

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 «МАГІСТР»

УДОСКОНАЛЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ РОБОТИ НАВЧАЛЬНОЇ ЛАБОРАТОРІЇ РЕСТОРАННОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ «КАФЕ STUDYON»

спеціальність 241 Готельно-ресторанна справа
(шифр і назва спеціальності)

освітня програма «Готельно-ресторанна справа»
(назва освітньої програми)

Виконав: здобувач вищої освіти
групи ГРСм-21

_____ ВОЛОШЕНЮК Ірина
Олександрівна
(підпис)

Керівник:
_____ к.е.н., доц. СИДОРУК С.В.
(підпис)

Кваліфікаційну роботу
допущено до захисту
«__» _____ 2023 р.
Гарант освітньої програми:
к.е.н., доц. СИДОРУК С.В.

Луцьк – 2023 року

ЛУЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет *митної справи, матеріалів та технологій*

Кафедра *туризму та готельно-ресторанної справи*

Ступінь вищої освіти: *магістр*

Галузь знань: *24 Сфера обслуговування*

Спеціальність: *241 Готельно-ресторанна справа*

Освітня програма: *Готельно-ресторанна справа*

ЗАТВЕРДЖУЮ
Завідувач кафедри
Л.Ю. Матвійчук

«__» _____ 2023 р.

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

Волошенко Ірині Олександрівні

1. Тема кваліфікаційної роботи *Удосконалення діяльності роботи навчальної лабораторії ресторанного обслуговування «кафе StudyON»*

Керівник роботи: к.е.н., доц. Сидорук С.В.

затверджені наказом вищого навчального закладу від 14 січня 2023 р. №39/01-02

2. Строк подання здобувачем вищої освіти кваліфікаційної роботи.

3. Вихідні дані до роботи: звіти *Асоціації індустрії гостинності України, Ресторанної гільдії, Національної туристичної організації, Всесвітньої туристичної організації, законодавчі та нормативні акти України щодо розвитку локальної гастрономічної кухні України, статистичні матеріали Державної служби статистики України, міждержавні та національні стандарти індустрії гостинності, наукова та практична література з досліджуваної тематики.*

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, що потрібно розробити):

Розділ 1. Теоретичні аспекти організації діяльності ресторанного обслуговування

Розділ 2. Аналітичне дослідження навчальної лабораторії ресторанного обслуговування «КАФЕ STUDYON» у структурі ЛНТУ

Розділ 3. Стратегічні орієнтири розвитку навчальної лабораторії «КАФЕ STUDYON»

5. Перелік графічного матеріалу:

Результати порівняльного аналізу закладів громадського харчування м. Луцька
Пропозиції щодо розвитку навчальної лабораторії «КАФЕ STUDYON»

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис	
		завдання видав	завдання прийняв
Гарант освітньої програми	доц. Сидорук С.В.		
Розділ 1. Теоретичні аспекти організації діяльності ресторанного обслуговування	доц. Сидорук С.В.		
Розділ 2. Аналітичне дослідження навчальної лабораторії ресторанного обслуговування «КАФЕ STUDYON» у структурі ЛНТУ	доц. Сидорук С.В.		
Розділ 3. Стратегічні орієнтири розвитку навчальної лабораторії «КАФЕ STUDYON»	доц. Сидорук С.В.		
Висновки	доц. Сидорук С.В.		
Нормо контроль	доц. Сидорук С.В.		

7. Дата видачі завдання «01» листопада 2022 р.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи магістра	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1.	Обґрунтування вибору теми кваліфікаційної роботи	01.11.2022 р.	
2.	Огляд літератури та досліджування проблеми для написання кваліфікаційної роботи	01.03.2023 р.	
3.	Написання теоретичної частини кваліфікаційної роботи	01.05.2023 р.	
4.	Написання аналітичної частини кваліфікаційної роботи	01.09.2023 р.	
5.	Написання проектної частини кваліфікаційної роботи	01.10.2023 р.	
6.	Висновки	01.11.2023 р.	
7.	Формування і організація списку використаних джерел	15.11.2023 р.	
8.	Попередній захист кваліфікаційної роботи бакалавра	28.11.2023 р.	
9.	Нормоконтроль	29.11.2023 р.	
10.	Інструментальна перевірка на академічний плагіат	до 7.12.2023 р.	
11.	Представлення кваліфікаційної роботи магістра до захисту	8.12.2023 р.	

Здобувач вищої освіти _____

Волошенко І.О.

Керівник кваліфікаційної роботи _____

Сидорук С.В.

АНОТАЦІЯ

Анотація Волошенюк І.О. *Удосконалення діяльності роботи навчальної лабораторії ресторанного обслуговування «кафе StudyON»* – На правах рукопису. Кваліфікаційна робота другого (магістерського) рівня, освітньо-професійної програми «Готельно-ресторанна справа», за спеціальністю 241Готельно-ресторанна справа, галузі знань 24 Сфера обслуговування – Луцький національний технічний університет, кафедра туризму та готельно-ресторанної справи. – Луцьк, 2023. – 58 с., список джерел з 30 найменувань.

Проаналізовано зміст та значення ресторанного обслуговування у воєнних умовах. Розкрито особливості форм обслуговування у закладах ресторанного типу. Проведено детальний аналіз роботи навчальній лабораторії «КАФЕ STUDYON» у програмі Poster, виокремлено переваги і недоліки платформи. Навчальна лабораторія «КАФЕ STUDYON» як унікальний проект, поєднує в собі навчальну і підприємницьку діяльність в галузі готельно-ресторанного бізнесу, діяльність лабораторії відповідає меті, цілям, завданням, які дають конкурентну перевагу на ринку готельно-ресторанного бізнесу у Луцьку.

Запропоновано стратегічні орієнтири розвитку навчальної лабораторії «КАФЕ STUDYON». Сформовано маркетингову стратегію навчальної лабораторії «КАФЕ STUDYON». Обґрунтовано бізнес-план щодо виготовлення шоколадних солодошів на базі навчальної лабораторії «КАФЕ STUDYON». Програма Poster надає такі переваги, як прогнозування навантаження, оптимізація меню та складу, залучення нових гостей та контроль над працівниками, автоматизація операцій у закладах громадського харчування, розроблена для власників ресторанів та кафе.

Ключові слова: навчальна лабораторія, ресторан, обслуговування, програма Poster, бізнес-план, меню, послуги, асортимент.

ANNOTATION

Abstract Volosheniuk I.O. Improving the work of the educational laboratory of restaurant service «Cafe StudyON» - Copyright of the manuscript. Qualification work of the second (master's) level, educational and professional program «Hotel and restaurant business», specialty 241 Hotel and restaurant business, fields of knowledge 24 Field of service – Lutsk National Technical University, department of tourism and hotel and restaurant business. – Lutsk, 2023. –58 pp., a list of sources with 30 names.

The content and significance of restaurant service in wartime conditions are analyzed. Features of the forms of service in restaurant-type establishments are revealed. A detailed analysis of the work of the educational laboratory «CAFE STUDYON» in the Poster program was carried out, the advantages and disadvantages of the platform were highlighted. The educational laboratory «CAFE STUDYON» as a unique project combines educational and entrepreneurial activities in the field of hotel and restaurant business, the activity of the laboratory corresponds to the purpose, goals, tasks that give a competitive advantage in the market of hotel and restaurant business in Lutsk.

Strategic orientations for the development of the educational laboratory «CAFE STUDYON» are proposed. The marketing strategy of the educational laboratory «CAFE STUDYON» was formed. The business plan for the production of chocolate sweets on the basis of the «CAFÉ STUDYON» cafe has been substantiated. The Poster program provides such benefits as load forecasting, menu and inventory optimization, attracting new guests and employee control, automation of catering operations, designed for restaurant and cafe owners.

Keywords: educational laboratory, restaurant, service, Poster program, business plan, menu, services, assortment.

ЗМІСТ

ВСТУП	7
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ОРГАНІЗАЦІЇ ДІЯЛЬНОСТІ РЕСТОРАННОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ.....	10
1.1 Змістовна характеристика ресторанного обслуговування у воєнних умовах.....	10
1.2 Особливості форм обслуговування у закладах ресторанного типу	15
1.3 Основні аспекти роботи навчальній лабораторії «КАФЕ STUDYON» у програмі Poster.....	21
РОЗДІЛ 2. АНАЛІТИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ЛАБОРАТОРІЇ РЕСТОРАННОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ «КАФЕ STUDYON» У СТРУКТУРІ ЛНТУ	30
2.1 Загальна характеристика навчальної лабораторії «КАФЕ STUDYON»	30
2.2 Характеристика конкурентного середовища навчальної лабораторії «КАФЕ STUDYON».....	37
РОЗДІЛ 3. СТРАТЕГІЧНІ ОРІЄНТИРИ РОЗВИТКУ НАВЧАЛЬНОЇ ЛАБОРАТОРІЇ «КАФЕ STUDYON»	43
3.1 Формування маркетингової стратегії навчальної лабораторії «КАФЕ STUDYON».....	43
3.2 Обґрунтування бізнес-плану виготовлення шоколадних солодоців на базі навчальної лабораторії «КАФЕ STUDYON»	46
ВИСНОВКИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ	52
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	54
ДОДАТКИ.....	58

ВСТУП

Актуальність теми. Україна, як і будь-яка інша країна, переживає постійні зміни в суспільстві та економіці, і ці фактори можуть впливати на актуальність ресторанного обслуговування в різний спосіб. Ресторанний бізнес повинен враховувати ці тенденції та пристосовуватися до них, щоб задовольняти потреби сучасного споживача. Ресторанний бізнес відіграє важливу роль у нашому суспільстві, спрямовуючись на задоволення кулінарних потреб та надання високоякісного обслуговування. Цей сектор часто об'єднує представників різних конфесій, створюючи сприятливе середовище для взаєморозуміння, ділових зустрічей та культурного обміну. Завдяки ресторанам із різними типами, такими як ресторани за спеціальними замовленнями, кафе, бари та інші, створюється різноманітне середовище для задоволення різних смакових та культурних уподобань. Ресторанний бізнес також відіграє важливу роль у туристичній індустрії, приносячи доходи від внутрішнього та міжнародного туризму та сприяючи валютним надходженням. Зокрема, підприємства громадського харчування стають необхідною частиною обслуговування туристів та ключовим компонентом галузі гостинності. Головною метою ресторанного бізнесу є задоволення потреб у харчуванні, часто поєднуване із розвагами та соціальним взаємодією.

Важливою аспектом функціонування ресторанних закладів є дотримання встановлених державою стандартів, санітарних та протипожежних правил, технологічних стандартів і інших нормативних актів, які визначають вимоги до якості послуг, безпеки гостей та дотримання стандартів екологічної безпеки.

Аналіз стану та перспективи розвитку ресторанного бізнесу в Україні під час війни стає актуальною та недостатньо дослідженою проблемою, яка залишається важливою і після завершення воєнного конфлікту. Попередні дослідження, такі як ті, що проводили А. Лупашко в контексті готельного бізнесу [1], або дослідження А. Моца, що розглядали перспективи відновлення туризму [2], і І. Дворської, яка акцентувала увагу на відновленні туристичної інфраструктури після війни, розкривають важливі аспекти впливу конфлікту на

галузь гостинності. Проте, аналіз впливу війни на ресторанний бізнес залишається слабо дослідженим, і це питання буде важливим у подальшому, оскільки його вирішення визначить перспективи відновлення та розвитку цієї галузі в умовах післяконфліктної реабілітації.

Об'єктом дослідження кваліфікаційної роботи магістра є процес удосконалення діяльності навчальної лабораторії «КАФЕ STUDYON».

Предметом дослідження роботи магістра є теоретичні та практичні засади процесу удосконалення діяльності роботи навчальної лабораторії «КАФЕ STUDYON»

Мета і завдання дослідження полягає у пошуку сучасних шляхів щодо розвитку навчальної лабораторії «КАФЕ STUDYON».

Для досягнення цієї мети в роботі вирішено такі завдання:

- визначено характеристику типів закладів ресторанного обслуговування;
- проведено детальний аналіз діяльності навчальної лабораторії «КАФЕ STUDYON»;
- сформовано маркетингову стратегію навчальної лабораторії «КАФЕ STUDYON»;
- надано пропозиції щодо посилення маркетингових заходів навчальної лабораторії «КАФЕ STUDYON»;
- оновлено асортимент послуг навчальної лабораторії «КАФЕ STUDYON»;
- досліджено переваги і недоліки програми Poster.

