

Харківський національний університет імені В.Н. Каразіна
Факультет міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу
Кафедра міжнародної електронної комерції та готельно-ресторанної справи

ДО ЗАХИСТУ

**завідувачка кафедри міжнародної
електронної комерції та готельно-
ресторанної справи
доц. Данько Н.І.**

Кваліфікаційна робота бакалавра
на тему: «**Організаційно-проектні рішення закладу ресторанного
господарства для людей з обмеженими можливостями**»

Виконала:
студентка 4 курсу групи УГР-41
спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа
ОПП «Готельно-ресторанна справа»
Булижкіна Олександра Олексіївна

Керівник:
к.т.н., доц. Червоний В. М.

Рецензент:

Підсумкова оцінка:
за шкалою ЗВО: _____
кількість балів: _____

Голова Екзаменаційної комісії

Харків – 2024 року

Міністерство освіти і науки України
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
імені В.Н. КАРАЗІНА

Факультет міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу
Кафедра міжнародної електронної комерції та готельно-ресторанної справи

ЗАВДАННЯ ДО КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ БАКАЛАВРА

Студента Булижкіної Олександри Олексіївни

Курсу IV групи УГР-41

Тема дипломної роботи «Організаційно-проектні рішення закладу ресторанного господарства для людей з обмеженими можливостями»
затверджена наказом від “12” 04 2024 №4002-5/809

1. Графік виконання робіт:

Назва розділів роботи	Дата закінчення	Відмітка про виконання (підпис керівника)
1 Теоретичні основи та аналітичне дослідження	30.03.2024	
2 Організація роботи закладу ресторанного господарства з назвою «LAVASH»	30.04.2024	
3 Фінансовий план ресторану «LAVASH»	1.05.2024	

2. Термін подання дипломної роботи на кафедру 15.05.2024 р.

3. Термін та результати попереднього захисту (допуск до захисту, ступінь готовності роботи у відсотках – 60%) 15.05.2024 р.

КЕРІВНИК РОБОТИ _____ доцент Віталій ЧЕРВОНІЙ
Дата видачі завдання 1.12.2023 р.

Завдання прийняте до виконання



Олександрою БУЛИЖКІНОЮ

Завідувачка кафедри
міжнародної електронної комерції
та готельно-ресторанної справи _____

к.е.н., доцент Наталя ДАНЬКО

АНОТАЦІЯ

Булижкіна О.О. Організаційно-проектні рішення закладу ресторанного господарства для людей з обмеженими можливостями.

Роботу присвячено дослідженню особливостей проектування та організації закладів ресторанного господарства для людей з різними видами фізичних та інтелектуальних порушень. Розглянуто теоретико-методичні основи проектування та організації закладів ресторанного господарства для людей з інвалідністю на прикладі ресторану грузинської кухні з назвою «LAVASH». Досліджено нормативні документи, що регламентують діяльність ресторанних господарств з точки зору інклюзивності.

Ключові слова: ресторанне-господарство, люди з обмеженими можливостями, ресторан грузинської кухні, організація виробництва, проектування, економічна ефективність.

ANNOTATION

Bulyzhkina O.O. Organizational and design solutions for a restaurant for people with disabilities.

The work is devoted to the study of the peculiarities of designing and organizing restaurant business establishments for people with various types of physical and intellectual disabilities. The theoretical and methodological foundations of the design and organization of restaurant business establishments for people with disabilities are considered on the example of a Georgian restaurant called «LAVASH». The regulatory documents governing the activities of restaurant businesses in terms of inclusiveness are studied.

