

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»

ВИКОРИСТАННЯ ТЕХНОЛОГІЙ ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ
РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ (НА ПРИКЛАДІ RING SAFE)

спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»

освітня програма «Готельно-ресторанна справа»

Виконав: здобувач вищої освіти
групи ГРСз-41
ПАГУТЯК Олена Іванівна

Керівник:
к.г.н., доцент
ЛЕПКИЙ Михайло Іванович

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: бакалавр
Галузь знань: 24 «Сфера обслуговування»
Спеціальність: 241 «Готельно-ресторанна справа»
Освітня програма: «Готельно-ресторанна справа»

ЗАТВЕРДЖУЮ
Завідувач кафедри
_____ Л.Ю. Матвійчук
(підпис)
«___» _____ 2024 року

ЗАВДАННЯ НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ ЗДОБУВАЧУ ВИЩОЇ ОСВІТИ

Пагутяк Олені Іванівні

1. Тема кваліфікаційної роботи «Використання технологій обслуговування споживачів ресторанного бізнесу (на прикладі Ring Cafe)»
Керівник роботи *Лепкий Михайло Іванович, к.г.н., доцент*
затверджені наказом вищого навчального закладу від «30» грудня 2023 р. № 439/01-02
 2. Строк подання здобувачем вищої освіти кваліфікаційної роботи 01.06.2024 р.
 3. Вихідні дані до роботи *нормативно-правові документи України, науково-практична література з основної проблематики роботи, спеціалізовані періодичні видання, окремі Інтернет-ресурси.*
 4. Зміст розрахунково – пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити)
Вступ
Розділ 1. Теоретичні засади технологій обслуговування споживачів ресторанного господарства
Розділ 2. Дослідження технологій обслуговування Ring Cafe міста Луцька
Розділ 3. Проблеми та перспективи технологій обслуговування Ring Cafe міста Луцька
Висновки та рекомендації
1. *Графічне відображення технологічного алгоритму гостьового циклу обслуговування.*
 2. *Графічне відображення факторів розвитку конкурентоспроможності Ring Cafe*

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис	
		завдання видав	завдання прийняв
Розділ 1. Теоретичні засади технологій обслуговування споживачів ресторанного господарства	к.г.н., доц. Лепкий М.І.		
Розділ 2. Дослідження технологій обслуговування Ring Cafe міста Луцька	к.г.н., доц. Лепкий М.І.		
Розділ 3. Проблеми та перспективи технологій обслуговування Ring Cafe міста Луцька	к.г.н., доц. Лепкий М.І.		
Висновки та рекомендації	к.г.н., доц. Лепкий М.І.		

7. Дата видачі завдання 15.12. 2023 р.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів дипломної роботи бакалавра	Термін виконання етапів дипломної роботи бакалавра	Примітка
1	Обґрунтування теми	до 15.12.2023 р.	
2	Огляд літератури із досліджуваної проблеми	до 10.01.2024 р.	
3	Розділ 1. Теоретичні засади технологій обслуговування споживачів ресторанного господарства	до 10.02.2024 р.	
4	Розділ 2. Дослідження технологій обслуговування Ring Cafe міста Луцька	до 10.03.2024 р.	
5	Розділ 3. Проблеми та перспективи технологій обслуговування Ring Cafe міста Луцька	до 10.04.2024 р.	
6	Висновки та рекомендації	до 01.05.2024 р.	
7	Формування списку використаних джерел	до 10.05.2024 р.	
8	Формування додатків	до 15.05.2024 р.	
9	Оформлення ілюстративного матеріалу	до 20.05.2024 р.	
10	Нормоконтроль	до 24.05.2024 р.	
11	Інструментальна перевірка на академічний плагіат	до 26.05.2024 р.	
12	Представлення кваліфікаційної роботи бакалавра до захисту	до 01.06.2024 р.	

Здобувач вищої освіти _____ (Пагутяк О.І.)

Керівник кваліфікаційної роботи _____ (доц. Лепкий М.І.)

АНОТАЦІЯ

Пагутяк О.І. «Використання технологій обслуговування споживачів ресторанного бізнесу (на прикладі Ring Cafe)». Рукопис.

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

У роботі досліджено теоретичні засади технологій обслуговування споживачів ресторанного господарства, проведено дослідження технологій обслуговування Ring Cafe міста Луцька і визначено проблеми та перспективи технологій обслуговування Ring Cafe міста Луцька.

Дана робота присвячена розгляду питань забезпечення конкурентоспроможності підприємства ресторанного господарства з характерними особливостями кулінарної продукції та номенклатури пропонованих послуг споживачам міста Луцька.

Об'єктом дослідження кваліфікаційної роботи бакалавра є технології обслуговування закладу ресторанного господарства Ring Cafe. Предмет дослідження – особливості використання технологій обслуговування споживачів ресторанного бізнесу міста Луцька.

Конкуренція у ресторанному бізнесі міста Луцька вимагає від підприємців не лише слідкувати за тенденціями, але й випереджати їх. Використання локальних волинських продуктів, впровадження екологічних практик та розвиток унікальних гастрономічних концепцій стають важливими конкурентними перевагами для закладу ресторанного господарства міста.

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

Ключові слова: інноваційна діяльність, заклад ресторанного господарства, технології обслуговування кафе, тенденції, ресторанный послуги, ресторанный сервіс.

ANNOTATION

Pagutyak O.I. "Using customer service technologies in the restaurant business (on the example of Ring Cafe)." Manuscript.

Bachelor's qualification work of OP "Hotel and restaurant business" specialty 241 "Hotel and restaurant business". Lutsk National Technical University. Lutsk, 2024.

In the paper, the theoretical foundations of customer service technologies in the restaurant industry were investigated, a study of Ring Cafe service technologies in the city of Lutsk was conducted, and the problems and prospects of Ring Cafe service technologies in the city of Lutsk were determined.

This work is devoted to consideration of the issues of ensuring the competitiveness of a restaurant business with characteristic features of culinary products and the range of services offered to consumers in the city of Lutsk.

The object of research of the bachelor's qualification work is the service technology of the Ring Cafe restaurant. The subject of the study is the peculiarities of the use of consumer service technologies in the restaurant business of the city of Lutsk.

Competition in the restaurant business of the city of Lutsk requires entrepreneurs not only to follow trends, but also to stay ahead of them. The use of local Volyn products, the introduction of ecological practices and the development of unique gastronomic concepts are becoming important competitive advantages for the city's restaurant industry.

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

Keywords: innovative activity, restaurant establishment, cafe service technology, trends, restaurant services, restaurant service.

ЗМІСТ

ВСТУП	7
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ТЕХНОЛОГІЙ ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА	10
1.1. Поняття «культура обслуговування» в ресторанному господарстві	10
1.2. Теоретичні засади технології обслуговування на підприємствах ресторанного бізнесу	16
1.3. Формування культури та якості обслуговування в закладах ресторанного господарства	20
РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ ТЕХНОЛОГІЙ ОБСЛУГОВУВАННЯ RING SAFE МІСТА ЛУЦЬКА	25
2.1. Аналіз конкурентоспроможності Ring Cafe	25
2.2. Інноваційні послуги обслуговування споживачів в Ring Cafe міста Луцька	31
РОЗДІЛ 3. ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ ТЕХНОЛОГІЙ ОБСЛУГОВУВАННЯ RING SAFE МІСТА ЛУЦЬКА	39
3.1. Проблеми функціонування закладу ресторанного господарства міста Луцька	39
3.2. Можливі напрямки розвитку технологій обслуговування споживачів Ring Cafe	42
ВИСНОВКИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ	47
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	50

ВСТУП

Обґрунтування актуальності теми дослідження. Специфіка розвитку ресторанного бізнесу в умовах війни, на сьогоднішній день, набула особливої сутності за рахунок нових задумів для розвитку, новітніх потреб зі сторони відвідувачів та розвитку новітніх інформаційних технологій. Використання і розквіт цих технологій може спричинити успіх закладу ресторанного господарства.

В умовах війни підприємства ресторанного бізнесу змушені шукати інноваційні підходи до ведення бізнесу. Акцент на використання сучасних технологій, таких як автоматизовані системи управління, мобільні додатки для замовлення та бронювання, а також різні форми онлайн-маркетингу, стає визначальним фактором успіху. Зокрема, автоматизація процесів дозволяє знизити витрати на персонал та оптимізувати управління ресурсами, що є критичним у умовах обмеженого бюджету.

Конкуренція у ресторанному бізнесі міста Луцька вимагає від підприємців не лише слідкувати за тенденціями, але й випереджати їх. Нові запити з боку споживачів, такі як вимоги до безпеки, якості продуктів та екологічної відповідальності, змушують рестораторів шукати нові рішення та вдосконалювати свої пропозиції. Використання локальних волинських продуктів, впровадження екологічних практик та розвиток унікальних гастрономічних концепцій стають важливими конкурентними перевагами для закладу ресторанного господарства міста.

Саме ці аспекти обґрунтовують актуальність вибору теми кваліфікаційної бакалаврської роботи.

Стан вивченості проблеми. Дослідженню проблем забезпечення конкурентоспроможності підприємств ресторанного господарства присвятили свої роботи такі вчені як Л. Мельник, І. Стойко, Р. Шерстюк, С. Ярошенко та інші. Основні тенденції розвитку ресторанного господарства України в сучасних умовах розглядалося в доробках таких вчених, як Гапоненко Г.І.,

Євтушенко О.В., Шамара І.М. [3] Муха Р.А. [16] розглядає вплив війни на заклади готельно-ресторанної сфери та їх конкурентоспроможність. Волинські науковці Єрко І., Гринасюк А., Громко Л. [9] розглядають особливості розвитку готельно-ресторанного господарства Луцької територіальної громади та Волинської області. Однак, в даних працях незначна увага приділяється розвитку технологій обслуговування в закладах ресторанного бізнесу регіону.

Об'єктом дослідження є технології обслуговування закладу ресторанного господарства Ring Cafe. Предметом дослідження є особливості використання технологій обслуговування споживачів ресторанного бізнесу міста Луцька.

Метою роботи є виявлення особливостей розвитку технологій обслуговування, що забезпечують конкурентоспроможність підприємства ресторанного господарства міста Луцька.

Для досягнення поставленої мети вирішено наступні завдання:

- розглянути теоретичні засади технологій обслуговування споживачів ресторанного господарства;
- проаналізувати конкурентоспроможність Ring Cafe;
- охарактеризувати інноваційні послуги обслуговування споживачів в Ring Cafe міста Луцька;
- визначити проблеми функціонування закладу ресторанного господарства міста Луцька;
- запропонувати можливі напрямки розвитку технологій обслуговування споживачів Ring Cafe.

Перелік використаних у ході дослідження методів. Для досягнення заданої мети та поставлених завдань в роботі використано узагальнення різноманітних методів дослідження, серед яких виділяємо: теоретичного і комплексного критерію – для з'ясування сутності засад технологій обслуговування; порівняльного аналізу – для аналізу конкурентоспроможності Ring Cafe; формалізації та узагальнення – для аналізу інноваційних послуг обслуговування закладу міста Луцька; графічний – для подання результатів

дослідження у графічному відображенні; табличний – для відображення результатів проведеного дослідження.