Методи дослідження. Для досягнення поставлених завдань у магістерській дипломній роботі було використано різноманітні методи дослідження. Метод узагальнення та систематизації використовувався для визначення значення та змісту ресторанного обслуговування. Розрахунково-аналітичні методи застосовувалися для аналізу розвитку конкурентних закладів. Економіко-математичні методи використовувалися для оцінки анкетних даних споживчів. Функціонально – вартісний аналіз – метод системного аналізу об'єкта, орієнтований на оцінку співвідношень споживчих

властивостей енергетичних батончиків, витрат на його розробку, виробництво і реалізацію. Процесний підхід застосовувався для моделювання процесу аналізу та синтезу пропозицій щодо розвитку навчальної лабораторії. Графічні та табличні методи були використані для наочного відображення статистичного матеріалу бізнес-плану щодо виготовлення шоколадних солодоців на базі кафе

Новизна дослідження отриманих результатів полягає у визначенні шляхів удосконалення діяльності навчальної лабораторії «КАФЕ STUDYON» полягає в – обґрунтовані бізнес-плану щодо виготовлення шоколадних енергетичних солодоців на базі навчальної лабораторії «КАФЕ STUDYON». Укомплектування формату кави за принципом «to go», акцент роботи навчальної лабораторії на бібліотечний формат.

Основними положеннями наукової новизни є такі результати: на основі ґрунтовних досліджень розвитку ресторанного бізнесу в регіонах країни, розкрито дієві інструменти, технологічні процеси, які впливають на розвиток ресторанного обслуговування.

Практична цінність одержаних результатів роботи полягає в тому, що сформовані висновки та запропоновані рекомендації можуть бути корисними в роботі ресторанних закладів та інших суб'єктів індустрії гостинності, а також в роботі відповідних департаментів, управлінь та відділів, які пропонують програми та стратегії розвитку регіонів, в тому числі програм розвитку гостинності. Проведені дослідження можуть бути використанні для підготовки фахівців з індустрії гостинності загалом та готельно-ресторанної справи зокрема.

Апробація результатів дослідження. Основні висновки та результати дослідження апробовані та опубліковані у вигляді тез у Студентському науковому віснику ЛНТУ, серія технічні науки (Луцьк, 2023 р.).

Структура роботи. Кваліфікаційна робота складається з вступу, трьох розділів та висновків; містить 61 сторінок тексту, 14 рисунків, 5 таблиць. Список джерел включає 30 найменувань літератури.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ОРГАНІЗАЦІЇ ДІЯЛЬНОСТІ РЕСТОРАННОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ

1.1 Змістовна характеристика ресторанного обслуговування у воєнних умовах

Ресторанне господарство визначається як галузь, яка забезпечує послуги у галузі громадського харчування та дозвілля. Надання харчування є результатом економічної діяльності ресторанного підприємства, орієнтованого на задоволення різноманітних біологічних та культурних потреб гостей. Головною метою у ресторанній індустрії є концепція технології гостинності, спрямована на задоволення високих потреб споживача. Забезпечення задоволення від відвідання ресторану визначає успішність інших аспектів діяльності. Підприємство ресторанного господарства є самостійним суб'єктом господарювання, має права юридичної особи та спрямоване на отримання прибутку. Воно виробляє, готує та продає кулінарну продукцію, кондитерські вироби, а також закупні товари. Розкриємо зміст та значення ресторанного закладу та типи ресторанних закладів у сучасному просторі у табл.1.1-1.2.

Таблиця 1.1

Зміст поняття «заклад ресторанного господарства»

Ресторанне господарство
Це вид економічної діяльності суб'єктів господарської діяльності за надання послуг для задоволення потреб споживачів у харчуванні з організацією дозвілля або без нього. Суб'єкти господарювання провадять діяльність у ресторанному господарстві через підприємства (заклади) ресторанного господарства.
Заклад ресторанного господарства
Це організаційно-структурна одиниця у сфері ресторанного господарства, яка провадить виробничо-торговельну діяльність: виробляє, доготовляє, продає та організовує споживання продукції власного виробництва й закуплених товарів, а також надає послуги з організації дозвілля споживачів. Головною ланкою системи обслуговування харчування туристів є підприємства ресторанного господарства.
Підприємство ресторанного господарства
Це заклад (сукупність закладів), який є самостійним суб'єктом господарювання, має права юридичної особи і провадить свою діяльність з метою одержання прибутку. Ресторанне господарство характеризується загальними ознаками, в основу яких покладено задоволення потреб людини у споживанні їжі та напоїв. До ресторанного господарства, зокрема, не належать торговельні заклади, що продають продукти харчування «на виніс» для домашнього споживання, якщо ця функція є визначальною в їх діяльності.

Сформовано автором на основі джерела [16-22]

Типи ресторанних закладів у сучасному просторі

№	Заклади	Визначення	Примітки
1.	Ресторан	Заклад РГ із різноманітним асортиментом продукції власного виробництва та закупних товарів, високим рівнем обслуговування й комфорту в поєднанні з організацією відпочинку та дозвілля споживачів.	За часом обслуговування ресторани поділяються на: - заклади швидкого обслуговування - звичайні; За методами обслуговування: - офіціантами; - самообслуговування. Також розрізняють спеціалізовані ресторани: - рибний ресторан; - ресторан національної кухні.
2.	Бар	Заклад РГ, у якому продаж алкогольних, безалкогольних, змішаних напоїв і страв до них, а також закупних товарів здійснюється через барну стійку.	Розрізняють спеціалізовані бари: винний, пивний молочний, вітамінний, коктейль-бар тощо.
4.	Їдальня	Заклади РГ для обслуговування певного контингенту споживачів з різноманітним асортиментом продукції власного виробництва й закупних товарів, у якому страви можуть надаватися у вигляді скомплектованих раціонів харчування	Функціонує, як правило, за місцем роботи споживачів, у навчальних закладах, військових підрозділах, лікувальних і оздоровчих закладах, відділення лікарень, закладах соціальної підтримки малозабезпечених верств населення тощо. Як спеціалізовані їдальні розрізняють дієтичні їдальні.
5.	Кафетерій	Заклади РГ самообслуговування асортиментом страв нескладного приготування та напоїв, торговельна зала якого обладнана торгово-технологічним устаткуванням, призначеним для роздачі їжі	У навчальних закладах, установах, промислових підприємствах, об'єктах роздрібної торгівлі тощо кафетерій організовує споживання, як правило, через кафетеріальну стійку.

Сформовано автором на основі джерела [19-22]

Ресторанне господарство не лише задовольняє гастрономічні потреби, але й надає можливості для відпочинку та розваг, що задовольняють соціокультурні потреби споживачів. Виконавцем послуг у цій галузі може бути будь-яка організація чи індивідуальний підприємець, що повинен дотримуватися

встановлених стандартів, санітарних та протипожежних правил, технічних документів та інших нормативів.

Розвиток ресторанного бізнесу залежить від економічної, соціальної, демографічної та культурної ситуації. Типи закладів харчування розвиваються відповідно до попиту регіону та можуть включати кафе, ресторани, клуби з розважальними програмами, бари тощо [10-12].

Підприємства також можуть надавати соціально-культурні послуги, що відповідають потребам сучасного суспільства, рис.1.1 .



Рис.1.1 - Принцип культури сервісу

Ресторанний бізнес відзначається високою ліквідністю капіталу та високим рівнем конкурентоспроможності в цивілізованому світі. Це один із найпоширеніших видів малого бізнесу, де заклади постійно змагаються за сегментацію ринку, привертання нових та утримання постійних клієнтів [21-22].

При організації ресторанного бізнесу, який є ключовою галуззю гостинності, важливо дотримуватися принципів культури обслуговування. Основною метою у ресторанному бізнесі є задоволення потреб гостей, з подальшим збільшенням прибутку. Велику роль у досягненні цієї мети відіграє обслуговуючий персонал, який безпосередньо взаємодіє з гостями закладу.

Динаміка розвитку ресторанної галузі призводить до появи різних типів та цінкових категорій закладів, що дозволяє споживачам обирати підприємства, які найбільше відповідають їхнім потребам.

Сучасна індустрія ресторанного бізнесу постійно еволюціонує під впливом внутрішніх та зовнішніх чинників. Як сфера підприємницької діяльності, ресторанний бізнес виконує як соціальні, спрямовані на задоволення потреб споживачів, так і економічні функції як підприємницька одиниця у сфері обслуговування [16].

Успішність ресторанного закладу визначається якістю послуг, що повинні відповідати різноманітним потребам і вимогам споживача, а також забезпечувати конкурентоспроможність за такими критеріями, як безпека, якість, асортимент, ціна та рівень сервісу. Важливо проводити маркетингові дослідження якості, рис.1.2.



Сформовано автором на основі джерела [16-19]

Рис.1.2 - Обов'язкові вимоги до послуг та процесів їх надання
Основними напрямками подальшого розвитку ресторанного бізнесу є [20] :
-розширення мережі закладів харчування та збільшення ролі підприємств швидкого обслуговування;

- покращення асортименту пропонованих продуктів;
- підвищення якості продукції та рівня обслуговування;
- збільшення відсотку продукції власного виробництва у роздрібній торговельній мережі;
- впровадження виробництва нових видів продукції;
- модернізація матеріально-технічної бази для впровадження ресурсозберігаючих технологій.

Успіх ресторанного бізнесу сьогодні визначається наявністю професійного менеджменту, сучасної кухні, концепції закладу, високоякісного сервісу, привабливого інтер'єру та розумних цін, рис.1.3.



Рис.1.3 - Фактори, що визначають тип ресторанного закладу

Отже, перераховані фактори найкраще розкривають роботу ресторанних закладів у сучасному періоді.

В сучасних умовах росте роль послуг, і збільшується кількість суб'єктів та працівників, зайнятих у сфері послуг.1.4.



Рис.1.4 - Стандарти і вимоги послуг ресторанного господарства

Склад приміщень закладів ресторанного господарства та їх вимоги визначаються відповідними будівельними нормами та правилами. Розрізняють п'ять основних груп приміщень, таких як складська, виробнича, торговельна, адміністративно-побутова та група технічних приміщень.

Послуги ресторанного господарства повинні задовольняти потреби і гармонізувати інтереси споживачів та підприємств, які їх надають, відповідати певним вимогам, наведеним у відповідних стандартах і регуляціях.

1.2. Особливості форм обслуговування у закладах ресторанного типу

Існують різні форми самообслуговування в залежності від методу розрахунку з клієнтами, такі як попередній, наступний, безпосередній розрахунок, система саморозрахунку та безготівковий розрахунок. Метод обслуговування офіціантами, який застосовується в ресторанах, кафе і барах, розділяється на різні форми в залежності від участі персоналу в обслуговуванні, методу розрахунку з клієнтами, організації праці офіціантів та мотивів відвідування. Метод самообслуговування представляє собою високоефективний спосіб обслуговування клієнтів у галузі ресторанного бізнесу і широко

використовується у їдальнях, кафе та буфетах. Його ефективність особливо виявляється в ситуаціях, коли обмежені трудові ресурси для організації обслуговування, а також коли необхідно ефективно обслужити значну кількість клієнтів за короткий період [19].

Самообслуговування може приймати форму повного або часткового, залежно від того, які конкретні операції виконує сам клієнт і які виконує обслуговуючий персонал. У повному самообслуговуванні клієнти виконують всі операції самостійно, за винятком видачі гарячих страв і напоїв. У частковому самообслуговуванні частину операцій виконує персонал обслуговування [8].

Комбінований метод обслуговування, який поєднує методи обслуговування офіціантами і самообслуговування, може бути використаний для оптимального задоволення потреб різних клієнтів.

Наприклад, використання комбінованого методу може бути ефективним при організації столів-буфетів та обслуговуванні за типом «шведський стіл». Сучасні ресторани активно впроваджують різноманітні форми самообслуговування для поліпшення ефективності обслуговування та забезпечення зручностей для клієнтів, які включають інформаційно-інноваційні підходи [30]:

- самообслуговування через мобільні додатки;
- електронні меню та QR-коди;
- QR-коди на столах;
- інтерактивні електронні меню;
- самообслуговування на терміналах;
- самостійне замовлення;
- автоматизовані системи доставки їжі.

Ці форми обслуговування у ресторанах широко використовуються для поліпшення ефективності обслуговування та забезпечення зручностей для клієнтів.



Рис. 1.6 - Різні методи обслуговування клієнтів в галузі ресторанного бізнесу

На закладах ресторанного господарства визначають два основних типи сервіровки столів.

Попередня сервіровка:

-залежить від виду та характеру обслуговування, такого як сніданок, обід за обіднім меню, комплексний обід, або вечірнє обслуговування за меню, замовлених страв, чи обслуговування під час святкових подій [22]:

-мінімальна попередня сервіровка включає закусочні та пиріжкові тарілки, виделку та ніж для закусок, столові виделку та ніж (з ложкою під час обіду), фужери, лляні серветки, сільниці, перечниці та вазочки з квітами [17]. Обслуговуючий персонал може доповнити сервіровку відповідно до замовлення клієнтів.

Додаткова (за меню) сервіровка:

-залежить від конкретного замовлення та може включати різні елементи, відповідно до виду страв та напоїв;

-обслуговуючий персонал здійснює сервіровку згідно із замовленням клієнтів, додавши необхідне обладнання та посуд.