Key words: restaurant business, people with disabilities, Georgian cuisine restaurant, production organization, design, economic efficiency.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1: ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ТА АНАЛІТИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ.....	5
1.1.Теоретичні засади поняття закладу ресторанного господарства.....	5
1.2.Теоретичне підґрунтя поняття інклюзивності та особливостей людей з різними видами порушень.....	6
1.3.Законодавча база та стандарти щодо обладнання закладів ресторанного господарства для людей з інвалідністю.....	15
1.4.Вимоги до проєктування інклюзивного ресторанного закладу: архітектурні та технічні аспекти.....	16
РОЗДІЛ 2: ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ ЗАКЛАДУ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА З НАЗВОЮ «LAVASH».....	20
2.1.Аналіз конкурентного середовища в Україні та Європі.....	20
2.2.Концепція та дизайн закладу.....	26
2.3.Виробничий план проєктування та організації роботи ресторану грузинської кухні «LAVASH».....	29
2.4.Організація роботи та підготовка персоналу закладу до обслуговування людей з інвалідністю.....	41
РОЗДІЛ 3: ФІНАНСОВИЙ ПЛАН РЕСТОРАНУ «LAVASH».....	48
3.1. Витрати, доходи та основні джерела фінансування ресторану «LAVASH».....	46
3.2.Оцінка інвестиційної привабливості та ризиків ресторану «LAVASH».....	53
ВИСНОВКИ.....	57
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	59
ДОДАТКИ.....	65

ВСТУП

На тлі важких випробувань, що сталися в Україні через війну, суспільство виявляє особливу потребу у створенні інклюзивних закладів для людей з фізичними та інтелектуальними порушеннями. Значна кількість постраждалих в результаті конфлікту викликає необхідність уваги до їхніх потреб та інтеграції в повсякденне життя. Одним із аспектів, який вимагає належної уваги, є організація роботи та проектування закладів ресторанного господарства, які б забезпечували комфорт та можливості для людей з різними видами порушень.

Актуальність обраної теми зумовлена необхідністю розвитку соціально відповідальних підходів у галузі ресторанного бізнесу. Ураховуючи величезний розмір соціального виклику, що стоїть перед нашим суспільством, організація ресторанного господарства для людей з фізичними та інтелектуальними порушеннями стає необхідною складовою на шляху до створення більш справедливого та інклюзивного суспільства.

Об'єктом даної роботи є організація роботи закладів ресторанного господарства.

Предметом роботи є заклад ресторанного господарства, адаптований до потреб людей з різними видами фізичних та (або) інтелектуальних порушень.

Метою роботи є організація та впровадження проєктних рішень щодо діяльності закладу ресторанного господарства з урахуванням вимог інклюзивності, аналіз існуючих підходів, щодо організаційно-проєктних рішень для закладу ресторанного господарства для людей з інвалідністю, а також аналіз стану розвитку цього напрямку в Україні та Європі та розробка рекомендацій для покращення інклюзивності гастрономічних закладів та підвищення їх інвестиційної привабливості.

Для досягнення поставленої мети розглядатимуться такі завдання: узагальнення та закріплення знань, отриманих у ході навчання на

спеціальності «Готельно-ресторанна справа», щодо теоретичних та практичних аспектів організації та менеджменту роботи закладів ресторанного господарства; аналіз вітчизняних та закордонних закладів ресторанного господарства; визначення основних принципів та термінів інклюзивності в ресторанному господарстві, аналіз існуючих практик та тенденцій у цій галузі; розробка рекомендацій щодо оптимального проектування та організації роботи закладів ресторанного господарства; розроблення та впровадження концепції закладу ресторанного господарства та аналізі ризиків реалізації даного проєкту; організація проєктних рішень, що включають визначення прогнозованої кількості споживачів та обсягу реалізованої продукції, розробку меню, організацію роботи складського господарства і виробничих процесів цехів, організацію виробничих процесів цехів, підбір устаткування, визначення графіку погодинної реалізації продукції, а також розрахунок чисельності робітників та складання робочого графіку працівників; розроблення фінансового плану, що включає розрахунок витрат, доходів та чистого прибутку закладу, а також показників ефективності.

Методи дослідження включають аналіз статистичної інформації та нормативних документів, вивчення законодавчої бази, проведення досліджень, порівняльного аналізу та розрахунків, а також використання власних спостережень.

Джерела інформації охоплюють наукову літературу, законодавчі акти та норми, статистичні дані, інтернет-ресурси, а також результати власних спостережень і знань про заклади ресторанного господарства.