Джерела інформаційної бази дослідження. Джерельну базу нашого дослідження становлять доробки та публікації вітчизняних і іноземних вчених щодо використання технологій обслуговування споживачів ресторанного бізнесу. Крім того, при проведенні дослідження використовувались статистичні матеріали Головного управління статистики у Волинській області, а також дані закладу ресторанного господарства Ring Cafe, що знаходяться у вільному доступі в Інтернеті.

Практична цінність одержаних результатів роботи полягає в тому, що дана оцінка створює основу для практичного вирішення проблеми забезпечення конкурентоздатності закладу ресторанної сфери за допомогою впровадження запропонованих пропозицій і можуть бути використані Ring Cafe для процесу покращення його управлінської та організаційно-економічної політики.

Апробація результатів дослідження. Дослідження питань використання технологій обслуговування споживачів ресторанного бізнесу (на прикладі Ring Cafe) розглядалося на всеукраїнській інтернет-конференції молодих учених та студентів «Перспективи розвитку туризму та сфери гостинності в Україні та світі» (травень, 2024 року).

Структура роботи складається із вступу, трьох розділів, висновків та рекомендацій; містить 52 сторінки текстового матеріалу, 15 рисунків, 6 таблиць. Список джерел включає 28 найменувань літератури.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ТЕХНОЛОГІЙ ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

1.1. Поняття «культура обслуговування» в ресторанному господарстві

У сучасному світі, де конкуренція в галузі ресторанного бізнесу настільки велика, що клієнти мають вибір серед безлічі закладів, важливою складовою успішної роботи є культура обслуговування. Це поняття охоплює не лише професійні навички персоналу, а й внутрішню культуру закладу, його цінності та стандарти, що визначають якість обслуговування.

Перший підхід розглядає культуру обслуговування як концепцію, що охоплює як фізичну, так і психологічну зручність для відвідувачів. Це означає, що не лише забезпечення зручних умов та відповідних послуг важливо, але й створення атмосфери дружелюбності, приязності та поваги до клієнтів.

Другий підхід визначає культуру сервісу, як комплекс значущості та світогляду, що визначають мету підприємства ресторанного господарства. Це включає ідею про те, що головною метою сервісу є надання якісних ресторанних послуг на основі чітких правил, процедур та системи заохочень.

Третій підхід розглядає культуру сервісу, як організаційну культуру, що направлена на обслуговування відвідувачів за допомогою певних нормативів, регламентів та практичних навичок. Він також підкреслює важливість політики закладу ресторанного господарства та системи заохочень для підтримки цієї культури.

Вивчення складових системи сервісу в закладах ресторанного господарства включає в себе аналіз усіх елементів та процесів обслуговування, з метою формування ефективних механізмів управління цією системою.

Під час вивчення діяльності системи сервісу в закладах ресторанного господарства, була виявлена особливість – багатогранність здійснення подібних дій у процесі обслуговування. Ця багатогранність може бути наслідком відмінностей якісних та кількісних ознак виконання операцій.

Однією з відмінних особливостей виконання операцій є тип взаємодії виконавця операції зі споживачем. Ця взаємодія може бути прямою, коли споживач прямо спілкується з працівником закладу ресторанного господарства, або опосередкованою, коли є інші посередники у процесі обслуговування відвідувача.

Ще однією відмінною особливістю є зрозумілість нагляду за виконанням операцій споживачем. Робоче місце працівника закладу ресторанного господарства може бути повністю видимим для відвідувача, обмежено видимим або зовсім недоступним для споглядання (табл. 1.1).

За цими ознаками можна класифікувати виконання процесів у системі обслуговування. Така класифікація дозволяє краще розуміти та аналізувати різноманітність процесів у ресторанному господарстві, а також розробляти оптимальні стратегії управління ними з метою покращення якості обслуговування та задоволення потреб клієнтів.

Видимий різновид здійснення процесу в закладі ресторанного господарства означає прямі зв'язки між працівником закладу ресторанного господарства і відвідувачем протягом всіх етапів виконання операцій. Цей різновид виконання оцінюється високим рівнем уваги до відвідувача закладу, з наголосом на його професійне виконання (рис. 1.1).



Рис. 1.1. Видимий процес в закладі ресторанного господарства

Наприклад, у барі бармен виконує всі етапи приготування коктейлю за стійкою бару, що доступні для повного споглядання відвідувачами. Він демонструє не лише техніку виконання технологічних операцій, але і вміння ефектно та швидко виконувати їх перед очима гостей. Цей різновид здійснення процесу зазвичай використовується для підвищення враження від обслуговування та створення особливої атмосфери у закладі. Він дозволяє споживачам бути активними спостерігачами за процесом приготування страв або напоїв, що може збільшити їхній інтерес та зацікавленість у продукції.

Крім того, видимий різновид виконання процесу дозволяє виконавцю показати свою експертизу та вміння перед гостями, що сприяє позитивному сприйняттю закладу та його персоналу. Це також може стати частиною маркетингової стратегії закладу, підкреслюючи його унікальність та професіоналізм. Отже, видимий різновид виконання процесу в ресторанному господарстві відіграє важливу роль у створенні позитивного враження від обслуговування та формуванні унікальної атмосфери закладу.

Обмежено видимий різновид виконання процесу у ресторанному господарстві включає як пряму, так і опосередковану взаємодію працівника закладу ресторанного господарства та відвідувача (рис. 1.2).



Рис. 1.2. Обмежено видимий різновид виконання процесу у ресторанному господарстві

Поділ рівня сервісу в залежності до різновиду здійснення заходів системи
обслуговування

Критерії досконалості сервісу	Різновиди проведення процесу сервісу	Ступінь обслуговування до типу здійснення	Показники якості відповідно до типу виконання процесів системи обслуговування
<p>Сукупність сервісу</p> <p>Досконалість дій персоналу із сервісу</p> <p>Досконалість продукту проведення сервісу</p> <p>Досконалість торгового залу закладу та робочих зон</p>	Видимий	Найвищий ступінь обслуговування	здійснення необхідності і очікувань відвідувачів від процесу сервісу
			досконалість виконання роботи працівниками, майстерність і техніка виконання
			досконалість продукту сервісу
			досконалість робочого місця працівника
	Обмежено видимий	Вищий ступінь обслуговування	ступінь здійснення бажань відвідувачів від сервісу
			досконалість виконання роботи працівниками, майстерність і техніка виконання
			досконалість продукту сервісу
			досконалість робочого місця працівника
	Не видимий	Базовий ступінь обслуговування	ступінь здійснення бажань відвідувачів від сервісу
			досконалість виконання роботи працівниками через техніку виконання
			досконалість продукту сервісу
			досконалість робочого місця працівника

Даний різновид дозволяє частково демонструвати процес виконання операцій, але деякі дії обмежуються від споглядання відвідувачем. Наприклад, головну складову технологічних дій з приготування перших страв виконують у виробничих приміщеннях, що недоступні для відвідувачів. Таким чином, відвідувачі закладу не можуть бачити певні етапи приготування, які відбуваються у кухні або інших виробничих зонах. Проте, частину операцій, таких як порціювання та гарнірування страв, виконують на спеціально обладнаному місці у торговому залі, яке доступне для споглядання відвідувачами. Таким чином, відвідувачі закладу можуть бачити останні етапи приготування страви та спостерігати за процесом її оформлення. Обмежено видимий різновид дозволяє поєднати переваги прямої та опосередкованої взаємодії з відвідувачем. З одного боку, він дозволяє зберегти певну таємничість та ексклюзивність у процесі приготування, що може збільшити інтригу та інтерес споживачів. З іншого боку, він надає можливість відвідувачам закладу бачити певні аспекти процесу та відчувати близькість до кулінарного процесу. Такий підхід до виконання процесу в ресторанному господарстві може створити унікальну атмосферу та відмінити заклад серед конкурентів.

Не видимий різновид здійснення процесу в ресторанному господарстві передбачає, що взаємодія між працівниками закладу і його відвідувачем здійснюється через продукт процесу, який відвідувач одержує від офіціантів (рис. 1.3).

У цьому випадку всі операції виконуються на місцях, які недоступні для споглядання відвідувачів. Наприклад, у багатьох ресторанных закладах поварі готують страви у закритій кухні, де відвідувачі не можуть бачити процес приготування. Однак вони отримують готові страви через сервісний персонал, що створює враження, що вони спілкуються з виконавцем через продукт – готову страву.

Культура обслуговування в ресторанному господарстві – це не лише функціональний аспект роботи закладу, а й відображення його цінностей та

філософії. Ресторанний заклад, який прагне досягти успіху та визнання, повинен вкладати зусилля у розвиток внутрішньої культури, що стане основою для якісного та неперевершеного обслуговування своїх гостей.



Рис. 1.3. Невидимий різновид процесу обслуговування

Важливою складовою культури обслуговування є знання та дотримання етикету. Персонал ресторанного закладу повинен мати чітке розуміння етикету стосовно обслуговування гостей за столом, включаючи правила поведінки, використання столового прибору та інші аспекти. Ефективне керування часом є також важливим елементом культури обслуговування. Персонал ресторанного закладу повинен бути організованим і вміти керувати своїм часом так, щоб забезпечити швидке та якісне обслуговування кожного гостя.

Крім того, важливою частиною культури обслуговування є здатність персоналу працювати в команді. Спільна робота з іншими членами персоналу допомагає забезпечити гармонійну та координовану роботу всього закладу.

Наступним аспектом є вміння персоналу ефективно реагувати на будь-які зміни чи непередбачені ситуації. Гнучкість та вміння швидко адаптуватися до нових обставин дозволяють закладам ресторанного господарства ефективно вирішувати проблеми та забезпечувати високий рівень обслуговування навіть у складних ситуаціях.

Культура обслуговування також передбачає взаємодію з різними типами клієнтів. Від закладу ресторанного господарства вимагається здатність

працювати з різними категоріями гостей, враховуючи їхні індивідуальні потреби та вподобання. Крім того, культура обслуговування включає в себе знання та дотримання правил безпеки та санітарії. Персонал закладу ресторанного господарства повинен бути ознайомлений з усіма вимогами щодо збереження чистоти та безпеки у закладі, а також вміти правильно реагувати на будь-які негаразди чи випадки невідповідності стандартам.

Далі, культура обслуговування в закладі ресторанного господарстві передбачає постійне навчання та професійний розвиток персоналу. Заклад ресторанного заклад, який прагне підтримувати високий рівень обслуговування, повинен інвестувати у навчання свого персоналу, щоб вони постійно підвищували свою кваліфікацію та вміння.

Отже, культура обслуговування в закладі ресторанного господарства – це складний, але невід'ємний елемент успішної роботи закладу. Вона включає в себе не лише професійні навички персоналу, а й цінності та стандарти, що визначають якість обслуговування та репутацію закладу ресторанного господарства в очах його клієнтів.

1.2. Теоретичні засади технології обслуговування на підприємствах ресторанного бізнесу

Ресторанний бізнес, як невід'ємна частина сфери послуг, потребує особливої уваги до технологій обслуговування. Сучасні ресторани мають відповідати високим стандартам якості та ефективності, що досягається завдяки впровадженню передових технологій і методологій обслуговування. Теоретичні засади цієї сфери включають різні аспекти: від управління персоналом до використання цифрових технологій.