Правила подання страв та напоїв визначаються типами теплової обробки продуктів, поєднанням основних продуктів з гарніром та соусом. Збереження цих правил є важливим аспектом високого стандарту обслуговування, свідченням високої культури ресторанного сервісу. Розподіл страв та напоїв

включає холодні страви, гарячі закуски, супи, другі гарячі страви, солодкі страви та фрукти, дотримуючись конкретної послідовності, рис.1.6.

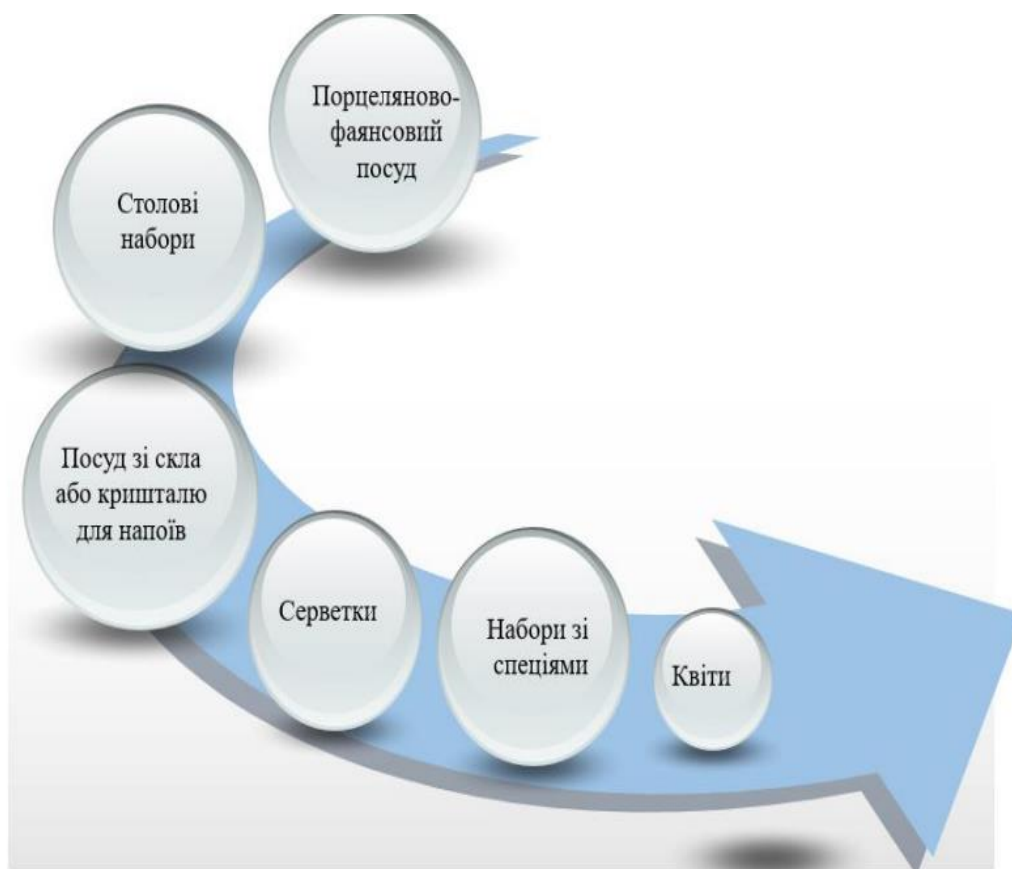


Рис.1.7 - Послідовність сервіровки столу

Послугування в ресторані включає в себе ряд етапів, які представлені на рисунку 1.8.

Зустріч та розміщення гостей. Гостей, які входять до залу, вітає метрдотель або, в разі його зайнятості, бригадир офіціантів або вільний офіціант. Гостей вітають, запитуючи про кількість осіб та бажання столу в певній частині залу. Метрдотель пропонує гостям вибрати один або кілька столів, залежно від їхнього вибору [9]. Після отримання підтвердження гостей, метрдотель веде їх до столу, вказуючи найзручніший шлях між столами.

Розміщення за столом: Метрдотель або офіціант, який перебуває біля столу, пропонує гостю сісти, висуваючи стіл та запрошуючи жестом.

У випадку, коли приходять чоловіки та жінки, жінці пропонується зайняти місце за столом першою, після чого чоловіку пропонується сісти. Якщо офіціантка обслуговує, вона може пропонувати допомогу тільки жінці похилого

віку під час розсаджування. При наявності гостей, які самостійно вибрали стіл, пересаджування та пропозиція інших місць забороняється [20].



Рис.1.8 - Схема обслуговування відвідувачів у залі

Сформовано автором на основі джерела [3,18, 25-30]

Обслуговування в ресторані включає кілька етапів, які описані нижче:

Прийом та розміщення гостей: гості, які входять, зазвичай зустрічаються метрдотелем або бригадиром офіціантів. Їм пропонують вибрати столи та проводять до них, надаючи найзручніший шлях через зал [21]

Розміщення за столом: офіціант чекає, поки гості виберуть столи, а потім пропонує допомогу у розсаджуванні. Для чоловічої частини аудиторії враховується статус або вік, а жінці пропонується сісти першою [19].

Прийом та оформлення замовлень: офіціант носить меню в лівій руці та вручає гостю, починаючи з першої сторінки з фірмовими стравами. Замовлення записуються на пронумерованих бланках, оформлених у вигляді книжки, з використанням кулькової ручки. Офіціант стоїть біля гостя, записуючи

замовлення відповідно до послідовності страв та напоїв, звертає увагу на фірмові страви та зачитує замовлення для уникнення помилок. В разі необхідності, офіціант може запитати дозвіл на прийом замовлення, навіть якщо бесіда гостей триває.

Консультація та рекомендації: офіціант повинен добре знати меню, щоб можливо надавати рекомендації та характеристики страв. Надає допомогу у виборі, враховуючи побажання гостей та можливості кухні.

Планування виконання замовлення: Після прийому замовлення, офіціант складає план його виконання, визначаючи порядок подання страв та напоїв.

Організація робочого місця: Для зручності обслуговування, можливо встановлення підсобного столика, накритого скатертиною, в торці обіднього столу або біля одного з кутів.

Ресторанне обслуговування включає кілька етапів, а саме:

1. Підготовка та розміщення гостей: гостей зустрічає метрдотель або, в його відсутності, бригадир офіціантів. Гостям пропонують вибрати столи, і їх проводжають за стіл, вказуючи найзручніший шлях.

2. Розміщення за столом: офіціант чекає, поки гості оберуть столи, а потім пропонує допомогу у розсаджуванні. Для чоловіків за столом враховується вік, статус або інші важливі фактори.

3. Прийом та оформлення замовлень: офіціант подає меню, розпочинаючи з фірмових страв, і приймає замовлення. Замовлення записуються на пронумерованих бланках, вказуючи кількість та побажання гостей.

4. Передача замовлень на виробництво: офіціант передає замовлення холодного цеху для холодних страв та закусок та гарячому цеху для інших страв. Забезпечує передачу посуду для готування та подання страв [22].

5. Обслуговування у ресторані: способи подання страв можуть включати французький (в обніс), англійський (з використанням столика) або гість сам перекладає страву.

6. Розрахунок з відвідувачами: офіціант вивчає, чи планує гість додаткове замовлення перед складанням рахунку. Рахунок оформлюється, розрахунок може відбутися після подання холодних закусок або в кінці обслуговування.

Після отримання оплати, офіціант здає рахунки та виручку на касу [19].

Цей процес включає підготовку столів, прийом та оформлення замовлень, передачу їх на виробництво, обслуговування гостей та завершується розрахунком.

1.3. Основні аспекти роботи навчальній лабораторії «КАФЕ STUDYON» у програмі Poster

В навчальній лабораторії «КАФЕ STUDYON» для студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» проводяться практичні заняття. Метою цих занять є навчитися володіти практичними навичками щодо складання, формування технологічних карт страв і кулінарних виробів з використанням інформаційних систем і технологій в ресторанному господарстві [9].

Програма Poster – українська система обліку для ресторанів, встановлена на спеціалізованому комп'ютері з прикладним програмним забезпеченням в лабораторії «КАФЕ STUDYON»: онлайн-каса, склад, фінанси, аналітика та CRM.

Дана виробничо-організаційна практика також полягала у розвитку практичних навичок, пов'язаних зі складанням технологічних карт страв і кулінарних виробів, використанням інформаційних систем і технологій в ресторанному господарстві. Цей досвід надав практикантам важливі знання та уміння, які необхідні для ефективної роботи у готельно-ресторанній сфері [28].

Навчальна лабораторія «КАФЕ STUDYON» обладнена найсучаснішими інформаційними системами та технологіями, що використовуються у ресторанному господарстві [28]. Де передбачено процес складання технологічних карт, які включають детальний опис кожного кулінарного процесу та послідовність дій, що буде надзвичайно корисним для подальшої

професійної діяльності.

Навчальна лабораторія «КАФЕ STUDYON», дає унікальну можливість застосувати теоретичні знання, які здобувають на лекціях та практичних заняттях, у реальній роботі можна застосувати у реальному використанні [2]. У лабораторії є можливість працювати зі спеціалізованим програмним забезпеченням та інформаційними системами, що значно полегшило процес складання технологічних карт та виробництва страв [3]. Це дає можливість збагатити свої знання та розширити уявлення про сучасні технології, що використовуються у ресторанному господарстві [4]. Важливість впровадження інформаційних систем і технологій у роботу ресторанного закладу, сприяє підвищенню ефективності, контролю та якості продукції.

Навчальна лабораторія «КАФЕ STUDYON» на базі ЛНТУ дає цінну можливість вдосконалити свої професійні компетенції та набути практичних навичок у вивченні технологічної документації виготовлення кулінарної продукції з використанням інформаційних систем, зокрема програми Poster (див. рис. 1.9-1.12).



Рис.1.9 - Дизайн та логотип програми Poster [7, 28]

Навчальна лабораторія використовує програму Poster (див. Додаток А), де можна створювали технологічні картки страв у розділі «Меню». Ці картки містять рецептуру страви, кількість інгредієнтів, необхідних для однієї порції, а також основні правила подачі. Такі технологічні картки є своєрідними «паспортами» страв, які допомагають ефективному управлінні процесом приготування та подачі страв у ресторанному господарстві.

План залу

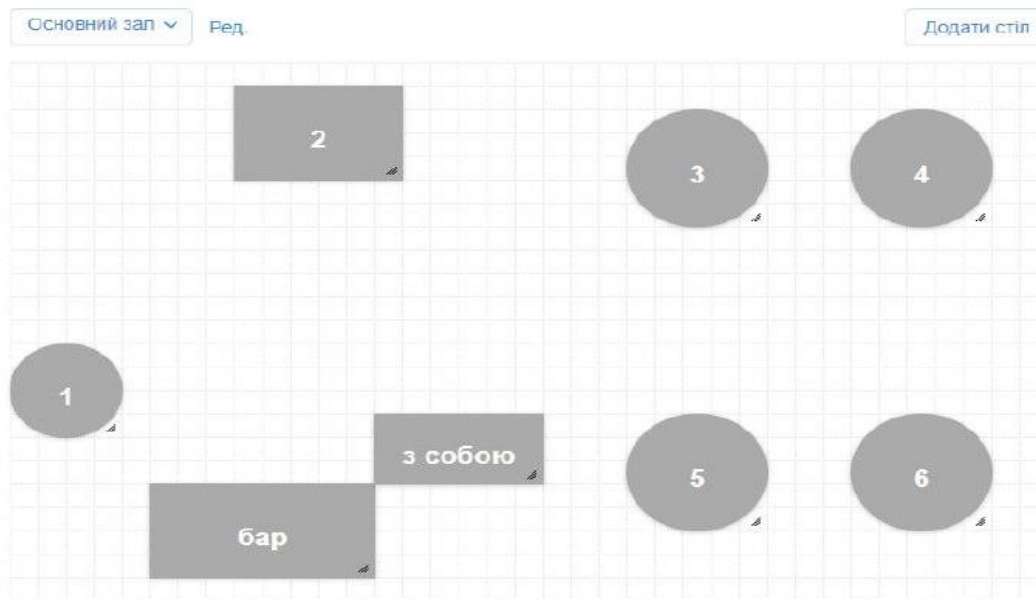


Рис.1.10 - Планування завантаженості залу згідно Postera [19].

Основний блок технологічних карток, передбачає складники інгредієнтів та напівфабрикати. Завдяки програмі Poster, собівартість страв обчислювалася автоматично за методом середньозваженої, що спрощує розрахунок витрат на їх виготовлення.

План залу навчальної лабораторії у програмі Poster згідно рисунку 1.10 передбачає декілька опцій: бар, формат « з собою».

Правильно складена тех. карта скоротить час на заготівлі напівфабрикатів та допоможе контролювати видачу страви: щоб смак та презентація була однаковою незалежно від того, хто приготував страву. Складанням тех. карт передбачає враховування завантаженості обладнання та трудомісткості людини при виготовленні потрібного обсягу.