Робота складається зі вступу, 3 розділів та висновків, містить 82 сторінки тексту разом з додатками, 21 рисунок, 19 таблиць, 7 додатків. 47 найменувань літератури, з яких 25 - електронні публікації.

Результати роботи оприлюднено на Всеукраїнській студентській науково-практичній конференції «Стан та перспективи розвитку міжнародної електронної комерції та готельно-ресторанної справи» за 22 травня 2024 року.

РОЗДІЛ 1: ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ТА АНАЛІТИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ

1.1. Теоретичні засади поняття закладу ресторанного господарства

Гостинність, як одне з основних понять, що характеризують людську цивілізацію, сьогодні забезпечується різними видами економічної діяльності, включаючи функціонування ресторанних господарств по всьому світу. Зародження та становлення ресторанного господарства як частини індустрії гостинності пройшло складний шлях від організації харчування подорожніх до створення великих мереж ресторанів.

Ресторанне господарство — це вид економічної діяльності суб'єктів господарської діяльності щодо надання послуг для задоволення потреб клієнтів у харчуванні з організацією дозвілля або без нього. Суб'єкти господарювання здійснюють діяльність у ресторанному господарстві через підприємства (заклади) ресторанного господарства [1, с. 11].

Поняття ж закладу ресторанного господарства (ЗРГ) означає організаційно-структурну одиницю, що здійснює виробничо-торговельну діяльність у сфері ресторанного господарства, наприклад, виробляє і (або) доготовляє, здійснює продаж та займається організацією споживання продукції власного виробництва або попередньо закуплених товарів та здатне організувати різні види дозвілля для своїх гостей. Такі заклади можуть розміщуватися в окремому капітальному будинку або спеціально облаштованому приміщенні іншої капітальної або тимчасової споруди виробничих підприємств, установ, навчальних, медичних, оздоровчих закладів, готелів, магазинів, закладів культури, або у вагонах залізничного, салонах авіаційного, автомобільного та водного транспорту тощо [2, с. 4].

З економічної точки зору заклади ресторанного господарства відносяться до кількох класів класифікаторів видів економічної діяльності

(далі КВЕД) в залежності від особливостей ведення своєї діяльності та наданих послуг. Наприклад, КВЕД 56.1 “Діяльність ресторанів, надання послуг мобільного харчування”; КВЕД 56.2 “Постачання готових страв” та КВЕД 56.3 “Обслуговування напоями”, якщо це входить до діяльності закладу[3].

В даній роботі заклад ресторанного господарства розглядатиметься крізь призму доступності, що вимагає дослідження термінів, які є невід'ємною складовою організаційно-проектних рішень закладу, адаптованого для людей з певними обмеженнями. Тому в першу чергу, необхідно дослідити, для кого саме розроблятиметься наш заклад та з якими бар'єрами стикаються наші гості під час відвідування закладу.

1.2. Теоретичне підґрунтя поняття інклюзивності та особливостей людей з різними видами порушень

Усвідомлення та розширення громадської свідомості щодо прав людей з інвалідністю є не лише проявом гуманності, але й показником соціального прогресу. Населення виявляє все більше зацікавлення у забезпеченні рівних можливостей для всіх членів суспільства, незалежно від їхньої фізичної або розумової здатності. У цьому контексті питання інклюзивності стає центральним у різних сферах життя, включаючи ресторанний бізнес.

Такий термін як “інклюзивна освіта” вперше був застосований у Саламанській декларації про принципи, політику та практичну діяльність у сфері освіти осіб з особливими потребами, що була затверджена у червні 1994 року Всесвітньою конференцією з питань освіти осіб з особливими потребами[4].

Зараз, якщо розглядати більш всеохоплююче поняття інклюзивності, то можна сказати, що “інклюзивність” (або інклюзія) – це прагнення залучити й інтегрувати всіх людей і групи в діяльність, організації, політичні процеси і т.