Технологія – це цілісність способів, процедур, методів, стилів роботи, що включають поєднання обладнання, сировини і інструментів, які узгоджуються з управлінським та організаційним процесами. В сфері ресторанного бізнесу технологія сервісу є важливою складовою, що відбивається на добротності

сервісу, фінансовому стані роботи закладу та керівництва закладом ресторанного господарства. Побудова даного циклу на підприємствах ресторанного сервісу є типовим для даної категорії закладів. Однак кожен заклад має певну унікальність відповідно до розмірів, структури, категорії чи спрямування на ресторанний бізнес.

Технологія сервісу відвідувачів закладів ресторанного господарства оцінюється повторюваністю, яка полягає в систематичному повторенні циклів сервісу від моменту приходу відвідувача до покидання закладу. Сучасний різновид сервісу являється типовим поєднанням послуг, наданих в певному порядку, які пропонує ресторанний заклад і якими користується відвідувач. Хоча кількість і добротність сервісу можуть змінюватися, головні складові та основні послуги на кожному з них завжди надаються почергово.

Процедура технології сервісу умовно складається з таких складових (рис. 1.4):

– до прибуття в заклад ресторанного господарства – замовлення столиків. Відвідувач може забронювати столик за допомогою телефонного дзвінка, онлайн-платформи або безпосередньо в закладі ресторанного господарства. Гість повідомляє своє ім'я, кількість осіб, дату і час візиту, а також будь-які побажання, як-от розташування столика (наприклад, біля вікна). Це забезпечує гостя впевненістю в наявності місця та дозволяє закладу ресторанного сервісу краще планувати завантаженість. Після отримання запиту на бронювання заклад підтверджує бронювання через SMS, електронну пошту або телефонний дзвінок. Це допомагає уникнути непорозумінь та нагадує гостю про запланований візит. На цьому етапі відвідувач може повідомити про будь-які особливі побажання або потреби, такі як дієтичні обмеження, святкування подій, тощо;

– прибуття до закладу та розміщення за столиком. При вході до ресторану гостя зустрічає хостес або офіціант, вітаючи його та перевіряючи бронювання. Гостя проводять до заброньованого столика, де він може зручно розміститись. Якщо столик ще не готовий, гостю можуть запропонувати посидіти в зоні

очікування або барі, де можна замовити напої. У цей момент може пропонуватись меню або напої. Офіціант пояснює гостю концепцію меню, розповідає про спеціальні пропозиції та рекомендує популярні страви.



Рис. 1.4. Технологічний алгоритм гостьового циклу обслуговування

Офіціант відповідає на запитання гостя щодо інгредієнтів, способів приготування та часу очікування на замовлення. Офіціант може запропонувати напої, воду або легкі закуски, щоб зробити очікування приємнішим;

– замовлення страв та їх подача. Гостю надається меню, і офіціант допомагає з вибором страв, пояснюючи інгредієнти, страви дня та спеціальні пропозиції. Після того як гість обере страви та напої, офіціант приймає замовлення. Офіціант ретельно фіксує замовлення, уточнюючи всі деталі, щоб уникнути непорозумінь.

Замовлення передається на кухню та в бар для приготування страв і напоїв. Офіціанти слідкують за тим, щоб замовлення виконувалось своєчасно. Офіціант періодично перевіряє, чи все в порядку, чи потрібні гостям додаткові напої або закуски.

Страви готуються та подаються у відповідному порядку (наприклад, закуски, основні страви, десерти). Офіціанти стежать за тим, щоб між подачами не було тривалих пауз. Офіціанти перевіряють якість та презентацію страв перед подачею, щоб забезпечити найкращий досвід для гостя. Офіціант залишається доступним для гостей, щоб відповідати на запитання, додавати напої або замовляти додаткові страви;

– завершення трапези та остаточна оплата послуг закладу. Після того як гості завершили трапезу, офіціант може запропонувати десерт чи каву, а також запитати, чи все було до смаку. Офіціант може запропонувати додаткові серветки, зубочистки або інші дрібниці для комфорту гостя.

Офіціант приносить рахунок, пояснює деталі, відповідає на питання та надає можливі способи оплати (готівка, кредитна карта, мобільні платежі). Офіціант допомагає здійснити оплату швидко та зручно.

Після отримання оплати офіціант приносить здачу або повертає кредитну картку. У разі мобільних платежів процес проходить електронно. Офіціант дякує їм за візит і запрошує повернутися знову. Можуть бути надані рекламні матеріали чи програми лояльності для заохочення повторних візитів.

Кожен із цих етапів є важливим для забезпечення високої якості обслуговування та створення позитивного досвіду для відвідувачів закладу ресторанного господарства.

Однією з ключових концепцій в обслуговуванні клієнтів є орієнтація на споживача. Це передбачає розуміння потреб і очікувань клієнтів, а також забезпечення їхнього задоволення. Якість обслуговування залежить не тільки від професіоналізму персоналу, але й від організації процесів всередині підприємства. Тут важливу роль відіграє стандартизація обслуговування, яка дозволяє забезпечити стабільно високий рівень якості послуг.

Управління персоналом є однією з основних складових технології обслуговування. Відбір, навчання та мотивація працівників мають бути організовані таким чином, щоб кожен член команди був зацікавлений у наданні якісних послуг. Теорія мотивації персоналу, розроблена Абрагамом Маслоу, Фредеріком Герцбергом та іншими вченими, підкреслює важливість задоволення базових потреб працівників для досягнення високої продуктивності.

1.3. Формування культури та якості обслуговування в закладах ресторанного господарства

Заклади ресторанного господарства відіграють важливу роль у суспільстві, задовольняючи потреби людей у харчуванні, відпочинку та соціалізації. Формування культури та якості обслуговування є ключовими елементами, які визначають успішність закладу та рівень задоволення клієнтів. У сучасному світі, де конкуренція на ринку ресторанних послуг постійно зростає, заклади повинні приділяти особливу увагу вдосконаленню цих аспектів.

Культура обслуговування в закладах ресторанного господарства є комплексом етичних норм, цінностей і правил поведінки, яких дотримуються працівники при взаємодії з клієнтами. Вона формується під впливом багатьох

факторів, включаючи корпоративну культуру, професійні стандарти та особисті якості співробітників. Основними складовими культури обслуговування є ввічливість, компетентність, швидкість реагування на запити клієнтів та увага до деталей.

Важливим аспектом культури обслуговування є створення комфортної атмосфери, яка сприяє позитивному враженню від відвідування закладу. Це досягається через уважне ставлення до клієнтів, привітність персоналу та високий рівень професіоналізму. Крім того, важливою складовою є створення дружнього середовища всередині колективу, яке сприяє кращій координації дій та підвищенню загального рівня обслуговування.

Якість обслуговування в закладах ресторанного господарства включає в себе кілька ключових елементів: якість їжі, рівень сервісу, чистоту та загальну атмосферу закладу. Високоякісна їжа є основою будь-якого закладу ресторанного бізнесу, і для її забезпечення необхідно використовувати свіжі інгредієнти, дотримуватися технологій приготування та постійно вдосконалювати рецепти. Проте, навіть найсмачніша їжа не зможе забезпечити успіх закладу без високого рівня сервісу.

Рівень сервісу визначається швидкістю та ефективністю обслуговування, уважністю персоналу до потреб клієнтів та здатністю вирішувати конфліктні ситуації. Чистота приміщень та інвентарю також є важливим показником якості обслуговування, оскільки вона впливає на загальне враження від закладу та здоров'я клієнтів.

Сучасні заклади ресторанного господарства все частіше впроваджують новітні технології, щоб покращити якість обслуговування та підвищити ефективність роботи. Наприклад, автоматизація процесу прийому замовлень дозволяє уникнути помилок, прискорити обслуговування та зменшити навантаження на персонал. Використання спеціалізованого програмного забезпечення для управління запасами допомагає уникнути надлишків та недостач, що позитивно впливає на фінансові показники закладу.

Для забезпечення високої якості обслуговування необхідно впроваджувати стандарти та регулярні тренінги для персоналу. Стандарти визначають основні вимоги до обслуговування клієнтів, включаючи правила етикету, техніки обслуговування та способи вирішення проблемних ситуацій. Тренінги допомагають співробітникам оволодіти необхідними навичками та підвищити рівень професіоналізму.

Регулярні оцінки роботи персоналу та зворотний зв'язок від клієнтів дозволяють виявляти слабкі місця та оперативно вносити необхідні корективи. Крім того, важливо створювати умови для професійного розвитку співробітників, мотивуючи їх на досягнення високих результатів.

У сучасних умовах розвитку технологій інновації відіграють важливу роль у підвищенні якості обслуговування. Використання електронних систем замовлень, автоматизація процесів обліку та контролю, впровадження програм лояльності для клієнтів сприяють підвищенню ефективності роботи закладу та задоволеності відвідувачів. Соціальні мережі та онлайн-платформи дозволяють закладам швидко реагувати на відгуки клієнтів та проводити маркетингові кампанії.

Важливим аспектом покращення якості обслуговування є аналіз даних. Збір та аналіз інформації про вподобання клієнтів, найпопулярніші страви, час відвідування та інші параметри дозволяє закладам точніше планувати свою діяльність, адаптувати меню та організовувати спеціальні заходи. Аналітика також допомагає визначити ефективність маркетингових кампаній та знаходити нові можливості для розвитку бізнесу.

Ефективна комунікація з клієнтами є важливою складовою якісного обслуговування. Використання соціальних мереж, електронної пошти та мобільних додатків дозволяє закладам ресторанного сервісу оперативно інформувати клієнтів про новинки, спеціальні пропозиції та акції. Крім того, регулярний зворотний зв'язок від клієнтів допомагає виявляти недоліки в обслуговуванні та швидко їх усувати.

Заклади, що прагнуть залучити та утримати клієнтів, активно експериментують з меню, впроваджуючи нові страви та враховуючи сучасні тренди в харчуванні. Зростаюча популярність здорового способу життя та екологічних продуктів спонукає заклади ресторанного бізнесу пропонувати страви з органічних інгредієнтів, безглютенові та веганські опції. Крім того, актуальними залишаються локальні продукти та автентичні рецепти, які підкреслюють унікальність закладу та сприяють розвитку гастрономічного туризму.

Сучасні заклади все частіше звертають увагу на креативність та інновації в обслуговуванні. Наприклад, інтерактивні меню, голографічні презентації страв, використання віртуальної та доповненої реальності для створення унікального досвіду є привабливими для клієнтів та створюють неповторну атмосферу. Такі підходи допомагають виділити заклад серед конкурентів та залучити нових відвідувачів.

Соціальна відповідальність стає важливим аспектом діяльності сучасних закладів ресторанного сервісу. Заклади, які підтримують екологічні ініціативи, сприяють сталому розвитку та залучаються до благодійних проєктів, отримують додаткові переваги в очах клієнтів. Наприклад, використання екологічно чистих матеріалів для упаковки, зменшення використання пластику та підтримка місцевих виробників продуктів підвищують репутацію закладу та приваблюють свідомих споживачів.

Заклади, які активно підтримують місцеві ініціативи та співпрацюють з локальними виробниками, не лише сприяють розвитку місцевої економіки, а й зміцнюють свої позиції на ринку. Використання місцевих продуктів та співпраця з фермерськими господарствами дозволяє забезпечити високу якість страв та підкреслити унікальність закладу.

