні та додаткові послуги гостям, і знаходиться безпосередньо в центрі міста Луцька.

Ресторан має сучасну вертикально-горизонтальну організаційну структуру, що складається зі служби управління персоналом, служби забезпечення харчуванням, відділу маркетингу та продажу, бухгалтерії та інженерної служби.

Для просування ресторанних послуг використовується внутрішня, зовнішня та зовнішня реклама. Водночас слід зазначити неефективність використання зовнішньої реклами та сайту ресторану. Зовнішня реклама існує лише в безпосередній близькості від ресторану, а сайт обмежений інформаційною орієнтацією на мешканців міста та не має рекламного характеру.

Для аналізу конкурентоспроможності ресторану «Україна» був використаний аналіз конкурентних сил ресторану та SWOT-аналіз. Результати аналізів показали конкурентні переваги ресторану за рахунок розташування та

грамотного управління. Однак, для мінімізації загроз та усунення від конкурентів адміністрації ресторану слід звернути увагу на маркетингову політику (впровадження додаткових послуг, рекламні кампанії, навчання персоналу).

4. Визначено, що забезпечення конкурентоспроможності ресторану вимагає комплексного підходу, який включає високу якість обслуговування, інноваційні рішення, ефективний маркетинг та постійне вдосконалення всіх аспектів діяльності. Основними шляхами покращення діяльності роботи ресторану «Україна» є відкриття лобі бару, введення сучасних страв з акцентом на здорове харчування, запрошення відомих кухарів, з метою консультування розширення меню, запровадження тренінгів з метою підвищення кваліфікації персоналу, тощо.

Отже, завдяки означеним пропозиціям щодо діяльності ресторану «Україна» можна буде підвищити ефективність ресторанного бізнесу та готелю в цілому.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Архипов, В. В. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства : навч. посіб. для студентів вищ. навч. закл. / В. В. Архипов. - 3-тє вид. Київ : Центр учб. літ., 2021. 341с.
2. Архипов, В. В. Ресторанна справа: асортимент, технологія і управління якістю продукції в сучасному ресторані: навч. посіб. для студентів вищ. навч. закл. / В. В. Архипов. - 3-тє вид. Київ: Центр учб. літ., 2021. 382 с.
3. Байлік І. М. Організація готельного господарства: підручник / Байлік, І. М.; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2018. 329 с.
4. Балацька Н. Ю. Ресторанний бізнес в умовах пандемії коронавірусу: проблеми та напрями трансформації моделей розвитку. *Економіка та управління підприємствами*. 2020. Вип. 42. С. 117–122.
5. Бойко М.Г. Організація готельного господарства : електрон. підруч. / М.Г. Бойко, Л.М. Гопкало. Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2018. 501 с.
6. Борисова О.В. Тенденції розвитку готельно-ресторанного бізнесу в Україні/ Економічна стратегія і перспективи розвитку сфери торгівлі та послуг: зб. наук. пр.: у 2-х ч. Харк. держ. ун-т харчування та торгівлі. Харків, 2019. Вип. 1(15), ч. 2. С. 331 - 338.
7. Бутенко О.П. Аналіз ринку ресторанного господарства України та перспективи його розвитку . *Економічний простір*. 2019. № 74. С. 73 - 81.
8. Гайдук С.М., Юрчук К.А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства : підручник. Київ : Центр учбової літератури, 2018, 342 с.
9. Гірняк Л.І., Глагола В.А. Сучасний стан, перспективи та тенденції розвитку ресторанного господарства в Україні. *Інфраструктура ринку*. 2018. № 16. С. 71–78.
10. Гура О.Л. Підприємницька діяльність у сфері ресторанного господарства. *Економічний вісник Запорізької державної інженерної академії*.

Випуск 2-1 (08) 2018. С. 97-100.

11. Давидова О. Ю., Полстяна Н. В. Організація в ресторанному господарстві (виробництво). Харків: 2018. 331 с

12. Данько Н. І. Основи готельно-ресторанної справи : навчальний посібник / Н. І. Данько, А. Ю. Парфіненко, П. О. Подлепіна, О. О. Вишневська [за заг. ред. А. Ю. Парфіненка]. Харків : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2018. 288 с.

13. Кононенко Т.П., Полстяна Н.В., Федак В.І. Сучасні тенденції розвитку ресторанного господарства України. Економічна стратегія і перспективи розвитку сфери торгівлі та послуг : зб. наук. пр. Харків : ХДУХТ, 2019. Вип. 1 (25). С. 304- 312.