д., особливо тих, хто перебуває у несприятливих умовах, постраждав від дискримінації або має обмежені фізіологічні можливості.

Терміни без яких не можна в повному обсязі розкрити дану тематику, що тісно пов'язані з темою інклюзивності, можна знайти у Законі України «Про реабілітацію інвалідів в Україні» та окремо в Постанові Кабінету Міністрів України "Про затвердження Положення про порядок організації роботи з дітьми з інвалідністю та молоддю з інвалідністю"[5; 6]. З ними можна ознайомитися, переглянувши інформацію в табл. 1.1.

Таблиця 1.1

Основні терміни

№	Назва терміну	Характеристика	Вік (років)	Категорія	Приклади
1	2	3	4	5	6
1.	Інвалідність	Міра втрати здоров'я та обмеження життєдіяльності, що перешкоджає або позбавляє конкретну особу здатності чи можливості здійснювати діяльність у спосіб та в межах, що вважаються для особи нормальними залежно від вікових, статевих, соціальних і культурних факторів[5; 7]	Будь який	Порушення слуху або зору	Глухота; Катаракта; Дальтонізм; і т.д.
			Будь який	Повна або часткова паралізія	Тетраплегія; Параплегія; Геміплегія; Геміпарез і т.д.
			Будь який	Хвороби серця і легенів	Хронічна серцева недостатність; Стенокардія; Астма; Фіброз легенів і т.д.
			Від народження	Аутизм та інші розлади аутистичного спектра	Аутизм; Синдром Аспергера; Дитячий аутистичний розлад(ДАР) і т.д.
			Будь який	Депресія та психічні розлади (з тяжким впливом та перебігом)	Клінічна депресія; Посттравматичний стресовий розлад(ПТСР); Панічний розлад і т.д.
			Будь який	Судоми	Абсенси; Епілепсія; Неепілептичні судоми і т.д.

Продовження таблиці 1.1

1	2	3	4	5	6
2.	Особа з інвалідністю	Особа зі стійким розладом функцій організму, що при взаємодії із зовнішнім середовищем може призводити до обмеження її життєдіяльності, внаслідок чого держава зобов'язана створити умови для реалізації нею прав нарівні з іншими громадянами та забезпечити її соціальний захист[5; 7]	Будь який	I група II група III група Діти-інваліди	Різні обмеження в залежності від групи(табл. 1.2.)
3.	Дитина з інвалідністю	Особа віком до 18 років (повноліття) зі стійким розладом функцій організму, зумовленим захворюванням, травмою (її наслідками) або вродженими вадами розумового чи фізичного розвитку, що призводить до обмеження нормальної життєдіяльності та викликає необхідність надання їй соціальної допомоги і захисту[5; 6]	Від народження до 18 років	Діти дошкільного віку(до 6 років) Діти шкільного віку(з 6 до 18 років)	Діти можуть мати: Фізичну інвалідність; Сенсорну інвалідність; Інтелектуальну інвалідність; Психічну інвалідність; Розлад аутистичного спектра; Множинні інвалідності.

Ці терміни не є вичерпними, але вони дають змогу зрозуміти, що вважається інвалідністю та до кого можна застосовувати ці терміни. Також, переглянувши дані таблиці, можна помітити, що в ній відсутній термін “людина з обмеженими можливостями”. Це пов'язано з втратою актуальності такого формулювання в наш час, адже люди з інвалідністю або фізичними, інтелектуальними та іншими видами порушень не є обмеженими в своїй діяльності(за деякими винятками), особистих правах або житті. Через це вживання формулювання “особа чи людина з обмеженими можливостями” вважається застарілим та нетактовним.

В Україні людей з інвалідністю класифікують за 4 групами відповідно до ступеня обмеження здатності до праці та самообслуговування. Критерії для

класифікації включають фізичні, психічні, соціальні та інші фактори, які впливають на здатність особи до нормального життя і роботи (табл. 1.2).