У сучасних умовах важливою якістю для закладів ресторанного господарства є гнучкість та здатність швидко адаптуватися до змін. Зміни у споживчих перевагах, економічні кризи, пандемії, війна в Україні та інші фактори можуть значно впливати на діяльність закладів ресторанного

господарства. Ті заклади, які вміють оперативно реагувати на виклики та знаходити нові можливості, мають більше шансів на успіх.

Отже, формування культури та якості обслуговування в закладах ресторанного господарства є складним та багатограним процесом, що вимагає постійного вдосконалення та інновацій. Високий рівень обслуговування та позитивний досвід клієнтів є запорукою успіху закладу в умовах зростаючої конкуренції. Впровадження новітніх технологій, професійне навчання персоналу, підтримка локальних ініціатив та активна комунікація з клієнтами допомагають закладам залишатися конкурентоспроможними та привабливими для споживачів.

РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ ТЕХНОЛОГІЙ ОБСЛУГОВУВАННЯ RING CAFE МІСТА ЛУЦЬКА

2.1. Аналіз конкурентоспроможності Ring Cafe

RING Cafe відкрилося 17 серпня 2018 року. В обласному центрі Луцьку даний заклад розташований по проспекту Грушевського 2 в розважальному центрі «Промінь» на 4 поверсі у фуд-корті, тел. +38 0503587733, режим роботи з 10.00 до 22.00. Кафе входить до структури приватного підприємства PE EMOTION GROUP, керівником якого являється Куренда Станіслав Васильович. Дане підприємство має у власності 7 закладів (табл. 2.1).

Таблиця 2.1

Структура PE EMOTION GROUP

№	Назва закладу	Місцезнаходження закладу
	Ring DJ CAFE DJ	м. Луцьк, пр. Волі, 49а Сіті Парк
	Бар George's Club	м. Луцьк, пр. Грушевського, 2 РЦ Промінь
	Чорничне кафе	м. Луцьк, пр. Грушевського, 2 РЦ Промінь
	Кав'ярня кондитерська Ring Coffee	м. Луцьк, пр. Волі, 15
	Ring Burger	м. Луцьк, пр. Волі, 8
	RING Cafe	м. Луцьк, пр. Грушевського, 2 РЦ Промінь
	Готельно-ресторанний комплекс «Колобок»	Волинська обл., Луцький р-н, с. Княгининок, вул. Соборна, 73

Сторінка в соціальних мережах: <https://ring.lutsk.ua>,
<https://www.instagram.com/ring.cafe/> та <https://www.facebook.com/ringlutsk/>.
Основна концепція – неодмінна складова великого фуд-корту Grand Central Food Terminal (рис. 2.1).



Рис. 2.1. Логотип RING Cafe

Профіль даного кафе виділяється ідеєю та виявляється особливостями зовнішнього дизайну, вишуканої декорації, приємного музичного супроводу та меню закладу (рис. 2.2).



Рис. 2.2. Інтер'єр та барна стійка RING Cafe

В штатному розписі Ring Cafe нараховується 19 осіб. Структура закладу представлена на рис. 2.3.

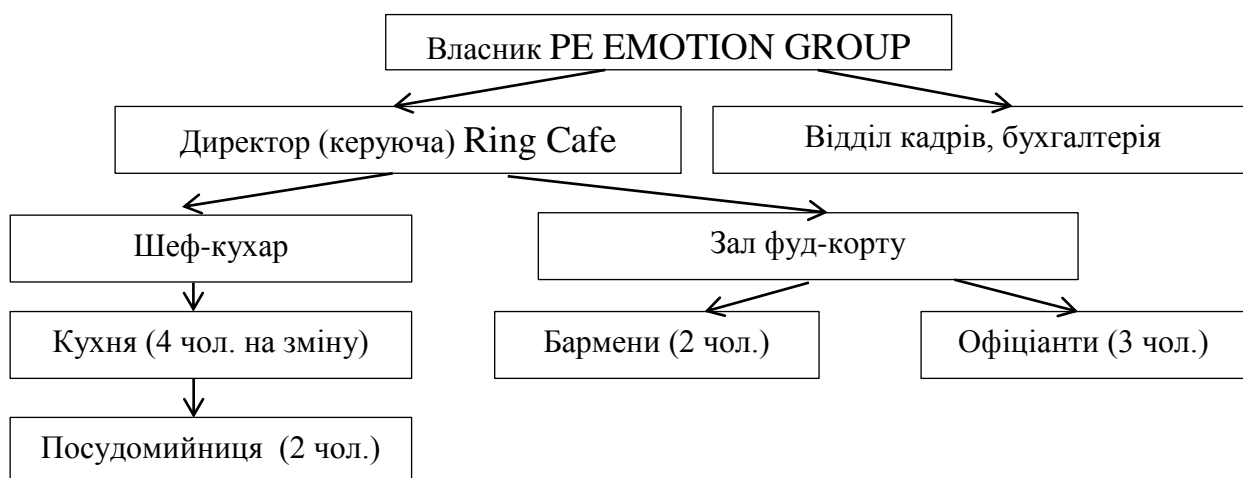


Рис. 2.3. Структура RING Cafe

Ключовим фактором успішного функціонування RING Cafe є персонал. Від безпосередніх і ефективних особливостей власника і директора та допоміжного персоналу, а також їхніх практичних навичок, залежить добротність запропонованих керівних висновків та результати їхнього вирішення. Тому кадровий персонал RING Cafe формує ступінь дієвості існування даного закладу ресторанного бізнесу. Кадри даного закладу являються головним чинником, що дозволяє досягати успіху.

Директор Ring Cafe відіграє ключову роль в успішному функціонуванні та розвитку закладу, виконуючи широкий спектр обов'язків, що охоплюють організаційні, кадрові, фінансові та адміністративні аспекти. Він забезпечує ефективну роботу кафе, підвищуючи його конкурентоспроможність і задоволення клієнтів.

Одним з основних завдань директора є організація виробничої та торгової діяльності кафе. Він планує та координує всі процеси, пов'язані з приготуванням страв, їх реалізацією та обслуговуванням клієнтів. Важливою частиною цієї діяльності є забезпечення високої якості продукції та послуг, що надаються закладом.

Директор «Ring Cafe» відповідає за управління колективом. Він займається підбором кадрів, приймає на роботу нових співробітників і звільняє тих, хто не відповідає встановленим вимогам, керуючись трудовим законодавством. Важливою частиною кадрової політики є розстановка кадрів, яка дозволяє оптимально використовувати потенціал кожного співробітника. Директор також слідкує за культурою обслуговування в залах ресторану, забезпечуючи високий рівень сервісу.

Однією з ключових функцій директора є контроль за обліком і збереженням матеріальних цінностей. Він стежить за станом обліку, контролює збереження товарно-матеріальних цінностей, що є на складі та в обігу. Це включає перевірку своєчасності доставки та якості продукції від постачальників, а також забезпечення умов для її належного зберігання.

Директор укладає договори з постачальниками товарів, сировини та напівфабрикатів. Він відповідальний за вибір надійних партнерів, які можуть забезпечити якісну та своєчасну поставку необхідних ресурсів. Контроль за своєчасністю доставки та якістю продукції є критично важливим для безперебійного функціонування кафе.

Директор Ring Cafe зобов'язаний контролювати дотримання всіх правил санітарії та гігієни, техніки безпеки та пожежної безпеки. Він стежить за тим,

щоб всі співробітники дотримувалися встановлених стандартів та процедур, що забезпечує безпеку як працівників, так і відвідувачів кафе.

Важливим аспектом роботи директора є контроль за якістю продукції. Він слідкує за тим, щоб всі страви, які пропонуються в меню, відповідали високим стандартам якості та були приготовлені з дотриманням всіх технологічних норм. Це включає регулярні перевірки кухні, взаємодію з кухарями та іншими працівниками.

Шеф-кухар є ключовою фігурою в Ring Cafe, відіграючи вирішальну роль у забезпеченні якості та культури обслуговування. Його обов'язки охоплюють не лише приготування їжі, але й організацію роботи кухні, управління персоналом та контроль за дотриманням технологічних процесів

Одним з перших етапів забезпечення високої якості страв є правильне планування закупівель. Шеф-кухар складає та подає на склад заявки на одержання продуктів, устаткування і посуду. Це забезпечує безперервність роботи кухні та наявність необхідних інгредієнтів для приготування страв. Вибір якісних продуктів і надійних постачальників є основою для створення кулінарних шедеврів.

Шеф-кухар інструктує працівників кухні з питань виконання вимог технології приготування їжі. Він передає свої знання та досвід, допомагаючи кухарям оволодіти необхідними навичками та техніками. Такий підхід забезпечує однорідність у підході до приготування страв та підтримку високих стандартів якості.

Організація раціонального використання сировини є критично важливою для економічної ефективності ресторану. Шеф-кухар контролює процес кулінарної обробки продуктів, керуючись технологічними правилами приготування страв. Це допомагає зменшити витрати та забезпечити максимальне використання всіх інгредієнтів без втрат якості.

Шеф-кухар відповідальний за забезпечення високої якості їжі та її гарне оформлення. Він контролює всі етапи приготування страв, від підготовки інгредієнтів до подачі на стіл. Велика увага приділяється не лише смаку, але й

естетичному вигляду страв, що впливає на загальне враження відвідувачів від закладу.

Організація своєчасного приготування і роздачі їжі є ключовим аспектом роботи шеф-кухаря. Він слідкує за тим, щоб усі страви були приготовлені вчасно і подавались свіжими. Це включає в себе контроль за роботою кухарів та координування їх дій, щоб уникнути затримок у подачі їжі.

Шеф-кухар здійснює контроль за правильною відпусткою готової продукції відповідно до норм виходу, передбачених діючим збірником рецептур страв і кулінарних виробів. Це забезпечує дотримання встановлених стандартів і допомагає уникнути відхилень у розмірах порцій та якості страв.

Першим до закладу Ring Cafe приходить офіціант о 10:00 годині. Він виконує всі ранкові обов'язки, що включають підготовку залу до прийому гостей, перевірку чистоти столів, сервіровку та заповнення всіх необхідних документів. Офіціант перевіряє меню, наявність рекламних матеріалів і здійснює інвентаризацію столових приборів та посуду.

Другий офіціант приходить в Ring Cafe о 12:00 годині, коли вже більшість підготовчих робіт виконані. Його завдання полягають у підтримці високого рівня обслуговування під час основного потоку гостей, а також допомога першому офіціанту в будь-яких невідкладних справах.

О 10:00 годині приходить бармен, який має власний набір обов'язків. Перш за все, бармен вмикає систему управління Ring Cafe Micros, відкриває касу та перевіряє готовність закладу до відкриття. Він також здійснює інвентаризацію бару, перевіряє наявність необхідних напоїв, інгредієнтів для коктейлів та інші барні прибори. Бармен забезпечує, щоб все було в ідеальному стані для прийому гостей.

Злагоджена робота офіціантів і бармена є ключовою для успішного функціонування Ring Cafe. Співробітники повинні мати чітке уявлення про свої обов'язки та взаємодіяти один з одним для забезпечення безперервного процесу обслуговування. Офіціанти регулярно повідомляють бармена про потреби

гостей у напоях, а бармен, в свою чергу, оперативно виконує замовлення, забезпечуючи швидке обслуговування.