У методі приготування, обов'язково є зрозуміла та зручна розшифровка та навігація за місцями зберігання продуктів.

Категорії товарів та тех. карток

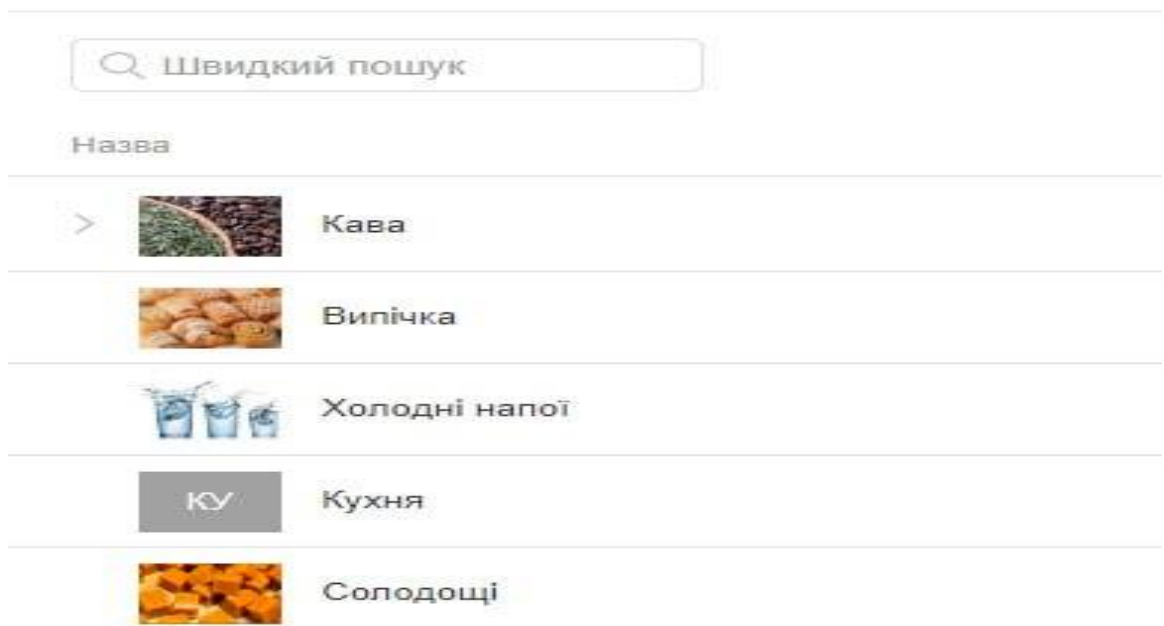


Рис. 1.11. - Приклад категорії товарів та тех.карт у програмі Poster

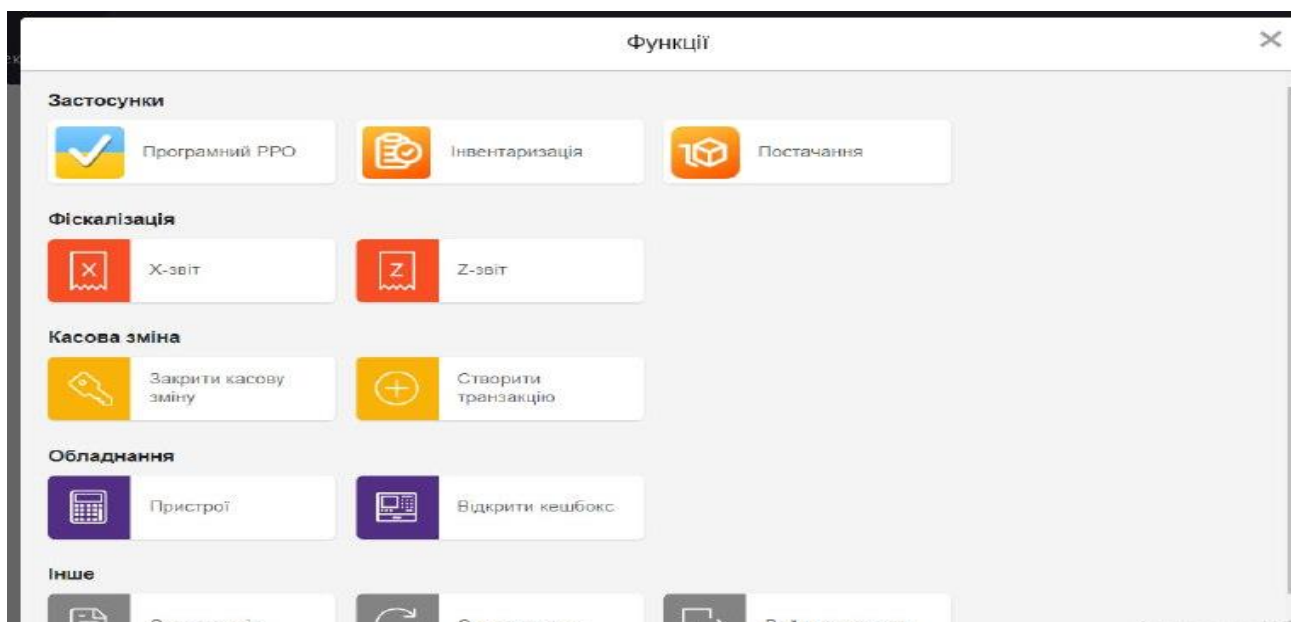


Рис. 1.12 - Інтерфейс адмін-панелі програми Poster

Рисунок 1.11. детально показує Інтерфейс адмін-панелі програми Poster, Х-звіт, основні постачальники лабораторії, технічні налаштування додаткових пристроїв у програмі, склад. Програма Poster є ідеальним рішенням для автоматизації закладу ресторанного господарства та спрощує його ведення, рис.1.12.



Рис.1.12 - Вигляд основних категрій у програмі Poster

Програма надає такі переваги, як прогнозування навантаження, оптимізація меню та складу, залучення нових гостей та контроль над працівниками. Poster POS - це хмарна система автоматизації операцій у закладах громадського харчування, розроблена для власників ресторанів та кафе. Сервіс Poster POS надає широкий функціонал, включаючи [28]:

- відправлення документів до податкової безпосередньо з мобільного пристрою;
- ведення фінансового та складського обліку;
- огляд звітів для ефективного аналізу даних;
- контроль за роботою персоналу;
- забезпечення технічної підтримки.

Ця програма дала можливість покращити свої професійні навички у використанні інформаційних систем для аналізу технологічної документації

виготовлення кулінарної продукції (див. табл. 1.1). Це важливий аспект для підготовки конкурентоспроможних спеціалістів з ресторанної справи, оскільки сучасна галузь готельно-ресторанного бізнесу потребує знання та вміння працювати з інформаційними системами для ефективного управління та аналізу продукції [25].

Таблиця 1.1

Аналіз практичних аспектів організації роботи у навчальній лабораторії

«КАФЕ STUDYON» [7, 28]

	Назва технологічного аспекту	Характеристика
1.	Складання технологічних карт страв та кулінарних виробів з використанням інформаційних систем і технологій	Програму Poster, для складання технологічних карт страв та кулінарних виробів. Технологічна карта містила рецептуру страви, кількість необхідних інгредієнтів для однієї порції та основні правила подачі. Ми вводили цю інформацію в систему, що дозволяло зручно зберігати, оновлювати та використовувати її в майбутньому.
2.	Організація та управління ресторанним підприємством	Досліджували аспекти організації та управління ресторанним підприємством. Вивчали процеси, пов'язані з плануванням та організацією роботи закладу, розглядали питання фінансового управління, контролю якості та забезпечення стандартів обслуговування. Також, ознайомилися з методами ефективного управління персоналом та розвитку бізнесу в готельно-ресторанній галузі.
3.	Оцінка якості продукції та забезпечення стандартів безпеки харчових продуктів	Проводили оцінку якості продукції та забезпечували дотримання стандартів безпеки харчових продуктів. Досліджували процеси контролю якості, проводили аналіз продукції на відповідність нормам та вимогам, оцінювали смакові якості та представлення страв. Також, розглядали питання стосовно забезпечення безпеки харчових продуктів, включаючи додержання правил гігієни, санітарних норм та правил зберігання продукції.
4.	Приготування кулінарних страв та виробів	Мали змогу готувати страви та кулінарні вироби за технологічними картами на кухні навчальної лабораторії.

Наведені аспекти організації роботи у навчальній лабораторії «КАФЕ STUDYON» розкивають основні моменти реалізації технологічних процесів від складання технологічних карт до приготування кулінарних страв та виробів.

Ця програма виключає необхідність у придбанні та встановленні важких

фіскальних реєстраторів, пропонуючи зручний та ефективний інструмент.

В Україні у законодавстві немає чітко прописаних штрафів за відсутність технологічних карток. Але, якщо до вас прийде перевірка з Держспоживслужби і їм знадобиться перевірити тех. карти, а у вас їх не буде, можуть виникнути проблеми. Декілька причин, через які Держспоживслужба може запросити тех. картки на перевірку: надійшла скарга на якість страв у вашому кафе від гостя;

потрібно перерахувати витрати на собівартість страв під час виробництва; потрібно буде звірити вихід страв, якщо меню не вказаний [20].

Якщо технологічна карта страв для кафе складена неправильно, то може бути, як мінімум, порушений спосіб приготування або зіпсований смак страви. Які ще можуть бути проблеми, якщо неправильно склали ТК: Неправильно вказали термін зберігання— якщо страву зберігають довше, ніж може зберігатися, смак буде зіпсований. Через це, страва списується, а це вже впливає на загальний прибуток кафе. Невірно вказаний вихід страви — в меню вихід один, а в ТК у кухаря інший. Одні гості цього можуть не помітити, але інший зверне увагу, і репутація кафе буде зіпсована. Не вказано собівартість інгредієнта — якщо немає собівартості інгредієнта, то виручка і прибуток при продажу будуть розраховані невірно. Немає докладного методу приготування — не всі кухарі можуть знати технологію приготування страв. Якщо буде порушено один із етапів, страва може бути зіпсована. Презентація не відповідає картинці в меню — фото, яке ви прикріплюєте до технологічної карти має бути таким, як і у вас в меню. Інакше гість, якому принесуть страву, може бути незадоволений подачею і відмовиться від нього [30].

На нашу думку, програми Poster - це інноваційне рішення, яке тільки починає завойовувати популярність. Однією з його ключових переваг є відсутність необхідності в оренді окремого сервера. Основна особливість полягає в тому, що практично вся інформація зберігається у хмарному сховищі, при цьому відсутнє обов'язкове підключення до Інтернету. Навіть при відключенні електропостачання або погіршенні зв'язку система продовжує зберігати дані [18].

Після відновлення електроживлення або відновлення зв'язку з Інтернетом додаток автоматично оновлюється. Крім того, навчання та налаштування обладнання є абсолютно безкоштовними, не вимагає окремих пристроїв, оскільки Poster можна встановити на планшети чи навіть смартфони.

Таблиця 1.2

Переваги і недоліки програмного забезпечення програми Poster

Переваги роботи Poster «+»	Недоліки роботи Poster «-»
Інтуїтивний інтерфейс, що робить використання програми зручним.	Невведена функція контролю за товарами, які продаються як цілі упаковки, так і частинами (наприклад, поштучно чи на вагу).
Швидкість системи влаштовує користувачів, забезпечуючи ефективну роботу.	Відсутність можливості контролю за залишками та собівартістю інгредієнтів для приготування продуктів для тарифу «Крамниця».
Можливість підключення периферійних пристроїв розширює функціональність.	Неавтоматизований процес видалення повернутих чеків, що вимагає постійного контролю адміністратора.
Швидка реакція техпідтримки та ввічливий персонал допомагають вирішувати будь-які питання.	Неповна підтримка офлайн режиму та проблеми з поверненням до системи після перебування поза терміналом.
Зручна аналітика дозволяє ефективно аналізувати дані та вживати необхідні заходи.	Новостворені рахунки, наприклад доларові, не враховуються у підрахунок доходів.
Легкість у використанні, яка полегшує процес роботи з програмою.	Обмежені можливості організації товарів на екрані продавця, зокрема, винесення окремих одиниць з категорій на початковий екран.
Зручна можливість прорахування собівартості, введення поставок та відстеження переміщень товарів.	Відсутність функції відкриття грошової скриньки на екрані оплати.
Стабільність роботи застосунку та відсутність значущих збоїв.	Виявлено невідповідність прибутку від товарів та відсутність мобільної версії, що може бути важливим для зручності користувачів. Також вказано на слабкий функціонал зміни тарифних планів, який визначається внутрішніми змінами компанії без відповідного попередження клієнтів.

Сформовано автором на основі джерела [24-28]

У правильно складеній тех. картці легко підрахувати підсумкову вартість, встановити націнку та перевірити собівартість. На прикладі грецького салату можна зробити висновок, що якщо не додати до складу страви якийсь інгредієнт, то собівартість вийде неправильна. Через це і виручка з прибутком буде меншою, оскільки при закупівлі інгредієнтів гроші на продукти були витрачені.