Таблиця 1.2

Класифікація груп інвалідності

№	Група	Опис	Тяжкість хвороби або стану	Вік	Приклади
1	2	3	4	5	6
1.	I група	Люди з важкими порушеннями здоров'я або інвалідами з дитинства, які мають найвищий рівень обмеження здатності до життя і праці. Ці люди потребують постійного догляду та підтримки	Висока	Немає суворих обмежень за віком	Повна паралізація; Кукси обох верхніх кінцівок - на рівні плеча; кукси двох нижніх кінцівок - на рівні гомілки та вище у поєднанні з куксою однієї верхньої кінцівки; Повна сліпота; Деменція; Часті епілептичні напади та інші тяжкі захворювання, які призводять до фізичної або психічної непрацездатності [9]
2.	II група	Особи з помірними порушеннями здоров'я або обмеженнями в фізичних або психічних можливостях, що ставлять їх у середній ступеневій групі обмежень	Середня	Немає суворих обмежень за віком	Цироз печінки з гепатоспленомегалією і портальною гіпертензією III ступеня за неефективності реабілітаційних заходів; Анкілоз; Цукровий діабет; Психічне захворювання, інвалідність внаслідок якого триває більше десяти років; [9]

Продовження таблиці 1.2

1	2	3	4	5	6
3.	III група	Люди з легкими порушеннями здоров'я або незначними обмеженнями, які можуть виконувати певні види робіт і забезпечувати себе у повсякденному житті.	Легка	Немає суворих обмежень за віком	Відсутність одного ока; Дефект щелепи чи твердого піднебіння; Карликовість із зростом нижче ніж 130 сантиметрів у чоловіків та 120 сантиметрів у жінок; Помірна сенсорна афазія за неефективності логопедичної реабілітації; Параліч кисті за неефективності фізичної реабілітації та інші[9]
4.	Діти з інвалідністю	Ця група включає дітей з будь-яким ступенем інвалідності, які потребують спеціального догляду, медичного обслуговування та підтримки для розвитку та адаптації.	Висока, середня та легка	Від народження до досягнення повноліття	Захворювання з різними ступенями складності та фізичними станами[9]

Ця класифікація дозволяє визначати потреби інвалідів та надавати їм відповідну підтримку та послуги для полегшення їхнього життя і інтеграції у суспільство. Громадяни з такими обмеженнями потребують підтримки, яка включає не лише медичну або фізичну допомогу, але й створення умов для повноцінної участі в суспільному житті. У такій ситуації, ресторанам важливо не лише відповідати базовим стандартам доступності, але й активно працювати над створенням інклюзивного середовища, яке враховує потреби та можливості всіх своїх відвідувачів.

Крім того, можна додати, що люди з інвалідністю також належать до так званої маломобільної групи населення, тобто осіб, що з деяких причин мають

труднощі з самостійними пересуванням, одержанням послуг, інформації та орієнтацією в просторі (рис.1.1.).

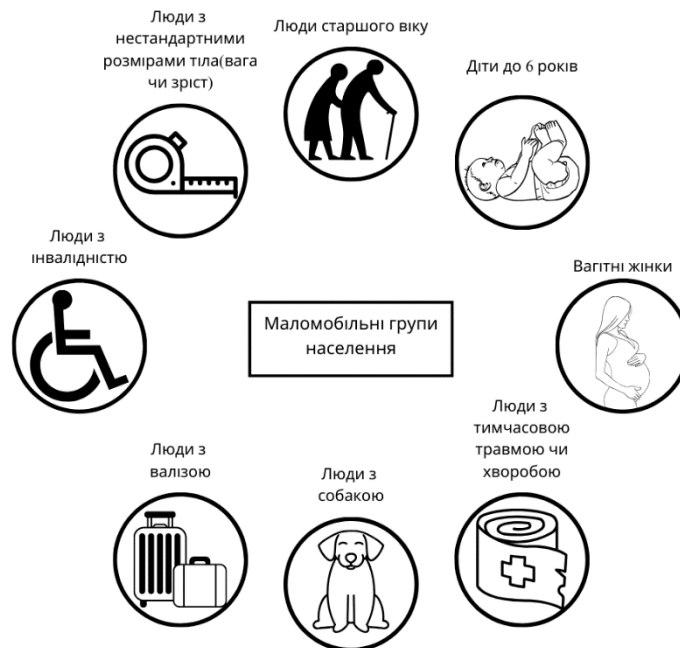


Рисунок 1.1. Схематичне зображення маломобільних груп населення
(складено автором)