В даному фуд-корті розташовані різні заклади ресторанного господарства, а від Ring Cafe тут розміщено 8 столиків, хоча за потреби відвідувачі даного кафе можуть розміщуватися в будь-якому місці даного простору.

Однією з головних тенденцій даного закладу є створення унікального досвіду для клієнтів. Наприклад, Ring Cafe пропонує не лише традиційні місця для сидіння, але й тематичну кімнату, оформлену у концепції серіалу «Друзі» (рис. 2.4).



Рис. 2.4. Тематична кімната RING Cafe

В ній може одночасно знаходитися 15 відвідувачів, які розміщуються за двома столиками. Крім того, в даній кімнаті відвідувачі мають змогу споглядати даний серіал в оригіналі. Це не тільки привертає увагу фанатів серіалу, але й створює атмосферу, що відрізняє цей заклад від інших. Такі ініціативи допомагають залучити нових клієнтів та утримати постійних відвідувачів.

Таким чином, конкурентоспроможність Ring Cafe визначається його унікальною концепцією, різноманітним меню, високим рівнем обслуговування, професійним персоналом, інноваційними підходами та здатністю до адаптації в умовах змін. Завдяки цим факторам, кафе не лише виживає в умовах конкуренції, але й активно приваблює нових клієнтів та утримує постійних відвідувачів.

2.2. Інноваційні послуги обслуговування споживачів в Ring Cafe міста Луцька

Сучасний ринок ресторанного господарства вимагає від підприємств не лише високої якості їжі та обслуговування, а й впровадження інноваційних підходів, які забезпечують унікальний клієнтський досвід. Ring Cafe є яскравим прикладом закладу, що успішно інтегрує інноваційні послуги для обслуговування споживачів, тим самим підвищуючи свою конкурентоспроможність.

Меню RING Cafe є важливим аспектом у залученні клієнтів та формуванні їх лояльності. Даний заклад намагається запропонувати різноманітність страв, що відповідають різним смаковим вподобанням та дієтичним потребам. Наприклад, пропонують різноманітність бургерів, салатів, страв з м'яса, закусок і супів (табл. 2.2, рис. 2.5-2.6).

Таблиця 2.2

Меню RING Cafe [сайт]

№	Вид меню	Кількість позицій меню	Цінова характеристика, грн..
1	Піца	18	135 – 370
2	Бургери	26	138 – 305
3	Салати	9	115 – 255
4	Супи	5	75 – 125
5	Гарячі страви	24	55 – 255
6	Суші	5	125 – 330
7	WOK	4	125 – 155
8	Десерти	5	70 – 80
9	Напої	14	48 – 140
10	Закуси	15	70 – 365

Особливо варто відзначити використання грилю з вулканічною лавою для приготування м'яса, що додає стравам особливого смаку та аромату. Цей інноваційний підхід до приготування їжі забезпечує високу якість та оригінальність страв.

В даному закладі діє знижка 20%, в певний час – з 12 до 15:00 протягом тижня, крім вихідних днів, а також проводяться різноманітні акції на коктейлі

з понеділка по четвер. Крім того, кожного четверга в закладі проходить Women`s Day, коли надається знижка на 50% для жіночих компаній, які відвідають RING Cafe.

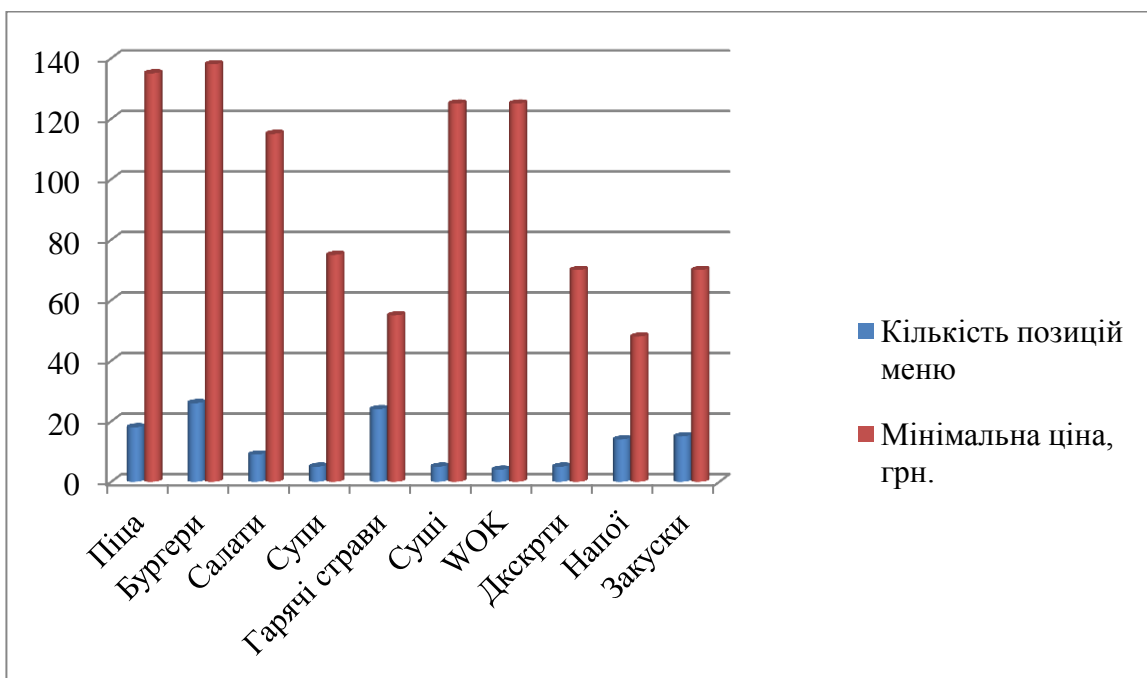


Рис. 2.5. Меню з мінімальною ціною закладу

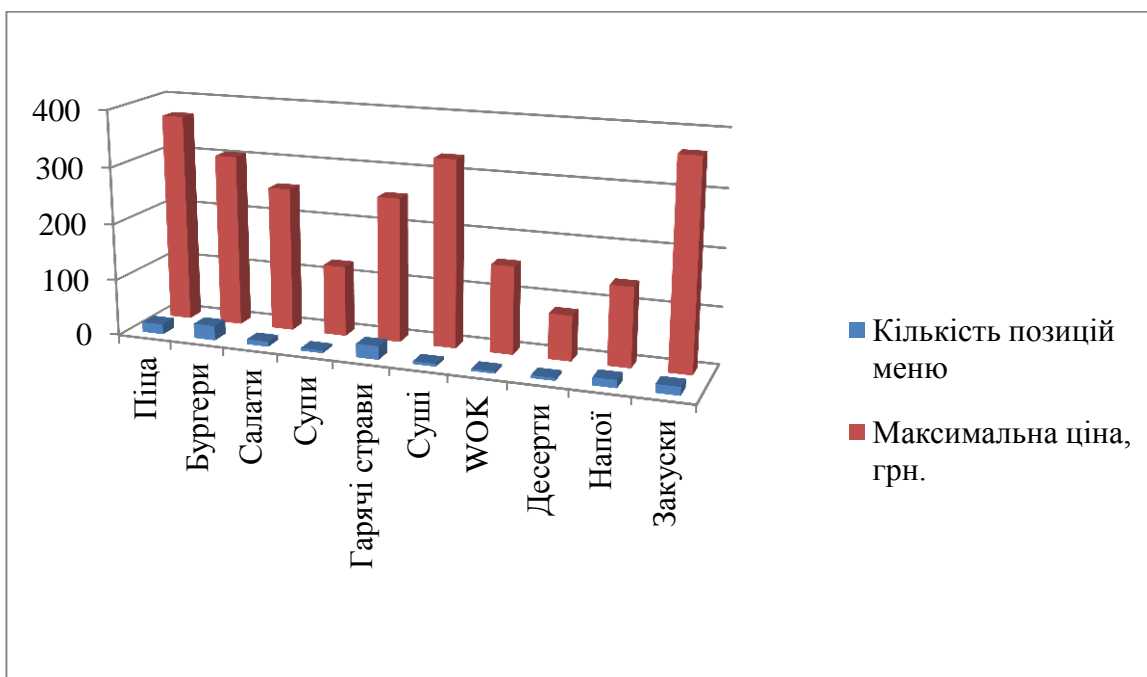


Рис. 2.6. Меню з максимальною ціною закладу

Система лояльності на день народження у Ring Cafe є привабливою можливістю для клієнтів отримати знижку на всі страви включно з алкогольними напоями.

Умови системи лояльності дуже привабливі для гостей. За умови, що сума в чеку становить на кожну дорослу особу 600 грн. і на кожну дитину 300 грн., клієнти мають право на знижку 20% на все меню, включаючи алкогольні напої. Це дозволяє клієнтам святкувати свої особисті події у затишній атмосфері закладу, не турбуючись про бюджет. Така система лояльності стимулює клієнтів відвідувати Ring Cafe для святкування днів народжень, що може призвести до збільшення обігу та популярності закладу.

Салати в Ring Cafe заслуговують окремої уваги. Вони готуються зі свіжих інгредієнтів і можуть задовольнити найвибагливіші смаки. В меню є як класичні варіанти, такі як Цезар чи Грецький салат, так і авторські рецепти, що поєднують незвичайні інгредієнти. Ці страви не лише смачні, а й корисні, що відповідає сучасним тенденціям здорового харчування (табл. 2.3, рис. 2.7-2.8).

Таблиця 2.3

Меню салатів Ring Cafe

№	Назва салату	Вихід страви, грам	Ціна страви, грн.
1	Салат з креветками	200	255
2	Салат з язиком	250	155
3	Салат зі свининою	300	165
4	Салат Грецький	200	125
5	Салат Цезар з курячим стегном	220	165
6	Салат овочевий	230	115
7	Салат з курчам	200	145
8	Салат з беконом	200	145
9	Салат зі шпинатом та сиром фета	200	135



Рис. 2.7. Меню салатів закладу

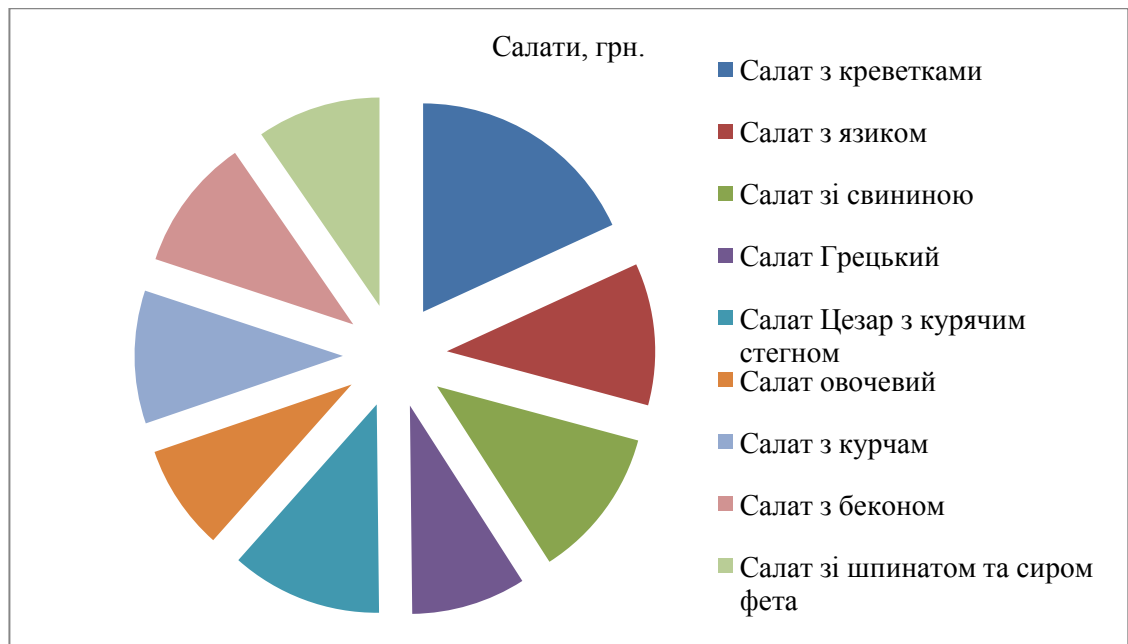


Рис. 2.8. Різноманітність меню салатів Ring Cafe

Супи завжди займали важливе місце в кулінарній культурі багатьох народів. Вони не тільки є смачною та поживною стравою, але й виконують важливу роль у гастрономічному досвіді відвідувачів ресторанних закладів. У Ring Cafe супи є невід'ємною частиною меню, сприяючи створенню затишної атмосфери та задоволенню потреб різних клієнтів.