14. Кравченко О.М. Система макроекономічних показників ефективності ресторанного господарства. /Вісник Одеського національного університету ім. І.І. Мечнікова. О.: ОНУ, 2015. Т. 20. Вип. 2/1. С. 31 - 36.

15. Мальська, М. П. Готельний бізнес: теорія і практика : підручник / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк ; М-во освіти і науки України, Львів. нац. ун-т ім. І. Франка. - 2-ге вид., перероб. та допов. Київ : Центр учб. літ., 2019. 471 с.

16. Мельник О.П. Удосконалення управління ресторанним господарством. К.: КНЕУ, 2018. 20с.

17. Менеджмент ресторанного господарства: Навчальний посібник К. : КНТЕУ, 2018. 374 с.

18. Назаренко І.А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства [Текст] : навч. посібник / І. А. Назаренко, О. А. Боднарук. Кривий Ріг: ДонНУЕТ, 2020. 128 с

19. Ніколайчук О.А., Герасименко К.О., Шульженко І.В. Організаційно-правові та економічні проблеми функціонування готельно-ресторанного бізнесу в умовах Covid-19. *Economic Journal Odessa polytechnic university*. 2020. Вип. 4 (14). С. 25–34.

20. Організація готельного господарства: навчально-методичний посібник для студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» денної

та заочної форм навчання / О. Коркуна, В. Холявка, А. Демічковський, О. Боратинський, О. Кулик, О. Піхур. Львів : Добра справа, 2019. 224 с.

21. Організація готельно-ресторанної справи : навч. посіб. / за заг. ред. В. Я. Брича. Київ : Ліра-К, 2021. 484 с.

22. Офіційний сайт ресторану «Україна»: Режим доступу: <https://ukraine-hotel.kiev.ua/restaurants/restoran-ukrayina/>

23. П'ятницька Г. Т. Ресторанне господарство України: ринкові трансформації, інноваційний розвиток, структурна переорієнтація: Монографія. – К. : КНТЕУ, 2018. 465 с.

24. П'ятницька Г. Т. Сучасні тренди розвитку ресторанного господарства в Україні. Економіка та держава. 2018. № 9. С. 66-73

25. Расулова А.М. Сучасні маркетингові комунікації в управлінні підприємствами ресторанного бізнесу. 2019. №4 (59), С. 215-220.

26. Рябенька. М. Перспективи розвитку нових форматів закладів ресторанного господарства. *Економіка та суспільство*. 2021. (24). <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-24-51>

27. Сало Я.М. Організація обслуговування населення на підприємствах ресторанного сервісу. Ресторанна справа: Довідник офіціанта. Львів: Афіша. 2018. 301с.

28. Усіна А. І. Конспект лекцій з дисципліни „Технологія ресторанної справи” (для студентів 3 курсу всіх форм навчання напряму підготовки «Туризм») / А. І. Усіна, І. В. Сегеда; Харк. нац. акад. міськ. госп-ва. Х.: ХНАМГ, 2019. 96 с.

29. Ilyash O., Lupak R., Vasylytsiv T., Hetmanskyi V. Models of efficiency of functioning in trading enterprises under conditions of economic growth. *Bulletin of Geography. Socio-economic Series*. 2021. № 51. P. 7– 24.

30. Jennie Germann Molz, Sarah Gibson. *Mobilizing hospitality*. 2017. 232 с. Ashgate Publishing Limited.

31. Jerry J. Weygandt. *Hospitality Financial Accounting*. 2018. 547 с. John Wiley & Sons, INC.

32. Michael Olsen, Virginia Tech, Jinlin Zhao. Handbook of hospitality strategic management. 2018. 513 c. Butterworth-Heinemann.
33. Pat Golden-Romero. Hotel convention sales, services, and operations. 2017. 331 c. Butterworth-Heinemann.
34. Simon Hudson. Tourism and Hospitality Marketing. 2018. 490 c. SAGE Publications Ltd.
35. Tammie J. Kaufmann, Conrad Lashley Lisa, Ann Schreier. Timeshare Management: The Key Issues of Hospitality Managers. 2019. 225 c. Elsevier Butterworth–Heinemann.
36. Yvette Reisinger. International Tourism: Cultures and Behavior. 2019. 450 c. Butterworth-Heinemann.