Переглянувши дане зображення, можна зробити висновок, що підвищення рівня доступності закладу ресторанного господарства вплине не лише на людей з помітними проявом інвалідності, а й на людей з маломобільної групи населення, яких все ж таки більше, ніж людей з інвалідністю в декілька разів.

Якщо переглянути статистичну інформацію щодо кількості зареєстрованих людей з інвалідністю в період з 2001 до 2021 років (офіційних статистичних даних щодо кількості людей з інвалідністю в Україні станом на 2022 або 2023 роки немає у вільному доступі), то за даними Державної служби статистики України, станом на перше січня 2021 року в Україні налічувалося 2 мільйони 703 тисячі людей різних груп. Це означає, що за останні 20 років кількість людей з тим чи іншим видом інвалідності інколи мала значні зміни (табл. 1.3).

Таблиця 1.3

Кількість осіб з інвалідністю в Україні станом на 2021 рік

(Складено на основі [10, с. 59])

	2001	2006	2011	2016	2019	2020	2021
Усього	2597,5	2495,2	2710,0	2614,1	2659,7	2703,0	2724,1
I групи	337,7	337,7	310,5	250,3	226,3	222,3	215,0
II групи	1337,0	1128,4	1078,7	919,0	896,1	900,8	897,1
III групи	768,5	906,5	1155,7	1291,2	1375,7	1416,0	1449,1
Діти з інвалідністю	154,3	122,6	165,1	153,5	161,6	163,9	162,9

Так, наприклад, у період з 2001 до 2021 років кількість осіб з третьою групою інвалідності збільшилася більш ніж в 2 рази, а осіб з другою - стало менше приблизно в пів рази. Але потрібно також відмітити, що все ж таки загальна кількість людей з інвалідністю в Україні збільшилася.

У відсотковому співвідношенні різні групи інвалідності (не включаючи дітей) складають приблизно 8,4%, 35%, 56,6% із загальної кількості зареєстрованих осіб, станом на перше січня 2021 року (рис. 1.2.). Але насправді ці показники можуть не відображати реальну кількість людей з інвалідністю в Україні, тому що хтось може емігрувати до іншої країни на лікування, а хтось, наприклад люди з маленьких міст або сіл, просто не звертаються по допомогу до медичних закладів, де їм зроблять обстеження та нададуть статус інваліда, якщо в цьому є потреба.



Рисунок 1.2. Відсоткове співвідношення кількості людей з різними групами інвалідності в Україні станом на 2021 рік (складено автором [10, с. 59])

Переглянувши рисунок вище, можна зробити висновок, що серед усіх громадян, котрі мали документально підтверджену інвалідність на час збору цих даних, більшість - це люди з III групою інвалідності, які не мають тяжких фізичних або психологічних відхилень від норми та повністю здатні самостійно себе обслуговувати, а також не потребують жодного специфічного догляду та обладнання, або особливостей обслуговування.

На другому місці за кількістю - люди з II групою інвалідності (35%), що мають більш тяжкий перебіг захворювання або стан, але вони теж, зазвичай, не відчують якогось особливого дискомфорту та не потребують особливих умов.

Люди, що мають I групу інвалідності, складають майже 10 частину від усіх. Вони мають найбільші перепони для забезпечення комфортного існування та мають більше фізичних та інших обмежень. Люди з такою категорією обмежень потребують терплячого та шанобливого ставлення, а

також розуміння і інколи допомоги, особливо від працівників ресторанної галузі.