На нашу думку, переваги і недоліки програми Poster дають можливість зрозуміти інтерфейс користувача і адаптуватися до особливостей роботи у програмі.

РОЗДІЛ 2. АНАЛІТИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ЛАБОРАТОРІЇ РЕСТОРАННОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ «КАФЕ STUDYON» У СТРУКТУРІ ЛНТУ

2.1 Загальна характеристика навчальної лабораторії «КАФЕ STUDYON»

Навчальна лабораторія «КАФЕ STUDYON» є першим і поки що єдиним закладом такого типу в Україні, який має великий потенціал для розвитку та інновацій. Автор роботи є студентом спеціальності «Готельно-ресторанна справа» і має особистий інтерес до дослідження навчальної лабораторії «КАФЕ STUDYON».

Готельно-ресторанний бізнес є галуззю із високим рівнем конкуренції, метою якої є максимальне задоволення потреб споживачів, забезпечення високого рівня комфорту та врахування найрізноманітніших побутових, господарських і культурних запитів гостей. З роками зростають вимоги до якості наданих послуг.

Чим вищі культура та якість обслуговування відвідувачів, тим більший імідж отримує готель або ресторан, що робить їх більш привабливими для клієнтів. За даними Державної служби статистики України, у 2020 році обсяг послуг готельно-ресторанного бізнесу склав 35,6 млрд грн, що на 23% менше, ніж у 2019 році.

Головною причиною цього зниження стала пандемія COVID-19, яка призвела до обмеження мобільності населення, зменшення туристичного потоку та закриття або скорочення діяльності багатьох закладів готельно-ресторанного бізнесу. Проте, незважаючи на кризову ситуацію, готельно-ресторанний бізнес продовжує адаптуватися до нових умов і шукати нові можливості для залучення та задоволення клієнтів.

Основним завданням фахівців, які працюють у сучасних готелях і ресторанах, є створення і впровадження новітніх методів роботи, забезпечених колективними зусиллями працівників усіх служб, ефективним контролем, удосконаленням форм і методів обслуговування, вивченням і впровадженням передового досвіду, нової техніки і технологій.

Система підготовки кадрів для готельно-ресторанного бізнесу, сформована таким чином, щоб надати змістовну базу знань, умінь, навичок, а також досвід самостійної роботи й особисту відповідальність кожного студента. Наш університет відкритий для всіх, хто бажає стати висококваліфікованим організатором та справжнім майстром готельно-ресторанного сервісу.

Навчальна лабораторія «КАФЕ STUDYON» є елементом інноваційного проекту в сфері готельно-ресторанного бізнесу у Луцьку. Навчальна лабораторія «КАФЕ STUDYON» знаходиться у Луцьку у спорткомплексі ЛНТУ, який має сучасне обладнання та інфраструктуру для проведення навчальних занять та спортивних заходів.

Навчальна лабораторія «КАФЕ STUDYON» працює з 9:00 до 19:00 і має одного лаборанта кафедри (кафедра туризму та готельно-ресторанної справи), який виконує функції адміністратора, баристи, офіціанта та викладача. Навчальна лабораторія «КАФЕ STUDYON» інколи робить бенкети корпоративи, в середньому можна розмістити близько 30-35 осіб.

Навчальна лабораторія «КАФЕ STUDYON» надає два види послуг: основні та додаткові.

Основні послуги включають:

- харчування в кафе (сніданки, обіди, вечері, кава, чай, соки, десерти);
- навчання в лабораторії студентів ЛНТУ;
- організація та проведення навчальних заходів (майстер-класи, тренінги тощо).

Додаткові послуги включають:

- кейтеринг (обслуговування банкетів, фуршетів, коктейлів тощо);
- консультування з питань готельно-ресторанного бізнесу.

Основними послугами навчальної лабораторії «КАФЕ STUDYON» є:

- навчальні курси та програми з готельно-ресторанної справи;
- харчування в кафе.

Навчальні курси та програми з готельно-ресторанної справи є одним з основних напрямків діяльності навчальної лабораторії «КАФЕ STUDYON».

Навчальні курси та програми з готельно-ресторанної справи мають таку структуру:

-теоретична частина - лекції, семінари, консультації з теоретичних аспектів готельно-ресторанного бізнесу, таких як історія і сучасний стан готельно-ресторанного бізнесу в Україні та світі, організація і управління готельно-ресторанним підприємством, маркетинг і реклама в готельно-ресторанному бізнесі, якість і безпека послуг в готельно-ресторанному бізнесі тощо;

-практична частина - практичні заняття, майстер-класи, тренінги, стажування з практичних аспектів готельно-ресторанного бізнесу, таких як приготування і подача їжі і напоїв, обслуговування клієнтів, робота з касовим апаратом і POS-терміналом, робота з резерваційними системами і програмами управління готелем тощо.

Навчальні курси та програми з готельно-ресторанної справи проводяться викладачами та тренерами кафедри туризму та готельно-ресторанної справи ЛНТУ, які мають високу кваліфікацію та досвід роботи в готельній індустрії. Навчальні курси та програми з готельно-ресторанної справи мають різну тривалість, в залежності від тематики та рівня складності. Навчальні курси та програми з готельно-ресторанної справи мають такий порядок організації:

-формування груп студентів або фахівців за інтересами та рівнем підготовки;

-розробка навчальних планів і програм за кожним курсом або програмою;

-забезпечення необхідного обладнання, матеріалів, продуктів для проведення навчальних занять;

- проведення навчальних занять за розкладом;

- контроль якості навчального процесу і результатів навчання;

- видача сертифікатів про проходження навчальних курсів або програм.

Навчальні курси та програми з готельно-ресторанної справи мають такі переваги для студентів або фахівців:

- можливість отримати актуальні знання і навички в готельно-ресторанному бізнесі;

- можливість практичного застосування отриманих знань і навичок в реальних умовах;

- можливість отримати сертифікат, який підтверджує рівень кваліфікації і досвіду;

- можливість покращити своє резюме і збільшити свої шанси на працевлаштування в готельній індустрії.

Навчальні курси та програми з готельно-ресторанної справи мають такі переваги для навчальної лабораторії «КАФЕ STUDYON» [7].:

- можливість привернути нових клієнтів, які зацікавлені в отриманні нових знань і навичок;

- можливість показати свою унікальну пропозицію на ринку готельно-ресторанного бізнесу у Луцьку;

- можливість отримати додатковий дохід від надання навчальних послуг;

- можливість підвищити свій імідж і репутацію на ринку готельно-ресторанного бізнесу у Луцьку.

Харчування в кафе є другим основним напрямком діяльності навчальної лабораторії «КАФЕ STUDYON». Ця послуга спрямована на задоволення потреб і бажань клієнтів, які шукають смачну їжу, затишну атмосферу, дружлюбне обслуговування та доступні ціни [30].

Харчування в кафе має таку структуру:

- меню - перелік страв і напоїв, які пропонуються в кафе;

- кухня - місце, де готуються страви і напої;

- зал - місце, де подаються страви і напої клієнтам;

- бар - місце, де готуються і подаються напої клієнтам.

Меню кафе складається з таких страв і напоїв:

- вареники 40 грн;

- пельмені 45 грн;

- хінкалі 40 грн;

- біляш 20 грн;
- крем суп 25 грн;
- піца 50 грн;
- кава 15 грн;
- чай 10 грн;
- сік 20 грн;
- вода 10 грн;

Меню кафе має такі переваги:

- різноманітність - меню пропонує страви і напої різних кухонь і смаків;
- якість - меню готується зі свіжих і якісних продуктів;
- ціна - меню має доступні ціни для студентської аудиторії.

Кухня кафе має таке обладнання:

- плита - для приготування страв на вогні;
- духовка - для приготування страв у гарячому повітрі;
- мікрохвильовка - для розігрівання страв;
- холодильник - для зберігання продуктів;
- посудомийна машина - для миття посуду;
- ножі, ложки, виделки, тарелки, склянки тощо - для приготування і

подачі страв.

Кухня кафе має такі переваги:

- чистота - кухня підтримується в чистому і санітарно-гігієнічному стані;
- швидкість - кухня готує страви і напої в короткі терміни;
- смак - кухня готує страви і напої з дотриманням рецептур і технологій.

Зал кафе має таке обладнання:

- столи - для розміщення страв і напоїв;
- стільці - для сидіння клієнтів;
- серветки, солонка, перечниця, цукорниця тощо - для додавання смаку до

страв і напоїв;

- меню, олівець, блокнот тощо - для замовлення страв і напоїв;
- касовий апарат, POS-термінал, чеки тощо - для оплати страв і напоїв.

Зал кафе має такі переваги:

- затишок - зал має приємне освітлення, музику, декорацію;
- комфорт - зал має достатньо місця, вентиляцію, опалення;
- гостинність - зал має дружелюбне і уважне обслуговування.

Бар кафе має таке обладнання:

- кавоварка - для приготування кави;
- чайник - для приготування чаю;
- блендер - для приготування соків;
- холодильник - для зберігання напоїв;
- склянки, чашки, ложки тощо - для подачі напоїв.

Бар кафе має такі переваги:

- аромат - бар має запашну каву, чай, соки;
- смак - бар має смачну каву, чай, соки;
- ціна - бар має доступні ціни для студентської аудиторії.

Харчування в кафе є ще одним основним напрямком діяльності навчальної лабораторії «КАФЕ STUDYON». Ця послуга призначена для задоволення потреб і бажань клієнтів, які шукають смачну їжу, затишну атмосферу, дружелюбне обслуговування та доступні ціни.

Харчування в кафе має структуру, яка включає меню, кухню, зал та бар. Меню включає різноманітні страви та напої, забезпечуючи доступні ціни для студентської аудиторії. Кухня обладнана необхідними засобами для приготування страв, а зал та бар створюють затишну атмосферу та надають додаткові послуги, такі як консультування та кейтеринг.

Додатковими послугами навчальної лабораторії «КАФЕ STUDYON» є наступні.

Безкоштовний Wi-Fi:

- Wi-Fi - безкоштовний бездротовий інтернет;
- бібліотека - колекція книг, журналів, газет з готельно-ресторанної справи;
- ігрова зона - настільні ігри, пазли, карти тощо.

Wi-Fi має такі переваги для навчальної лабораторії «КАФЕ STUDYON»:

-можливість привернути нових клієнтів, які цінують безкоштовний інтернет;

-можливість покращити свій імідж і репутацію на ринку готельно-ресторанного бізнесу у Луцьку;

-можливість отримати відгуки і рекомендації від клієнтів через інтернет.

Ігрова зона

Ігрова зона є додатковою послугою, яка надається клієнтам навчальної лабораторії «КАФЕ STUDYON» безкоштовно. Ігрова зона дозволяє клієнтам розважитися та весело провести час за настільними іграми, пазлами, картами тощо.

-розміщення столика та стільців у зручному місці в кафе.

-розміщення ігор на полицях або в шафах.

-інформування клієнтів про наявність ігрової зони.

-переваги ігрової зони для лабораторії «КАФЕ STUDYON» :

-привертає нових клієнтів, які цінують розваги та відпочинок.

-покращує атмосферу та настрій в кафе.

-забезпечує можливість отримання партнерств та співпраці з

виробниками та постачальниками ігор.

Ігрова зона:

-безкоштовна послуга для клієнтів навчальної лабораторії «КАФЕ STUDYON»;

-розважальна зона для гравців з настільними іграми, пазлами, картами і т.д.;

-структура ігрової зони;

-столик для розкладання ігор;

-стілець для гравців;

-різноманітні настільні ігри;

-порядок організації ігрової зони;

-закупівля ігор.

Отже, харчування в кафе лабораторії «КАФЕ STUDYON» вигідне завдяки своїм різноманітним, якісним та доступним пропозиціям, а також затишному і гостинному середовищу.

2.2 Характеристика конкурентного середовища навчальної лабораторії «КАФЕ STUDYON»

Аналіз конкурентного середовища дозволяє визначити сильні та слабкі сторони, можливості та загрози для навчальної лабораторії «КАФЕ STUDYON».

Аналіз конкурентного середовища — це стратегічний процес збору та оцінки інформації про інших учасників ринку з метою зрозуміння їхніх сильних та слабких сторін, можливостей та загроз. Цей аналіз допомагає компаніям розробляти ефективні стратегії, враховуючи зміни в конкурентному середовищі.