## ДОДАТКИ

## МЕНЮ

## HOTEL "UKRAINE"

## Холодні закуски

## Appetizes

<b>Бочок в спеціях з житніми тостами</b> Bacon in spices with rye toast	100/40g	48
<b>Сало перетерте з часником та житніми тостами</b> Salo with garlic and rye toast	100/60g	40
<b>Лосось «Гравлак» з житніми тостами</b> Salmon «Gravlax» with rye toast	60/80g	98

## Салати

## Salads

<b>Салат з телятиною гриль</b> Grilled veal salad Листя салату, телятина гриль, в'ялені томати, томати черрі, пармезан, маслини, «бальзаміко» Lettuce mix, grilled veal, dried tomatoes, tomatoes, parmesan, olives, "balsamik"	190g	152
<b>Салат «Цезар» з курчам</b> Caesar salad with chicken Курча-гриль, мікс салату, помідори, сир пармезан, сухарики, майонезна заправка Grilled chicken, lettuce mix, tomatoes, Parmesan cheese, bread croutons with Caesar sauce	200g	95
<b>Салат «Грецький»</b> Greek salad Огірок, помідор, перець, сир «Feta», оливки, дресінг Feta cheese with fresh vegetables, olives, salad dressing	240g	90
<b>Салат цитрусовий</b> Citrus Salad Мікс салату, філе грейпфрута, кедрові горішки, сир «халумі», оливкова олія Lettuce mix, grapefruit, pine nuts, halumi cheese with olive oil	190g	125
<b>Салат з тунцем</b> Salad with tuna Листя салату, тунець, яйця перепелині, томати черрі, кунжут, майонез, соевий соус, лимон Lettuce mix, tuna, quail eggs, tomatoes, sesame seeds, salad dressing	220g	90

Супи  
Soups

<b>Страва дня</b> Dish of the day	300g	40
--------------------------------------	------	----

## Риба

## Fish

<b>Філе лосося-гриль на шпинатній подушці з кедровими горіхами</b> Grilled salmon with spinach and pine nuts	за 100/50g	180
<b>Дорадо гриль на гарбузовій подушці</b> Grilled dorado with pumpkin	80/70g	160
<b>Запечений судак з кус-кусом</b> Baked fish with cous cous	120/110g	140
<b>Палтус смажений</b> Fried Halibut	за 100g	135
<b>Короп смажений</b> Fried carp	за 100g	80

М'ясо, Птиця  
Meat, Chicken

<b>Стейк із телячої вирізки</b> Veal round steak Прожарка по Вашому бажанню Medium rare/medium/well done	за 100/30g	125
<b>Телятина в грибному соусі</b> Veal in mushroom sause	200g	132
<b>Стейк із свинини та запеченою картоплею</b> Pork steak with baked potatoes	120/150g	115
<b>Ошийок з соусом BBQ</b> Meat with BBQ sause	150/140g	130
<b>Медові ребра з соусом BBQ</b> Pork ribs with honey and BBQ sause	за 100/30g	60
<b>Філе курчати фаршироване шпинатом та сиром «Feta»</b> Chicken fillet stuffed spinach and Feta	180g	95
<b>Куряче філе у вершково-коньячному соусі</b> Chicken fillet in creamy cognac sause	за 100/50g	75