Меню Ring Cafe включає 5 різноманітних видів супів, які задовольняють різні смакові вподобання відвідувачів (табл. 2.4, рис. 2.9). Серед них можна знайти як класичні рецепти, такі як курячий бульйон або борщ червоний, так і екзотичні варіанти, наприклад, суп рамен або крем-суп зі шпинату. Цей широкий асортимент дозволяє залучити до закладу різних клієнтів, від прихильників традиційних страв до гурманів, які люблять експериментувати.

Таблиця 2.4

Меню супів Ring Cafe

№	Назва супу	Вихід страви, грам	Ціна страви, грн.
1	Суп рамен	360	110
2	Бульйон курячий	300	75
3	Борщ червоний	300/30/35/25	115
4	Крем-суп грибний	240	98
5	Крем-суп зі шпинатом	230	125

Ring Cafe особливу увагу приділяють якості інгредієнтів, використовуючи тільки свіжі та натуральні продукти. Це не лише покращує смак страв, але й робить їх корисними для споживачів.



Рис. 2.9. Меню супів закладу

Важливою складовою успішного обслуговування в Ring Cafe є правильна подача супів. Вони завжди подаються гарячими, з відповідним гарніром чи додатковими інгредієнтами, такими як сметана, тости та мелене сало для борщу або тости з білого хліба для грибного крем-супу. Кваліфікований персонал закладу забезпечує швидке та ввічливе обслуговування, що створює позитивні враження у клієнтів.

У сучасному ресторанному бізнесі важливо слідкувати за кулінарними трендами та впроваджувати інновації. В Ring Cafe активно використовуються новітні технології приготування та подачі супів. Наприклад, гриль з вулканічною лавою, який використовується для приготування основних страв, може бути застосований і для створення нових, оригінальних смакових поєднань у супах. Це дозволяє виділитися серед конкурентів та запропонувати гостям унікальні страви.

Ring Cafe також пристосовується до зміни сезонів, пропонуючи клієнтам відповідні меню. Влітку додаються свіжі літні салати та десерти з ягодами, тоді як восени заклад пропонує гарбузове меню (рис. 2.10). Це дозволяє не тільки урізноманітнити пропозицію, але й задовольнити гастрономічні потреби клієнтів у різні пори року.



Рис. 2.10. Гарбузове меню Ring Cafe

Широка альтернатива алкогольних напоїв являється ще однією перевагою Ring Cafe. Різноманітні коктейлі, створюють додаткову привабливість для відвідувачів. Новітньою перевагою закладу є «АЛКО-зодіак» – авторські коктейлі від барменів з неймовірними смаками.

Сучасні технології відіграють важливу роль у покращенні обслуговування клієнтів. В Ring Cafe використовуються системи автоматизації, такі як Microinvest CyberCafe, для керування замовленнями та касовими операціями. Це дозволяє зменшити час обслуговування та підвищити точність обробки замовлень, що позитивно впливає на задоволеність клієнтів.

Microinvest CyberCafe надає широкий спектр можливостей, які допомагають закладам громадського харчування забезпечити високий рівень сервісу та взаємодії з клієнтами:

- інтерактивне обслуговування – використання планшетів або терміналів для замовлення їжі та напоїв безпосередньо зі столу. Можливість клієнтам переглядати меню, робити замовлення, вносити зміни та відправляти їх на кухню в режимі реального часу;

- швидкість та ефективність – прискорення процесу прийняття та обробки замовлень завдяки автоматизованій системі. Зменшення ймовірності помилок при замовленні через усунення людського фактору;

- управління персоналом – облік робочого часу та продуктивності працівників. Автоматичний розподіл завдань між персоналом;

– аналітика та звітність – ведення детальної статистики продажів, замовлень та відвідуваності. Аналіз поведінки клієнтів для створення персоналізованих пропозицій.

Microinvest CyberCafe є інноваційним продуктом, який дозволяє Ring Cafe впроваджувати сучасні технології для підвищення якості обслуговування, оптимізації бізнес-процесів та залучення клієнтів. Завдяки своїм широким можливостям, система забезпечує інтерактивний та швидкий сервіс, що робить відвідування Ring Cafe більш комфортним та приємним для клієнтів, а також підвищує конкурентоспроможність закладу на ринку.

Ring Cafe – сучасний заклад громадського харчування, що вирізняється не лише своїм інтер'єром та атмосферою, але й впровадженням інноваційних технологій для покращення обслуговування споживачів. Сьогодні заклади харчування потребують гнучкості та швидкості у наданні послуг, і Ring Cafe є чудовим прикладом того, як новітні технології можуть підвищити рівень сервісу.

Однією з ключових інновацій, впроваджених у Ring Cafe, є використання пейджерів для офіціантів. Це невеликі пристрої, що кріпляться на руку офіціанта, дозволяючи отримувати сповіщення про нові замовлення або спеціальні вказівки від керівництва чи кухні. Така система комунікації значно підвищує оперативність обслуговування та знижує час очікування для клієнтів.

Крім використання пейджерів, Ring Cafe впровадило й інші інноваційні рішення, спрямовані на покращення обслуговування клієнтів.

Однією з ключових інновацій, впроваджених у Ring Cafe, є використання QR-кодів для замовлення страв. Це дозволяє клієнтам робити замовлення безпосередньо зі своїх смартфонів, скануючи код на столі, що значно прискорює та полегшує процес обслуговування. Переваги даного рішення:

– зручність для клієнта – клієнти можуть переглядати меню та робити замовлення без необхідності чекати офіціанта;

– швидкість обслуговування – замовлення миттєво надходить на кухню, що значно скорочує час очікування.

Офіціанти можуть більше часу приділяти безпосередньому обслуговуванню гостей, що підвищує якість сервісу;

– точність замовлення – виключається можливість помилки при передачі замовлення офіціантом на кухню. Клієнти самостійно вводять свої замовлення, що зменшує ризик непорозумінь;

– інтерактивне меню – меню, доступне через QR-код, може бути інтерактивним і постійно оновлюваним, включаючи фотографії страв та їх опис. Це дозволяє клієнтам краще ознайомитися з пропозиціями та прийняти обґрунтоване рішення.

Безконтактна оплата – ще одне інноваційне рішення технології обслуговування закладу. Можливість оплати за допомогою безконтактних платіжних систем, що прискорює процес розрахунку та підвищує зручність для клієнтів.

Однією з новітніх тенденцій є поєднання ресторанного бізнесу з коворкінг-просторами. В Ring Cafe створені умови для роботи та відпочинку, що робить його привабливим для фрілансерів, стартаперів та ІТ-підприємців. Ring Cafe пропонує зони для роботи, де клієнти можуть скористатися Wi-Fi, зарядними станціями та зручними робочими місцями.

В умовах кризової ситуації та війни в Україні готельно-ресторанний бізнес зазнає значних трансформацій. Ring Cafe оперативно реагує на виклики, змінюючи формат обслуговування, ціни та локацію відповідно до потреб ринку. За останній рік кафе впровадило додаткові послуги, такі як доставка їжі, продаж напівфабрикатів та готових страв, що дозволяє зберігати стабільний дохід навіть у складні часи.

РОЗДІЛ 3. ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ ТЕХНОЛОГІЙ ОБСЛУГОВУВАННЯ RING SAFE МІСТА ЛУЦЬКА

3.1. Проблеми функціонування закладу ресторанного господарства міста Луцька

Умови війни завжди створюють складні виклики для бізнесу, зокрема для ресторанного господарства. Ring Cafe, як і будь-який інший заклад громадського харчування, не залишається осторонь цих проблем. Функціонування Ring Cafe в умовах війни стикається з низкою серйозних труднощів та вимагає ефективного управління, стратегічного планування та гнучкості для пристосування до змін на політичному, економічному та соціальному рівнях:

– недостатня кількість персоналу – брак кількості кваліфікованого персоналу впливає на якість обслуговування та призводить до перевантаження працівників, що спричиняє стрес та втому. Також виникають проблеми з персоналом через загальний стрес та небезпеку, яка пов'язана з війною в Україні. Деякі працівники бажають залишити роботу або навіть місто в пошуках більш безпечного місця проживання, що призводить до нестабільності в команді закладу. Крім того, пошук та навчання нового персоналу займає час і кошти, що погіршує фінансове становище закладу через міграцію або мобілізацію;

– зниження виторгу – різке зменшення кількості гостей являється наслідком різних факторів, таких як загальна економічна нестабільність у зв'язку з війною, зміни у сфері туризму та мобільності населення. Війна призвела до зменшення загальної купівельної спроможності населення. Так, в Ring Cafe на сьогоднішній день, знизився виторг на 45%, якщо порівнювати з довоєнним часом.

Іншою проблемою стало зменшення популярності Ring Cafe серед місцевого населення через загальний стрес і тривогу. Умови війни призвели до

зменшення здатності людей до виходу та відвідування закладів ресторанного господарства, а це вплинуло на зниження виручки та збитків для бізнесу;

– збільшення вартості продуктів – подорожчання або недоступність деяких продуктів стає серйозним обмеженням для Ring Cafe. Ця проблема виникає з різних причин, таких як збільшення вартості сировини через інфляцію чи складнощі у постачанні через обмеження мобільності населення, або торговельних обмежень через війну. Це призвело до скорочення позицій у меню, особливо тих, які базувалися на дорогих в закупівлі інгредієнтах, таких як риба, морепродукти, екзотичні фрукти та специфічні приправи. Так, наприклад, в кафе зменшили кількість страв азійської кухні, оскільки деякі приправи або інгредієнти стали недоступними через ускладнену логістику.

Ці зміни вплинули на якість та різноманітність страв у закладі, що позначилося на задоволенні клієнтів і, відповідно, на прибутковості закладу. Крім того, постійна зміна меню породжує незадоволення серед постійних клієнтів, які звикли до певних страв або смаків.