Таблиця 2.1

Результати порівняльного аналізу закладів громадського харчування

Назва	Навчальна лабораторія «КАФЕ STUDYON»	Kava Avenue	Гусар	Земан	Не про Хліб	Макдональдс
Розташування	Спорткомплекс ЛНТУ, вул. Львівська, 75	вул. Винниченка 25	вул. Винниченка 67	вул. Винниченка 69	проспект Волі, 9	ТЦ «ПортCity», вул. Ковельська, 2
Меню	Вареники, пельмені, хінкалі, біляш, крем суп, піца, кава, чай, сок, вода	Капучино з вишневим сиропом, латте, еспресо, тістечко	Суп з квасолею, заливне з язиком, цезар, печені ковбаски	Деруни, грінки, пиво нефільтроване, холодні закуски, м'ясна тарілка	Брускети, лосось та авокадо, сирники, круасан з фісташками, капучино	Бургери, картопля фрі, нагетси, салати, кока-кола
Ціни	10-50 грн	35-50	25-120	45-100	35-110	50-200 грн
Додаткові послуги	Wi-Fi, ігрова зона, навчальні курси та програми з готельно-ресторанної справи	Wi-fi, меню, книги	Жива музика, майданчик, замовлення з вулиці	Доставка, замовлення з вулиці, жива музика, Wi-fi	Їжа з собою, Wi-fi, підходить для сімейного відпочинку, розрахунок nfc	Wi-Fi, їжа з собою

Для проведення аналізу конкурентного середовища було використано такі методи: порівняльний аналіз - для порівняння навчальної лабораторії «КАФЕ STUDYON» з іншими закладами готельно-ресторанного бізнесу у Луцьку за такими критеріями: назва, розташування, меню, ціни, додаткові послуги; SWOT-аналіз - для визначення сильних та слабких сторін, можливостей та загроз для навчальної лабораторії «КАФЕ STUDYON».

З таблиці 2.1. можна зробити такі висновки:

-навчальна лабораторія «КАФЕ STUDYON» має унікальну назву та розташування в порівнянні з іншими закладами;

-навчальна лабораторія «КАФЕ STUDYON» має різноманітне меню з доступними цінами;

-навчальна лабораторія «КАФЕ STUDYON» має найбільшу кількість додаткових послуг, які відрізняють її від інших закладів;

-навчальна лабораторія «КАФЕ STUDYON» має конкурентну перевагу в наданні навчальних курсів та програм з готельно-ресторанної справи.

SWOT-аналіз дозволяє визначити сильні та слабкі сторони, можливості та загрози для навчальної лабораторії «КАФЕ STUDYON».

Результати SWOT-аналізу представлено в таблиці 2.2.

З таблиці 2.2. можна зробити такі висновки:

-навчальна лабораторія «КАФЕ STUDYON» має багато сильних сторін, які дають їй перевагу на ринку;

-навчальна лабораторія «КАФЕ STUDYON» має деякі слабкі сторони, які обмежують її розвиток;

-навчальна лабораторія «КАФЕ STUDYON» має багато можливостей, які дозволяють їй покращити свою діяльність;

-навчальна лабораторія «КАФЕ STUDYON» має деякі загрози, які створюють ризики для її існування.

Конкурентна стратегія є планом дій, який спрямований на досягнення конкурентних переваг на ринку готельно-ресторанного бізнесу у Луцьку. Конкурентна стратегія базується на аналізі конкурентного середовища та

враховує сильні та слабкі сторони, можливості та загрози для навчальної лабораторії «КАФЕ STUDYON».

Таблиця 2.2.

SWOT-аналіз д для навчальної лабораторії «КАФЕ STUDYON»

Сильні сторони (Strengths)	Слабкі сторони (Weaknesses)
<ul style="list-style-type: none"> - унікальна ідея та мета; - різноманітне меню з доступними цінами; - багато додаткових послуг; - навчальні майстер-класи з готельно-ресторанної справи; - висока кваліфікація та досвід персоналу; - співпраця з ЛНТУ. 	<ul style="list-style-type: none"> - мала площа та місткість; - обмежений час роботи; - один лаборант на всі функції; - невелика відомість на ринку; - залежність від умов спорткомплексу ЛНТУ.
Можливості (Opportunities)	Загрози (Threats)
<ul style="list-style-type: none"> - розширення асортименту меню; - збільшення площі та місткості; - збільшення кількості персоналу; - подовження часу роботи; - реклама та просування на ринку; - облаштування літньої тераси; - залучення нових клієнтів та партнерів. 	<ul style="list-style-type: none"> - висока конкуренція на ринку готельно-ресторанного бізнесу у Луцьку; - низька платоспроможність студентської аудиторії; - зміна смаків та потреб клієнтів; - погіршення якості продуктів та послуг; - військовий стан в країні

Конкурентна стратегія навчальної лабораторії «КАФЕ STUDYON» має такі цілі [9]:

- збільшити кількість клієнтів;
- збільшити обсяг продажів;
- збільшити прибуток;
- покращити якість продуктів і послуг;
- покращити імідж і репутацію.

Конкурентна стратегія навчальної лабораторії «КАФЕ STUDYON» має такі завдання:

- розширити асортимент меню;
- збільшити площу та місткість;
- подовжити час роботи;
- рекламувати та просувати свою пропозицію на ринку;
- залучати нових клієнтів та партнерів.

Конкурентна стратегія навчальної лабораторії «КАФЕ STUDYON» має такі заходи [19]. :

- закупити нове обладнання, матеріали, продукти для приготування і подачі страв і напоїв;

- переглянути і оновити меню, додати нові страви і напої, враховуючи смаки і потреби клієнтів;

- провести ремонт і оздоблення приміщення, збільшити площу та місткість кафе;

- провести набір і навчання нового персоналу, покращити умови праці і оплати праці;

- подовжити час роботи кафе до 21:00, щоб задовольнити потреби клієнтів у вечірньому часі;

- розробити і реалізувати план реклами і просування кафе, використовуючи різні канали комунікації: соціальні мережі, сайт, буклети, банери тощо;

- проводити акції, знижки, подарунки, лояльнісну програму для залучення і утримання клієнтів;

- налагодити співпрацю з іншими закладами готельно-ресторанного бізнесу, навчальними закладами, організаціями, фізичними особами для розширення партнерської мережі.

Конкурентна стратегія навчальної лабораторії «КАФЕ STUDYON» має такі показники ефективності [11]:

- кількість клієнтів;

- обсяг продажів;

- прибуток;

- якість продуктів і послуг;

- імідж і репутація.

Конкурентна стратегія навчальної лабораторії «КАФЕ STUDYON» має такий термін реалізації:

- 1 рік (з 01.07.2023 по 30.06.2024).

Конкурентна стратегія - це детальний план дій, спрямований на досягнення конкурентних переваг на ринку готельно-ресторанного бізнесу у Луцьку. Основана на аналізі конкурентного середовища, стратегія враховує сильні і слабкі сторони, можливості та загрози для навчальної лабораторії «КАФЕ STUDYON» [13] .

Цілі конкурентної стратегії для навчальної лабораторії «КАФЕ STUDYON» включають:

- збільшення кількості клієнтів;
- збільшення обсягу продажів;
- збільшення прибутку;
- покращення якості продуктів і послуг;
- покращення іміджу та репутації;

Завдання конкурентної стратегії для навчальної лабораторії «КАФЕ STUDYON» включають:

- розширення асортименту меню;
- збільшення площі та місткості;
- збільшення кількості персоналу;
- подовження часу роботи;
- реклама та просування пропозиції на ринку;
- залучення нових клієнтів та партнерів;
- заходи конкурентної стратегії включають;
- закупівлю нового обладнання та продуктів;
- оновлення та розширення меню;
- ремонт і розширення приміщення;
- набір та навчання нового персоналу;
- подовження робочого часу до 21:00;
- рекламні заходи та акції для залучення клієнтів;
- співпрацю з іншими закладами та організаціями для розширення партнерської мережі.

Ключовим чинником у досягненні високої рентабельності є якість кави [23]:

-середня ціна високоякісної арабіки становить 380 грн/кг;

-середня ціна кавової суміші Romantic Coffee Lucky Day (75% Арабіки та 25% Робусти) – 340 грн/кг;

-кавова суміш Romantic Coffee Espresso (50% Арабіки та 50% Робусти) – 272 грн/кг.

Враховуючи, що для однієї чашки потрібно 7-8 г кави, рентабельність кави становить 900%, що можливо завдяки цінності однієї чашки, що коливається від 25 до 60 грн.

Зменшення вкладень на початку можливе за рахунок відкриття кавового магазинчика з дегустацією та можливістю придбання обраної кави. З витратами приблизно 10-15 тис. доларів, вагомий акцент робиться на обладнанні, ремонті, зарплаті, інтер'єрі та маркетингових акціях [26].

При аналізі вартості кавової машини обов'язкове питання - оренда чи купівля. Оренда може здатися вигідною, але варто врахувати умови. Наприклад, оренда за 300 грн/міс з умовою закупівлі кави від 5 кг/міс за ціною 400 грн/кг призводить до значних витрат.

Отже, створення успішного закладу не обмежується лише продажем напоїв; вирішальну роль грає створення цікавої та європеїзованої атмосфери. Для відкриття кав'ярні на 40-60 місць потрібні початкові вкладення у розмірі приблизно 60-70 тисяч доларів, з окупністю через півтора-два роки та рентабельністю 70-80%. Альтернативою є покупка кавомашини б/у за 6000-8000 грн та закупівля кави за оптовими цінами. При цьому розрахованої економії до 9600 грн річно та власної кавомашини, відкриваються можливості для контролю якості кави, розширення асортименту та власних активів.

РОЗДІЛ 3. СТРАТЕГІЧНІ ОРІЄНТИРИ РОЗВИТКУ НАВЧАЛЬНОЇ ЛАБОРАТОРІЇ «КАФЕ STUDYON»

3.1 Формування маркетингової стратегії навчальної лабораторії «КАФЕ STUDYON»

Для впровадження стратегії маркетингу був розроблений маркетинговий план з метою зміцнення конкурентних переваг підприємства. Більшість респондентів (43%) дізналися про кав'ярню «КАФЕ STUDYON» від друзів і знайомих, 30% отримали інформацію з соціальних мереж, а 12% були зацікавлені зовнішнім оформленням кав'ярні. Згідно з рисунками 3.1-3.3., найбільш ефективними методами просування виявилися «сарафанне радіо» і реклама в соціальних мережах.

Відвідувачі кафе «КАФЕ STUDYON» найвище оцінюють такі критерії як смак і якість напоїв, атмосферу і концепцію, що і є конкурентними перевагами підприємства. Нейтральну оцінку отримали обслуговування а також комфорт і наявність додаткових послуг, найнижчу оцінку отримали критерій доступність.

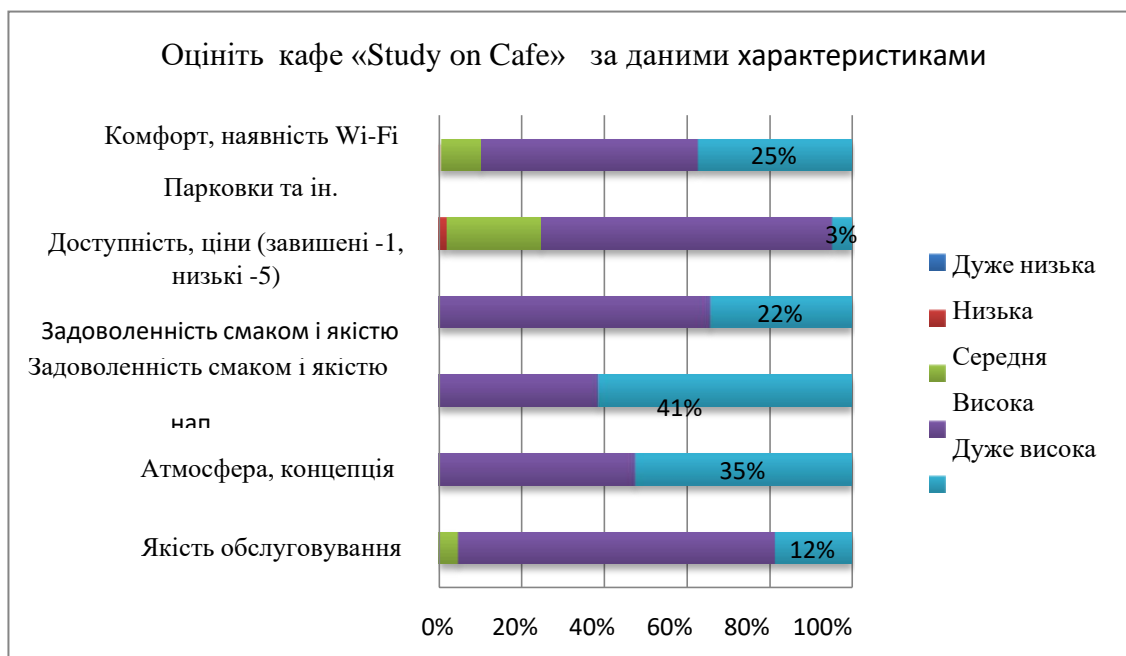


Рис.3.1 - Оцінка діяльності навчальної лабораторії «КАФЕ STUDYON»

Респонденти, котрі відвідували кав'ярню, на питання порекомендувати заклад друзям та знайомим відповіли: можливо 2,7%, скоріше так 27,7%,точно так 69,7% За результатами дослідження можна стверджувати, що респонденти лояльно ставляться до The Atelier. Це підтверджує факт, що більшість респондентів точно готові рекомендувати заклад в подальшому та крім цього вперше дізнаються про кав'ярню. саме від друзів і знайомих.