<b>Вареники, Млинці</b> Pancakes, Dumplings			<b>Соки, фреш</b> Juices, fresh		
Вареники з картоплею та білими грибами Dumplings with potatoes and forest mushrooms	280g	80	Фреш апельсиновий Fresh orange juice	200ml	55
Вареники з м'ясом Dumplings with meat	200g	78	Фреш морквяний Fresh carrot juice	200ml	35
Вареники з капустою Dumplings with cabbage	220g	45	Фреш грейпфрутовий Fresh grapefruit juice	200ml	60
<b>Гарніри</b> Sides			Фреш яблучний Fresh apple juice	200ml	35
Овочі-гриль Grilled vegetables Баклажан, перець, помідор, цибуля, цукіні, гриби Eggplant, bell pepper, tomato, onion, zucchini, mushroom	200g	65	Сік Sandora в асортименті Juice «Sandora» in assortment	250ml	22
Кус-кус Cous cous	150g	30	Сік Rich в асортименті Juice «Rich» in assortment	250ml	22
Рис з овочами Rise with vegetables	200g	35	<b>Гарячі напої</b> Hot drinks		
Картопля смажена по-домашньому Roasted potatoes	200g	35	Чай «Роннефілд» Tea «Ronnefeldt» Earl Grey, Assam bari, Green dragon, Cream orange, Sweet Berries, Jasmine gold	400ml	50
Картопля запечена з шинкою та сиром Baked potatoes with ham and cheese	160g	55	Чай «Карпатський» Carpathian Tea Трави карпатських гір	400ml	40
<b>Десерти</b> Desserts			Чай обліпиховий Buckthorn Tea Мед, обліпиха, апельсин, спеції Honey, buckthorn, orange, specials	250ml	40
Морозиво з топінгом Ice-cream with toppings	120g	35	Чай з журавлини Cranberry tea Мед, журавлина, апельсин, спеції Honey, cranberry, orange, specials	250ml	40
Сирники з фермерського сиру з медом та сметаною Cheesecakes with a cottage cheese honey and sour cream	180/40g	55	<b>Кава</b> Coffee		
Млинці з вишнею та кулькою пломбіра Pancakes with cherry and ice-cream	190g	65	Еспрессо Espresso	30ml	25
Млинці з сиром та сметаною Pancakes with cottage cheese and sour cream	230g	59	Американо Americano	70ml	25
<b>Вода, напої</b> Water, beverage			Капучіно Cappuccino	150ml	35
Йоданка Jodine	500ml	35	Латте Latte	180ml	37
Боржомі Borjomi	500ml	50	Гляссе Glasse	160ml	50
Моршинська Morshinska	500ml	40	Какао з маршмеллоу Cacao with marshmallow	200ml	40
Пепсі Pepsi	330ml 500ml	25 30	Декафінато Decafinato	70ml	30
Кока-Кола Coca-Cola	250ml 500ml	25 30	<b>HOTEL "UKRAINE"</b> HOTEL-RESTAURANT-SPA CONFERENCE SERVICE		

## АЛКОГОЛЬ

Аперитиви  
Aperitifs

Becherovka, Czech Republic Настоянка Бехерівка, Чехія	50ml	55
--	------	----

Ігристі вина  
Sprakling wine

Martini Prosecco D.O.C, Italy	750ml	650
Martini Brut, Italy	750ml	650
Martini Acti D.O.C.G, Italy	750ml	650
Artemivske semisweet, Ukraine Артемівське, напівсолодке, Україна	750ml	220
Artemivske brut, Ukraine Артемівське брут, Україна	750ml	220

Білі вина  
White wine

Hubert Beck Gewurztraminer, 2016 France Гевюрцтрамінер, напівсухе, Франція	750ml	750
LF Edwards Chardonnay, 2017 Chile Шардоне, сухе, Чилі	750ml	450
Kolkhuri Marani Alazani Valley, 2016 Georgia Алазанська долина, напівсолодке, Грузія	750ml 150ml	300 60
Kolkhuri Marani Tsinandali, 2016 Georgia Цинандалі, сухе, Грузія	750ml 150ml	300 60
Tierra Eden Blanco Seco, 2018 Spain Бланко Секо, столове, Іспанія	750ml 150ml	240 48
Decordi Pinot Grigio, 2018 Italy Піно Гріжіо, сухе, Італія	750ml 150ml	450 90
Aujoux Lys Blanc, 2017 France Ліс Блан, напівсолодке, Франція	750ml 150ml	315 63

Червоні вина  
Red wine

Gran Oristan, 2011 Spain Гран Орістан, сухе, Іспанія	750ml	820
LF Edwards Carmenere, 2017 Chile Карменер, сухе, Чилі	750ml	450
Kolkhuri Marani Kindzmarauli, 2016 Georgia Кіндзмараулі, Грузія	750ml 150ml	450 90
Kolkhuri Marani Alazani Valley, 2016 Georgia Алазанська долина, напівсолодке, Грузія	750ml 150ml	300 60
Kolkhuri Marani Saperavi dry, 2017 Georgia Сапераві, сухе, Грузія	750ml 150ml	300 60
Tierra Eden Tinto Seco, 2018 Spain Тінто Секо, столове, Іспанія	750ml 150ml	240 48
Aujoux Lys Rouge France, 2017 France Ліс Руж, напівсолодке, Франція	750ml 150ml	315 63

Джин  
Jin

Beefeater London Dry England Біфітер	50ml	70
---	------	----

Текіла  
Tequila

Sauza Gold Mexico Сауза Голд, Мексика	50ml	80
Olmeца blanco Mexico Олмека бланко, Мексика	50ml	80

Ром  
Rum

Bacardi carta Blanca Бакарді, білий, Німеччина	50ml	60
Bacardi carta negra Бакарді, чорний, Німеччина	50ml	60
Bacardi Oakheart Бакарді Окхарт, Німеччина	50ml	55