Криза від поширення COVID-19 продемонструвала, наскільки важливим був запас продуктів, можливість доставки їжі та відкриття пунктів вивозу, а також необхідність впровадження додаткових заходів санітарії та гігієни для забезпечення безпеки персоналу та клієнтів.

Управління цією проблемою вимагає від Ring Cafe креативності та гнучкості у виборі інгредієнтів, постачальників та рецептів, щоб забезпечити якість та різноманітність страв, а також зниження витрат та збереження конкурентоспроможності;

– мала зацікавленість щодо деяких стилів проведення вільного часу – такі події, як корпоративні вечірки, дні народження, дитячі свята стали неактуальними через вплив війни в Україні на суспільство та економіку. Війна породила атмосферу нестабільності та неспокою, що змушує людей обмежувати свої соціальні та розважальні активності.

Спад популярності корпоративних вечірок пов'язаний з неактуальністю та фінансовими труднощами підприємств, які витрачають менше на розваги та

вечірки через нестабільність у господарській діяльності та потреби збереження коштів. Дні народження, дитячі свята та інші способи проведення вільного часу, страждають через збільшення витрат на організацію таких заходів у зв'язку зі зростанням цін на послуги та продукти, а також від недостатку доступних місць для проведення заходів у зв'язку з обмеженнями на великі збори людей у певних місцях.

Крім того, загальна атмосфера нестабільності та неспокою зменшує бажання людей відвідувати такі заходи, навіть якщо вони доступні. Люди відчують потребу у захисті та обмеженні своїх соціальних контактів, що призводить до зменшення популярності різних форматів розважальних заходів;

– скорочення часу роботи закладу до 22.00. Для Ring Cafe скорочення робочого часу ввечері призвело до значного зменшення прибутку, оскільки вечері – це час, коли більшість клієнтів готові витратити більше грошей на їжу та напої. Вечірня аудиторія була найприбутковішою для закладу, оскільки люди виходять на вечерю з друзями, родиною або колегами після робочого дня.

Крім того, дана проблема вплинула на репутацію Ring Cafe серед клієнтів, які можуть бути розчаровані або незадоволені обмеженням годин роботи. Це призводить до втрати постійних клієнтів та зменшення популярності закладу;

Крім того, інфраструктурні проблеми, такі як перерви у постачанні електроенергії або води через військові дії, значно ускладнили роботу закладу. Наприклад, відсутність електроенергії призвела до зниження продуктивності кухні або навіть призвести до тимчасового припинення роботи закладу;

– лімітування продажу алкогольних напоїв – заборона на продаж алкоголю та суворі часові обмеження, що були введені внаслідок війни в Україні, значно підірвали роботу ресторанів та кафе, таких як Ring Cafe.

Заборона на продаж алкоголю великою мірою вплинула на прибутковість закладу, так як в закладі є велика різноманітність напоїв і алкогольних коктейлів і вони є значною складовою виручки. Це призвело до значного

зменшення доходів та втрати клієнтів, які звикли вживати алкогольні напої під час обіду чи вечері.

Ще однією проблемою, для Ring cafe стало зменшення туристичного потоку через війну в країні. Якщо Луцьк або його околиці стають менш привабливими для туристів через загальний стрес або небезпеку, це призвело до зниження кількості відвідувачів у закладі.

В цілому, умови війни створюють серйозні виклики для функціонування Ring cafe та ресторанного бізнесу загалом і вимагають від власників та керівництва високого рівня стратегічного управління та адаптації до змін в соціально-політичному середовищі.

3.2. Можливі напрямки розвитку технологій обслуговування споживачів Ring Cafe

При оцінці конкурентоспроможності Ring Cafe з точки зору відвідувачів, важливо врахувати такі аспекти:

- добротність продукції (смак страв закладу, різноманітність меню, способи подачі страв);
- репутація закладу (враження, яке створюється за допомогою реклами, ЗМІ, фірмового бренду);
- добротність сервісу (вміння і рівень поведження персоналу закладу, їхні комунікативні навички та професійні здібності, різноманітність сервісу, розташування Ring Cafe та його режим роботи).

Якщо брати до уваги точку зору Ring Cafe, то змагальність закладу охоплює різноманітні аспекти. Серед них:

- присутність інноваційного устаткування та інвентаря;
- додержання умов санітарії та гігієни;
- добротність страв та послуг,
- цінова політика та витрати на виробництво (середній чек, знижки, бонуси);

– ефективність рекламної стратегії.

Загальні фактори, що мають вплив на розвиток закладу подані на рис. 3.1.



Рис. 3.1. Фактори розвитку конкурентоспроможності Ring Cafe

Головною сферою діяльності Ring Cafe є обслуговування відвідувачів, зосереджене на технологіях обслуговування в галузі харчування. Основними завданнями є постійне вдосконалення роботи виробничого та обслуговуючого персоналу, досягнення високого рівня якості та дизайну страв, а також постійне підвищення технології обслуговування. З метою систематизації факторів впливу на зовнішнє та внутрішнє середовище (відносно Ring Cafe), а також їх аналізу з точки зору їхнього конструктивного або деструктивного впливу на діяльність закладу та його імідж у Луцьку, ми провели SWOT-аналіз стану та розвитку Ring Cafe (табл. 3.1).

На основі проведеного SWOT-аналізу можна зробити такі висновки: у Ring Cafe домінують сильні сторони, що відкриває чудові перспективи для подальшого розвитку. Щоб подолати слабкі сторони, закладу слід сконцентрувати зусилля на залученні додаткових інвестицій для розширення маркетингового бюджету та збільшення кількості програм лояльності. Завдяки вигідному розташуванню, високій якості їжі за доступними цінами та

професійному персоналу, Ring Cafe має всі шанси на забезпечення стійких конкурентних позицій на ринку ресторанної індустрії Луцька в майбутньому.

Таблиця 3.1

SWOT-аналіз стану та розвитку Ring Cafe

Сильні сторони	Слабкі сторони
Вигідне місце знаходження закладу в центрі міста Присутність місця для автомобіля Різноманітне меню закладу на будь-який маневр Професійні і вправні працівники закладу Наявність можливості доставки Надійні постачальники продукції Використання інформаційних технологій (qr коду, сайту, соцмереж) Великий фут-корд з відкритою терасою	Мала кількість власних місць Невелика кількість офіціантів Підпорядкованість особистому капіталу власника Відсутність зразку технології обслуговування в місті Відсутність плану дій розвитку закладу
Можливості	Загрози
Зростання частки ринку за рахунок добавлення нових страв в меню Надання нових видів сервісу (виїзних дитячих святкувань чи інших подій) Проведення винних дегустацій Залучення працівників до різноманітних курсів підвищення кваліфікації Збільшення кількості додаткових послуг	Війна в нашій країні Чимале суперництво серед закладів ресторанного господарства міста Нестача професійних кадрів через мобілізацію та еміграцію Мінливість економічної ситуації в країні Нестача програм розвитку індустрії гостинності

У сучасному світі, де технології швидко змінюють спосіб взаємодії між бізнесом і клієнтами, ресторанна індустрія не є винятком. Ring Cafe, як прогресивний заклад, що прагне залишатися конкурентоспроможним, може значно виграти від впровадження новітніх технологій у процес обслуговування споживачів. Розглянемо кілька можливих напрямків розвитку технологій, які можуть підвищити ефективність обслуговування та покращити загальний досвід клієнтів:

– завдяки сучасним технологіям аналітики та збору даних, Ring Cafe може проводити більш персоналізовані маркетингові кампанії. Збір інформації про вподобання клієнтів, їхні попередні замовлення та частоту відвідувань дозволяє створювати індивідуальні пропозиції та акції. Персоналізовані розсилки електронною поштою або через мобільний додаток, що враховують унікальні

вподобання кожного клієнта, підвищують ймовірність їх повернення та збільшують рівень задоволеності від обслуговування;

– автоматизація багатьох внутрішніх процесів може значно підвищити ефективність роботи Ring Cafe. Впровадження автоматизованих систем управління запасами дозволить краще контролювати наявність продуктів та своєчасно здійснювати замовлення, запобігаючи нестачам або надлишкам. Системи автоматизованого управління персоналом можуть допомогти в плануванні графіків роботи, відстеженні продуктивності та забезпеченні справедливого розподілу завдань;

– сучасні споживачі все більше звертають увагу на екологічність та сталий розвиток. Ring Cafe може впровадити технології та практики, спрямовані на зменшення впливу на навколишнє середовище. Використання енергозберігаючих технологій, переробка відходів, використання біорозкладних упаковок і активна участь у екологічних ініціативах можуть допомогти створити позитивний імідж закладу як соціально відповідального підприємства.

Для покращення технологій обслуговування в Ring Cafe можна впровадити систему сервіс-менеджменту, яка буде відповідальна за цей процес:

– введення моделі сервісу відвідувачів – розробка чітких і консистентних стандартів обслуговування, які будуть дотримуватися всім персоналом. Проведення навчання згідно стандартів і оцінка здійснених покращень через різні форми навчання та оцінки результатів;

– здобуття навиків працівниками певними відомостями про продукти закладу та наданий сервіс – проведення внутрішніх семінарів, тренінгів та інструктажів, які надають технічні знання про продукт та послуги. Залучення представників компаній-постачальників для проведення тематичних семінарів та презентацій новинок;

– запровадження програм перевірки – встановлення програми перевірки технології сервісу та забезпечення своєчасного повідомлення персоналу про результати перевірки. Навчання працівників Ring Cafe навиками роботи з

отриманими результатами перевірки, зокрема, як проводити діалог із працівниками, що незадовільно обслуговували відвідувачів закладу;

– запровадження систем та програм мотивації співробітників закладу – встановлення системи нарахування зарплати та вручення премій за результатами певного підсумку. Проведення тестів програми мотивації, щоб забезпечити її ефективність та адаптованість;

– запровадження різноманітних PR-акцій та формування сервіс-орієнтованого середовища – проведення PR заходів в Ring Cafe для формування сервіс-орієнтованого середовища, таких як блоги, конкурси та інші заходи. Створення історій про технології обслуговування, які стимулюють персонал до покращення технологій обслуговування.

Розвиток технологій обслуговування споживачів відкриває нові можливості для Ring Cafe, дозволяючи підвищити ефективність роботи та задоволеність клієнтів. Використовуючи різноманітні інноваційні підходи, Ring Cafe зможе створити унікальний та привабливий досвід для своїх клієнтів, що сприятиме їхньому поверненню та позитивному відгуку.

ВИСНОВКИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ

У сучасному світі, де конкуренція в галузі ресторанного бізнесу настільки велика, що клієнти мають вибір серед безлічі закладів, важливою складовою успішної роботи є культура обслуговування. Це поняття охоплює не лише професійні навички персоналу, а й внутрішню культуру закладу, його цінності та стандарти, що визначають якість обслуговування.

Культура обслуговування в закладі ресторанного господарства – це складний, але невід'ємний елемент успішної роботи закладу. Вона включає в себе не лише професійні навички персоналу, а й цінності та стандарти, що визначають якість обслуговування та репутацію закладу ресторанного господарства в очах його клієнтів.