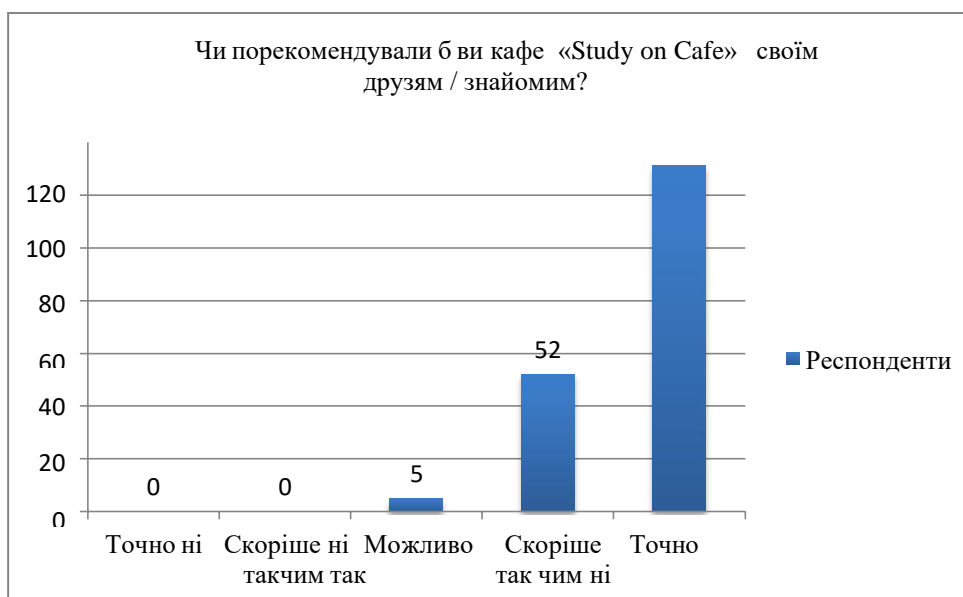


Рис.3.2 - Рівень лояльності респондентів навчальної лабораторії «КАФЕ STUDYON»

За результатами опитування на відкрите питання (рис.3.3.), подібні відповіді респондентів було згруповано і виявлено, що найбільша кількість респондентів запропонували: додати веганські страви та нові десерти, поточна стратегія підприємства – розвиток товару, спрямована на дану пропозицію споживачів. Рівень лояльності до кафе може бути визначений різними чинниками, які впливають на задоволення клієнтів і їхню готовність повертатися. Для цього ми використали опитування, аналіз відгуків, спостереження за змінами в обсягах продажів та інші методи для визначення рівня лояльності клієнтів і розробки стратегій для його підвищення. Програма лояльності це те, що надихне клієнта приходити знову і знову, це кредит довіри це взаємовигідні стосунки.



Рис.3.3 - Пропозиції респондентів щодо покращення роботи навчальної лабораторії «КАФЕ STUDYON»

У відповідь на питання щодо засобів комунікації (рисунок 3.4.), респонденти виражають перевагу повідомленням в додатках, мережі Інтернет, сторінкам у соціальних мережах та участі в святкових заходах/дегустаціях/презентаціях. Найменше уваги привертають листівки і зовнішня реклама для цього типу закладу.



Рис.3.4 - Заходи, що привертають увагу споживачів навчальної лабораторії «КАФЕ STUDYON»

Відповідно до відкритого питання опитування, основна пропозиція від респондентів полягала в додаванні веганських страв та нових десертів, що співзвучно з поточною стратегією розвитку підприємства, орієнтованою на потреби споживачів. За результатами проведених аналізів та дослідження запропоновано наступні маркетингові заходи.

На основі проведених аналізів та досліджень внесено пропозиції щодо наступних маркетингових заходів:

Таблиця 3.1

Пропозиції до маркетингових заходів навчальної лабораторії «КАФЕ STUDYON»

Перелік заходів
<p><i>SMM (соціальні мережі, включаючи рекламу в Facebook та Instagram)</i></p> <p>З огляду на активний спосіб взаємодії фрілансерів зі світом через екран, особливо в соціальних мережах, важливо використовувати маркетинг в цьому напрямку. Тренди у 2023 році, такі як різноманіття публікацій, персоналізація та відвертість, повинні відобразитися у контенті сторінок кав'ярні, включаючи анімацію та відео-контент. Реклама в Facebook та Instagram надасть можливість точно долати цільову аудиторію, а стратегія повинна враховувати збільшення охоплення та утримання лояльних клієнтів.</p>
<p><i>Майстер-класи з блогерами та лідерами думок</i></p> <p>Запрошення фуд-блогерів на безкоштовні майстер-класи та надання продукції для фотографії може сприяти розширенню аудиторії через їхні соціальні мережі. Залучення відомого журналіста з популярного Інтернет-видання спрямовано на молоду аудиторію та може підвищити імідж та популярність кав'ярні.</p>
<p><i>Чат-боти</i></p> <p>Використання чат-ботів, які імітують осмислену бесіду, може автоматизувати багато задач та покращити досвід користувачів. З урахуванням популярності месенджерів, чат-боти можуть слугувати зручним інструментом для комунікації зі споживачами, забезпечуючи автоматизацію та інтерактивність.</p>

Ці заходи спрямовані на підвищення впізнаваності та лояльності клієнтів, а також на привертання нових відвідувачів через різноманітні канали та інноваційні методи комунікації.

3.2 Обґрунтування бізнес-плану виготовлення шоколадних солодоців на базі навчальної лабораторії «КАФЕ STUDYON»

У світі існує велика кількість людей, які цінують високу якість, ексклюзивність та оригінальність продуктів, тому шоколад, виготовлений

вручну, користується великою популярністю. Є кілька важливих причин, які пояснюють цю популярність.

По-перше, шоколад – це продукт, який обожає багато людей та є одним із найпопулярніших солодоців у світі. Незалежно від економічних умов, попит на нього залишається високим.

По-друге, процес виробництва шоколаду вручну – це цікавий творчий процес, де можна експериментувати з різними смаками та інгредієнтами, створюючи унікальні та оригінальні продукти, які привертають увагу покупців.

Крім того, бізнес із виготовлення ручної роботи шоколаду має свої переваги порівняно з масовим виробництвом, оскільки можна використовувати лише натуральні та якісні інгредієнти, що надає продукції унікальний смак (Додаток В).

Щодо реєстрації бізнесу, для виробництва ручної роботи шоколаду реєстрація ФОП не є обов'язковою, і можна здійснювати цю діяльність як фрилансер. Проте важливо дотримуватися стандартів якості та безпеки продукції для уникнення негативних наслідків.

Технологія виробництва шоколаду ручної роботи включає темперування шоколаду, яке забезпечує стабільну структуру та тривалий термін придатності.

Процес темперування включає точну температуру, постійне перемішування, чистоту, щільність та швидкість. Додавання інших інгредієнтів та контроль температури під час виробництва грають важливу роль у досягненні бажаного смаку та текстури.

Вимоги до приміщення для темперування шоколаду включають оптимальну температуру і вологість, належну вентиляцію та достатнє освітлення для контролю процесу та якості продукції. Зберігання оптимальних умов грає ключову роль у виробництві високоякісного ручної роботи шоколаду.

Виробництво ручної роботи шоколаду - це творчий та захоплюючий бізнес, який привертає увагу людей, цінують високу якість та ексклюзивність продуктів. Існує певний попит на цей вид продукції, оскільки шоколад є одним із найпопулярніших солодоців у світі.

Важливою перевагою виготовлення шоколаду вручну є можливість експериментувати з різними смаками та інгредієнтами, створюючи унікальні продукти, які привертають увагу покупців. Бізнес з виробництва шоколаду ручної роботи може вигідно виділятися від масового виробництва, дозволяючи використовувати лише якісні та натуральні інгредієнти.

При реєстрації такого бізнесу, хоча ФОП не обов'язкова, важливо дотримуватися стандартів якості та безпеки продукції, оскільки невідповідність може призвести до претензій і санкцій.

У виробництві ручної роботи шоколаду важливо використовувати темперований шоколад для стабільної структури та тривалого терміну придатності. Темперування шоколаду вимагає точної температури, постійного перемішування та дотримання чистоти та щільності маси.

Обладнання та матеріали для виробництва включають каструлі для водяної бані, термометри, форми для шоколадних виробів, лопатки, рукавички, якісний шоколад та додаткові інгредієнти. Сумарні витрати на обладнання та матеріали можуть становити приблизно 6395 грн.

Таблиця 3.2

Кошторис витрат на виготовлення енергетичних шоколадних батончиків

Назва витрат	Сума, грн.
Інгредієнти, упаковка, наклейки та додаткові компоненти	4700 грн.
Сумарні витрати на обладнання	6395 грн.
Всього	11095 грн.

Рекламна стратегія включає створення унікального бренду та логотипу, використання соціальних мереж, фотографій продукції, присутність на онлайн-торговельних майданчиках, співпрацю з блогерами та інфлюенсерами, участь у ярмарках та заходах, а також пропозиції та знижки для привертання клієнтів.

Собівартість продукції може становити приблизно 86 грн за плитку, з можливістю встановлення націнки від 100% до 150%. Наприклад, при продажу 50 плиток за ціною 180 грн/шт, можливий щомісячний дохід у розмірі 9000 грн.

Стартові вкладення у бізнес можуть складати близько 7570 грн, але при правильній стратегії та якісній продукції цей бізнес може бути прибутковим.

Виробництво та продаж ручної роботи шоколаду може бути захоплюючим та прибутковим видом бізнесу, проте важливо усвідомлювати ризики та вимоги цього підприємства.

Щомісячні витрати на виробництво включають кошти на необхідні інгредієнти, упаковку, наклейки та додаткові компоненти, що загалом становить 4700 грн. Прибуток від реалізації шоколаду ручної роботи, при щомісячному доході 9000 грн, складає 4300 грн. Щоб збільшити дохід, розгляньте можливості розширення бізнесу, такі як розширення асортименту продукції, проведення майстер-класів, співпраця з іншими компаніями, продаж через роздрібні магазини та створення інтернет-магазину, рис. 3.5 зовнішній вигляд енергетичних батончиків



Рис. 3.5 - Зовнішній вигляд енергетичних батончиків на базі навчальної лабораторії «КАФЕ STUDYON»

Однак важливо враховувати ризики, такі як висока вартість виробництва, обмежена продуктивність та залежність від попиту на шоколад. Необхідно

також розглядати можливі труднощі, такі як вимоги до спеціальних навичок та досвіду виробництва.

Усе це враховуючи, ручне виробництво шоколаду може стати успішним підприємством, якщо ви готові вкладати час, зусилля та ресурси в це підприємство. навчальна лабораторія «КАФЕ STUDYON» є унікальним проектом, який поєднує в собі навчальну і підприємницьку діяльність в галузі готельно-ресторанного бізнесу [7]:

- навчальна лабораторія «КАФЕ STUDYON» має чітку мету, цілі, завдання, заходи, показники ефективності і термін реалізації;

- навчальна лабораторія «КАФЕ STUDYON» має багато сильних сторін, які дають їй конкурентну перевагу на ринку готельно-ресторанного бізнесу у Луцьку;

- навчальна лабораторія «КАФЕ STUDYON» має деякі слабкі сторони, які обмежують її розвиток і створюють ризики для її існування;

- навчальна лабораторія «КАФЕ STUDYON» має багато можливостей, які дозволяють їй покращити свою діяльність і досягти своїх цілей;

- навчальна лабораторія «КАФЕ STUDYON» має деякі загрози, які можуть завадити її успіху і вимагають заходів щодо їх запобігання або мінімізації.

На підставі зроблених висновків можна запропонувати такі рекомендації:

- продовжувати розвивати навчальну лабораторію «КАФЕ STUDYON» як унікальний проект, який поєднує в собі навчальну і підприємницьку діяльність в галузі готельно-ресторанного бізнесу;

- слідкувати за виконанням своєї мети, цілей, завдань, заходів, показників ефективності та терміну реалізації;

- зберігати і посилювати свої сильні сторони, які дають їй конкурентну перевагу на ринку готельно-ресторанного бізнесу у Луцьку;

- усувати або компенсувати свої слабкі сторони, які обмежують її розвиток і створюють ризики для її існування;

-використовувати свої можливості, які дозволяють їй покращити свою діяльність і досягти своїх цілей;

-протидіяти або адаптуватися до своїх загроз, які можуть завадити її успіху і вимагають заходів щодо їх запобігання або мінімізації.

ВИСНОВКИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ

В результаті проведеного дослідження можна зазначити наступні аспекти.

Визначено характеристику типів закладів ресторанне обслуговування у воєнних умовах, яке має свої специфічні особливості, оскільки воєнні конфлікти створюють складні умови для проведення звичайних господарських операцій. У воєнних умовах може бути складно забезпечити ресторан широким асортиментом продуктів через перешкоди в транспортуванні та обмежені ресурси. З огляду на обмежену наявність інгредієнтів, ресторани можуть спеціалізуватися на стравах місцевої кухні та традиціях, що може стати своєрідною особливістю. Ресторани у воєнних умовах можуть бути мобільними та адаптабельними, здатними швидко змінювати місце розташування або меню в залежності від обставин. Загалом, ресторанне обслуговування у воєнних умовах вимагає великої гнучкості, творчості та готовності пристосовуватися до непередбачуваних обставин.

Проведено детальний аналіз діяльності навчальної лабораторії «КАФЕ STUDYON» представляє собою унікальний проект, який об'єднує навчальну та підприємницьку діяльність в сфері готельно-ресторанного бізнесу. У лабораторії чітко сформульовані мета, цілі, завдання, заходи, показники ефективності та терміни їх реалізації. Лабораторія має численні сильні сторони, які забезпечують їй конкурентні переваги на ринку готельно-ресторанного бізнесу в Луцьку.

Сформовано маркетингову стратегію навчальної лабораторії «КАФЕ STUDYON». Конкурентна стратегія є планом дій, який спрямований на досягнення конкурентних переваг на ринку готельно-ресторанного бізнесу у Луцьку. Конкурентна стратегія базується на аналізі конкурентного середовища та враховує сильні та слабкі сторони, можливості та загрози для навчальної лабораторії «КАФЕ STUDYON». Рекламна стратегія включає створення унікального бренду та логотипу, використання соціальних мереж, фотографій продукції, присутність на онлайн-торговельних майданчиках, співпрацю з

блогерами та інфлюенсерами, участь у ярмарках та заходах, а також пропозиції та знижки для привертання клієнтів. оновлено

Надано пропозиції щодо посилення маркетингових заходів навчальної лабораторії «КАФЕ STUDYON», спрямованих на SMM (соціальні мережі, включаючи рекламу в Facebook та Instagram), проведення майстер-класів з блогерами та лідерами думок, використання чат-ботів, які імітують осмислену бесіду, може автоматизувати багато задач та покращити досвід користувачів.

Оновлено асортимент послуг навчальної лабораторії «КАФЕ STUDYON», запропоновано виробництво енергетичних шоколадних батончиків – це захоплюючий бізнес, який привертає увагу людей, цінують високу якість та ексклюзивність продуктів. Існує певний попит на цей вид продукції, оскільки шоколад є одним із найпопулярніших солодошів у світі.

Використовуючи програму Poster можна виокремити переваги і недоліки цієї програми, перевагою є можливість створення технологічних карток страв у розділі «Меню». Ці картки містять рецептуру страви, кількість інгредієнтів, необхідних для однієї порції, а також основні правила подачі. Такі технологічні картки стали своєрідними «паспортами» страв, які допомагають ефективно управляти процесом приготування та подачі страв у ресторанному господарстві. Лабораторія має різноманітні можливості для поліпшення своєї діяльності та досягнення поставлених цілей. Водночас існують загрози, які можуть перешкоджати успішному функціонуванню, вимагаючи вжиття заходів для їх уникнення або зменшення.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Tomato.ua. (n.d.). Кав'ярні Луцька: відгуки, меню, ціни, адреси, фото. Кращі Кав'ярні Луцька. Retrieved from URL: <https://tomato.ua/ua/lutsk/category/coffee-house> (access date: 25.11.2023).
2. Tomato.ua. (n.d.). Кав'ярня Coffee Room (Коффі Рум) в Луцьку пр. Волі 2: меню, ціни та відгуки, адреса і телефон. Retrieved from URL: <https://tomato.ua/ua/lutsk/restaurants/coffeeroom> (access date: 20.11.2023).
3. List. (n.d.). Кав'ярні у Луцьку ► знайдено 55: каталог послуг, ціни, контакти. Retrieved from URL: <https://list.in.ua/%D0%9B%D1%83%D1%86%D1%8C%D0%BA/%D0%9A%D0%B0%D0%B2%E2%80%99%D1%8F%D1%80%D0%BD%D1%96> (access date: 25.11.2023).
4. Державна служба статистики України. (2021). Обсяг послуг готельно-ресторанного бізнесу за 2020 рік. URL: https://ukrstat.org/uk/operativ/operativ2020/ibd/got_rest/got_rest_u/got_rest_20_u.htm (access date: 29.11.2023).
5. Навчальна лабораторія для школи чи ліцею (основні навчальні предмети). (n.d.). Dixi Education. URL: <https://dixi.education/training-laboratory/> (access date: 21.11.2023).
6. Навчальна лабораторія. (n.d.). Національний університет "Острозька академія". URL: <http://www.ndu.edu.ua/index.php/ua/navchalna-labaratoriya> (access date: 12.11.2023).
7. Навчальна лабораторія "Готельної та ресторанної справи". (2020, April 28). Facebook. <https://www.facebook.com/hotelrestlab/posts/126308142360093/> URL: <https://gastroshop.com.ua/ua/chto-takoe-horeca> (дата звернення 05/10/2023).
8. HORECA URL: <https://liza.ua/uk/materialyi-na-ukrainskom-yazyike/czikavi-fakti-pro-horeka-horeca-ta-shho-cze-vzagali-take/> (дата звернення 20.04.2023).
9. HORECA URL: <https://marketer.ua/ua/what-is-horeca-and-how-does-it-work/> (дата звернення: 24/10/2023).

10. HORECA URL: <https://raiffeisen.ua/biznesu/blog/yak-rozvivatimetsyarinok-horeca-prognozi-ekspertiv-282> (дата звернення: 04/10/2023).
11. HORECA URL: <https://hotel-solution.com.ua/news/prognozi-gotelnogo-biznesu-u-vijskovij-period> (date of application: 10.03.2023).
12. HORECA URL: <https://horeca-ukraine.com/pracjuie-lishe-73-vid-kilkosti-zakladiv-jaki-buli-vidkriti-v-ljutomu/> (access date: 25.11.2023).
13. HORECA URL: <https://posteat.ua/news/horeca-angels-dopomagayut-ukraincyam-znajti-robotu-v-gotelno-restorannij-sferi-za-kordonom/> (date of application: 25.05.2023).
14. HORECA URL: https://pro-consulting.ua/uploads/files/issledovanie-rynka/materialy_annotacyi/retail/chastki-rinku-za-tipom-zakladiv-kilkist-obyektiv.png (дата звернення: 30/05/2023).
15. HORECA URL: <https://hajobsbank.notion.site/hajobsbank/ed4fb386f6ad48fdaeb53e292099135e?v=d1427f2b6d5f4188998502ce9f096647> (дата звернення: 30/11/2023).
16. Басій Н.Ф. Стратегічний маркетинг: Навчальний посібник. / Н.Ф.Басій, Н.Р.Балук. Львів: Видавництво Львівської комерційної академії, 2011. 456 с.
17. Василенко В.О. Стратегічне управління підприємством: [навчальний посібник] / В.О. Василенко, Т.І. Ткаченко. 2-е вид., випр. і допов. К.: Центр навчальної літератури, 2014. 400 с.
18. Вачевський М.В. Маркетинг в сферах послуг: [навчальний посібник] / М.В. Вачевський, В.Г. Скотний. К.: Центр навчальної літератури, 2014. 232 с.
19. Довгань Л.Є. Стратегічне управління: [навч. посіб.] / Л.Є. Довгань, Ю.В. Каракай, Л.П. Артеменко. 2-ге вид. К.: ЦУЛ, 2011. 440 с.
19. Ігнатієва І . А . Стратегічний менеджмент : підручник. / І . А . Ігнатієва. К. : Каравела, 2015. 480 с.
20. Ковтун О.І. Стратегія підприємства. Львів: Видавництво Львівської комерційної академії, 2004.
21. Корецький М.Х. Стратегічне управління. Навчальний посібник. / М.Х. Корецький, О.І. Дацій, А.О. Дегтяр. К.: Центр учбової літератури, 2016 240 с.

22. Куденко Н. В. Маркетингові стратегії фірми. К.: КНЕУ, 2012. 245 с.
23. Сидорук С.В. Аналіз та оцінка управлінської діяльності готельних закладів. Перспективи розвитку туризму в Україні та світі: управління, технології, моделі [кол. монографія] / за ред. проф. Матвійчук Л.Ю. Видання шосте. – Луцьк: ІВВ Луцького НТУ, 2020. 320 с.
24. Стратегічний менеджменті та маркетинг HoReCa [Текст] : Методичні вказівки до практичної роботи для здобувачів другого (магістерського) рівня освітньо-професійної програми «Готельно-ресторанна справа» галузі знань 24 Сфера обслуговування спеціальності 241 Готельно- ресторанна справа денної та заочної форм навчання / уклад. С. В. Сидорук. – Луцьк : Луцький НТУ, 2022. 28с.
25. Стратегічний менеджменті та маркетинг HoReCa [Текст] : Конспект лекцій для здобувачів другого (магістерського) рівня освітньо-професійної програми «Готельно-ресторанна справа» галузі знань 24 Сфера обслуговування спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа денної та заочної форм навчання / уклад. С. В. Сидорук. – Луцьк : Луцький НТУ, 2022. – 120с.
26. Стратегічний менеджменті та маркетинг HoReCa [Текст] : Методичні вказівки до самостійної роботи для здобувачів другого (магістерського) рівня освітньо-професійної програми «Готельно-ресторанна справа» галузі знань 24 Сфера обслуговування спеціальності 241 Готельно- ресторанна справа денної та заочної форм навчання / уклад. С. В. Сидорук. – Луцьк : Луцький НТУ, 2022. – 18с.
27. Сидорук, С. (2023). Стратегічний вектор організації доступних подорожей для людей з обмеженими можливостями в сфері обслуговування. *Товарознавчий вісник*, 1(16), 274-285. <https://doi.org/10.36910/6775-2310-5283-2023-17-23>
23. Сидорук С.В., Матвійчук Л.Ю., Лепкий М. І. Особливості стратегічної діагностики сфери Ногеса у військовий період "Інновації та технології в сфері послуг і харчування" Випуск № 2 (8), 2023.С. 5-11.

24. Сидорук «Стратегічний менеджмент та маркетинг HoReCa Навчальний посібник «Готельно-ресторанна справа» для аудиторної та позааудиторної роботи студентів другого (магістерського) рівня вищої освіти спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа / автори Матвійчук Л.Ю., Чепурда Л.М., Сидорук С.В., Смаль Б.А., Лепкий М.І., Подоляк В.М., Зубехіна Т.В. Громик О.М. Луцьк РВВ ЛНТУ, 2023. 306 с.

25. Шляхі підвищення ресторанних послуг URL: <https://works.doklad.ru/view/ofdKeyKICgA.html> (дата звернення: 05.10.2023)

26. Удосконалення надання послуг в ресторані URL: <https://www.bestreferat.ru/referat-201468.html> (дата звернення: 05.04.2021)

27. Що таке food waste URL: <https://www.timeout.ru/msk/feature/477427> (дата звернення: 15.04.2023)

28. URL: <https://joinposter.com/ua?ref> URL: (дата звернення: 11.12.2023)

29. Тренди 2020: 20 прогнозів для ресторанного бізнесу URL: <https://borysov.com.ua/uk/blog/biznes/trendy-2020-20-prognoziv-dlya-restorannogo-biznesu> (дата звернення: 05.04.2023).

30. Ресторанний бізнес, його поняття, суть і види URL: <https://ukrdoc.com.ua/text/28509/index-1.html> (дата звернення: 23.04.2023)

ДОДАТКИ

Склад цукерок

ЦУКЕРКА М'ЯТНА З ЧОРНИМ ШОКОЛАДОМ БЕЗ ЦУКРУ ПОКРИТА ЧОРНИМ ШОКОЛАДОМ БЕЗ ЦУКРУ
 Склад: кокосові вершки, шоколад чорний без цукру 34,95% (какао терте, цукрозамінник (мальтитол [E965i]), какао-масло, емульгатор (сосвий лецитин [E322]), ваніль натуральна), кокосовий цукор, олія м'ятна перцева 0,05%. Може містити залишки шкірки, шкаралупи горіхів чи кісточок.



Монобокс

«Печиво-карамель» 24 цукерки

Опт 1 - 30% знижка
 24,5 грн. за одну цукерку
 588 грн. бокс

Опт 2 - 33% знижка
 23.45 грн. за одну цукерку
 563 грн. бокс (надається при продажі від 8 боксів на міс)

Опт 3 - 40% знижка
 21грн. цукерка
 504 грн. бокс (надається при продажі від 20 боксів на міс)