Ресторанний бізнес, як невід'ємна частина сфери послуг, потребує особливої уваги до технологій обслуговування. Сучасні ресторани мають відповідати високим стандартам якості та ефективності, що досягається завдяки впровадженню передових технологій і методологій обслуговування. Теоретичні засади цієї сфери включають різні аспекти: від управління персоналом до використання цифрових технологій.

Технологія сервісу відвідувачів закладів ресторанного господарства оцінюється повторюваністю, яка полягає в систематичному повторенні циклів сервісу від моменту приходу відвідувача до покидання закладу. Сучасний різновид сервісу являється типовим поєднанням послуг, наданих в певному порядку, які пропонує ресторанний заклад і якими користується відвідувач. Хоча кількість і добротність сервісу можуть змінюватися, головні складові та основні послуги на кожному з них завжди надаються почергово.

Однією з ключових концепцій в обслуговуванні клієнтів є орієнтація на споживача. Це передбачає розуміння потреб і очікувань клієнтів, а також забезпечення їхнього задоволення. Якість обслуговування залежить не тільки від професіоналізму персоналу, але й від організації процесів всередині

підприємства. Тут важливу роль відіграє стандартизація обслуговування, яка дозволяє забезпечити стабільно високий рівень якості послуг.

Заклади ресторанного господарства відіграють важливу роль у суспільстві, задовольняючи потреби людей у харчуванні, відпочинку та соціалізації. Формування культури та якості обслуговування є ключовими елементами, які визначають успішність закладу та рівень задоволення клієнтів. У сучасному світі, де конкуренція на ринку ресторанних послуг постійно зростає, заклади повинні приділяти особливу увагу вдосконаленню цих аспектів.

RING Cafe відкрилося 17 серпня 2018 року. В обласному центрі Луцьку даний заклад розташований по проспекту Грушевського 2 в розважальному центрі «Промінь» на 4 поверсі у фуд-корті, тел. +38 0503587733, режим роботи з 10.00 до 22.00. Кафе входить до структури приватного підприємства PE EMOTION GROUP, керівником якого являється Куренда Станіслав Васильович. Дане підприємство має у власності 7 закладів.

В даному фуд-корті розташовані різні заклади ресторанного господарства, а від Ring Cafe тут розміщено 8 столиків, хоча за потреби відвідувачі даного кафе можуть розміщуватися в будь-якому місці даного простору.

Однією з головних тенденцій даного закладу є створення унікального досвіду для клієнтів. Наприклад, Ring Cafe пропонує не лише традиційні місця для сидіння, але й тематичну кімнату, оформлену у концепції серіалу «Друзі».

В ній може одночасно знаходитися 15 відвідувачів, які розміщуються за двома столиками. Крім того, в даній кімнаті відвідувачі мають змогу споглядати даний серіал в оригіналі. Це не тільки привертає увагу фанатів серіалу, але й створює атмосферу, що відрізняє цей заклад від інших. Такі ініціативи допомагають залучити нових клієнтів та утримати постійних відвідувачів.

Конкурентоспроможність Ring Cafe визначається його унікальною концепцією, різноманітним меню, високим рівнем обслуговування,

професійним персоналом, інноваційними підходами та здатністю до адаптації в умовах змін. Завдяки цим факторам, кафе не лише виживає в умовах конкуренції, але й активно приваблює нових клієнтів та утримує постійних відвідувачів.

На основі проведеного SWOT-аналізу можна зробити такі висновки: у Ring Cafe домінують сильні сторони, що відкриває чудові перспективи для подальшого розвитку. Щоб подолати слабкі сторони, закладу слід сконцентрувати зусилля на залученні додаткових інвестицій для розширення маркетингового бюджету та збільшення кількості програм лояльності. Завдяки вигідному розташуванню, високій якості їжі за доступними цінами та професійному персоналу, Ring Cafe має всі шанси на забезпечення стійких конкурентних позицій на ринку ресторанної індустрії Луцька в майбутньому.

Розвиток технологій обслуговування споживачів відкриває нові можливості для Ring Cafe, дозволяючи підвищити ефективність роботи та задоволеність клієнтів. Використовуючи різноманітні інноваційні підходи, Ring Cafe зможе створити унікальний та привабливий досвід для своїх клієнтів, що сприятиме їхньому поверненню та позитивному відгуку.

Для покращення технологій обслуговування в Ring Cafe можна впровадити систему сервіс-менеджменту, яка буде відповідальна за цей процес: введення моделі сервісу відвідувачів; здобуття навиків працівниками певними відомостями про продукти закладу та наданий сервіс; запровадження програм перевірки; запровадження систем та програм мотивації співробітників закладу; запровадження різноманітних PR-акцій та формування сервіс-орієнтованого середовища.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Архілюк М.Д. Сучасні інноваційні технології в ресторанній індустрії. *Сучасні інноваційні технології у сфері готельно-ресторанного господарства: матеріали Студентської наукової Інтернет-конференції, 17 травня, 2018 р.* Чернівці, 2018. С. 8-10.
2. Використання інформаційних технологій в ресторанному господарстві. Режим доступу: <http://nauka.kushnir.mk.ua/?p=64065>
3. Гапоненко Г.І., Євтушенко О.В., Шамара І.М. Основні тенденції розвитку ресторанного господарства України в сучасних умовах. *Вісник ХНУ імені В.Н. Каразіна. Серія Міжнародні відносини. Економіка. Країнознавство. Туризм.* Вип. 14. 2021. С. 132-141.
4. Головне управління статистики у Волинській області. URL: <http://www.lutsk.ukrstat.gov.ua/>
5. Гузар У.Є., Левчук А.В. Аналіз діяльності закладів ресторанного бізнесу в Україні під час війни. *Проблеми сучасних трансформацій. Серія: економіка та управління*, № 9. 2023. URL: <https://doi.org/10.54929/2786-5738-2023-9-12-01>
6. Гуль Я., Гузар У. Аналіз ринку ресторанного бізнесу в Україні під час війни. *Сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності. Збірник тез доповідей III Міжнародної науково-практичної конференції (6 жовтня 2022 року, м. Львів).* Львів: ФОП Гнідь Я.Б., 2022. С. 20-23.
7. Діагностування стану українського бізнесу під час повномасштабної війни Росії з Україною: Аналітичний звіт. URL: https://gradus.app/documents/188/BusinessInWar_Gradus_KSE_Report_30032022_ua.pdf
8. Єрко І. Ресторанне господарство в інфраструктурі туризму Волинської області. *Рекреація і туризм. Наукові записки.* №1. С. 119-121.
9. Єрко І., Гринасюк А., Громко Л. Особливості розвитку готельно-ресторанного господарства Луцької територіальної громади. *Часопис соціально-економічної географії*, 2022, випуск 32. С. 79-88.

10. Завадинська О.Ю., Кінчур А.А., Деревецький Є.В. Сучасні тенденції впровадження інноваційних форм обслуговування в закладах ресторанного господарства. *Підприємництво і торгівля*. 2019. Вип.25. С.54-59.
11. Івашина Л.Л. Перспективи розвитку ресторанного бізнесу як складника індустрії гостинності. *Економіка і суспільство*. Випуск 14. 2018. С. 597-600.
12. Інформаційні технології в управлінні підприємством готельно-ресторанного бізнесу. Режим доступу: <http://referat-ok.com.ua/>
13. Клевчук О.І. Електронне меню як інноваційний спосіб замовлення у закладах ресторанного господарства. Сучасні інноваційні технології у сфері готельно-ресторанного господарства: матеріали Студентської наукової Інтернет-конференції, 17 травня, 2018 р. Чернівці, 2018. С. 29-32.
14. Ляшук М.М. Готельно-ресторанні комплекси Волинської області: сучасний стан. *Науковий вісник Східноєвропейського національного університету імені Лесі Українки*. №15 (360). С. 100-106.
15. Ляшук М.М., Єрко І.В. Сучасні тенденції розвитку готельно-ресторанного бізнесу рекреаційного району. *Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації*. 2020. Том 3. № 1. С. 109-120.
16. Муха Р. А. Вплив війни на заклади готельно-ресторанної сфери та їх конкурентоспроможність. *Економіка та держава. Науково-практичний журнал*. №8. 2022. С. 72-77.
17. Нагернюк Д.В., Коваленко Л. Г. Формування конкурентоспроможності підприємств ресторанного господарства. *Економіка та суспільство*. 2021. № 31. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/692>
18. Назаренко І.А., Боднарук О.А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства: навч. посібник. Кривий Ріг: ДонНУЕТ, 2020. 128 с.
19. Офіційний сайт Ring Cafe. URL: <https://ring.lutsk.ua>.
20. Паска М.З. Реалії ресторанного бізнесу в сучасних умовах. *Трансформація готельно-ресторанного бізнесу регіону в умовах євроінтеграції: матеріали Міжнародної науково-практичної конференції, м. Чернівці, 11 травня 2023 р.* Чернівці: Технодрук, 2023. С. 20-22.

21. Петришин Н.З., Удворгелі Л.І. Основні формати та тренди ресторанного бізнесу під час війни. *Реалії та перспективи розвитку індустрії гостинності в умовах інтеграційних процесів: тези доповідей VI Всеукраїнської науково-практичної конференції*. Мукачево: РВВ МДУ, 2023. С.56-57.
22. Постова В.В. Вплив споживачів та нових трендів на діяльність ресторанів. *Сучасна наука: проблеми, перспективи, інновації. Статті та тези доповідей учасників Міжнародної науково-практичної конференції викладачів, практичних працівників, молодих учених та студентів (11-12 листопада 2020 р.)*. Вінниця: Вінницький кооперативний інститут, 2020. С. 226-231.
23. Постова В. Особливості функціонування закладів ресторанного господарства формату Fast Food. *Сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності. Збірник тез доповідей III Міжнародної науково-практичної конференції (6 жовтня 2022 року, м. Львів)*. Львів: ФОП Гнідь Я.Б., 2022. С. 358-361.
24. Ринок HoReCa під час війни: поточний стан та ключові тенденції. URL: <https://voxukraine.org/gynok-horeca-pid-chas-vijny-potochnyj-stand-ta-klyuchovi-tendentsiyi/>
25. Розвиток індустрії гостинності: сучасний погляд: монографія / наук. ред. Н.В. Лохман. Кривий Ріг: ДонНУЕТ, 2021. 170 с.
26. Турчиняк М.К., Кармазіна К.Г. Розвиток закладів гостинності України під час воєнного стану. *Матеріали Міжнар. наук.-практ. конф. «Світові досягнення і сучасні тенденції розвитку туризму та готельно-ресторанного господарства» (м. Запоріжжя, 25 листопада 2022 р.)*. Запоріжжя: НУ «Запорізька політехніка», 2022. 770 с. С.731-735.
27. Угоднікова О.І. Організація сервісної діяльності: конспект лекцій для здобувачів другого (магістерського) рівня вищої освіти всіх форм навчання зі спеціальності 073 – Менеджмент. Харків: ХНУМГ ім. О.М. Бекетова, 2023. 90с.
28. Федчишин Д.Р., Миронов Ю.Б. Іміджевий фактор конкурентоспроможності підприємств ресторанного господарства. *Матеріали VI Міжнародної науково-практичної конференції*. Львів: Растр-7, 2018. С. 263-266.