Якщо враховувати, що від початку війни багато військових отримали та продовжують отримувати різного ступеня тілесні ушкодження та психологічні травми, то можна зробити висновок, що загальна кількість осіб з інвалідністю (особливо I або II груп) значно збільшилася, як і попит на заклади ресторанного господарства, котрі можуть надати відповідне обслуговування та умови, аби усім відвідувачам було комфортно.

Аби цього досягти, варто окремо розглянути принципи інклюзивності в закладах ресторанного господарства, котрі в наш час має застосовувати кожен заклад, що планує в тому числі підвищити рівень доступності та, як результат, прибуток від своєї діяльності.

Відповідно до Конвенції про права осіб з інвалідністю, затвердженої Верховною Радою України, що набула чинності 16 грудня 2009 року, існує декілька принципів для забезпечення більш комфортного життя людей з інвалідністю. А саме: повага до притаманної людині гідності, її особистої самостійності, зокрема свободи робити власний вибір, і незалежності; недискримінація; повне й ефективне залучення та включення до суспільства (як, припустимо, надання робочого місця людям з синдромом Дауна або Туррета); повага до особливостей осіб з інвалідністю і прийняття їх як компонента людської різноманітності й частини людства; рівність можливостей, адже можливі фізичні вади не можуть впливати не мають обмежувати людей у виборі професії, адже вони в змозі виконувати поставлені задачі так само добре, як й інші працівники, а іноді навіть краще за них; та доступність, що у нашому випадку стосується проектування та оснащення приміщень закладів ресторанного господарства для людей з певними фізичними або інтелектуальними порушеннями[8].

Кожен з цих принципів вказує на певні проблеми, з якими й досі стикаються люди з інвалідністю через несприйняття суспільством їх

відмінностей, які насправді формують їх індивідуальність, але при цьому не роблять їх інакшими. Тому для вирішення цих проблем міжнародні організації та державні органи країни по всьому світу розробляють документи, що захищають громадські права та свободи людей з інвалідністю, а також створюють доступні умови для їх безбар'єрного життя в різних сферах. У тому числі, в сфері обслуговування, до якої відносяться і заклади ресторанного господарства.

1.3. Законодавча база та стандарти щодо обладнання закладів ресторанного господарства для людей з інвалідністю

Якщо ми говоримо про ресторанний бізнес, то діяльність закладів адаптованих до потреб людей з інвалідністю має підпорядковуватися законодавчим вимогам та стандартам, затвердженим державними органами України, щодо обладнання закладів ресторанного господарства для людей з інвалідністю, а також міжнародним стандартам, що були перекладені на державну мову. Це робиться для того, аби люди з інвалідністю відчували себе в безпеці та комфорті, відвідавши певний заклад[11; 12]. Тому, доступність кожного закладу сфери обслуговування для людей з особливими потребами є важливою і регулюється на державному та міжнародному рівні.

Законодавча база України включає ряд нормативно-правових актів та стандартів, які забезпечують права та зручності для всіх громадян, включаючи людей з інвалідністю (табл. 1.4).

Таблиця 1.4

Документи, що гарантують захист прав та свобод людей з інвалідністю

№	Тип документа	Назва	Функції
1	2	3	4
1.	Конституція	Конституція України	Гарантує рівні права та свободи для всіх громадян України, включаючи право на доступ до послуг та закладів ресторанного господарства без обмежень

Продовження таблиці 1.4

1	2	3	4
2.	Закон	Закон України “Про захист прав споживачів”	Забезпечує права споживачів, включаючи право на доступність та якість послуг у ресторанах та інших закладах ресторанного господарства
3.	Державні норми	Державні будівельні норми України (ДБН)	Забезпечують сприятливі умови для повноцінного існування, доступності інфраструктури та безпеки для всіх громадян
4.	Стандарт	Стандарти доступності	Забезпечення рівних можливостей для всіх громадян, а також доступу до всіх будівель, транспорту, технологій та інших послуг та ресурсів

Ці державні документи сприяють створенню середовища, яке буде сприятливим для всіх громадян, включаючи інвалідів, та забезпечить їм можливість вільно користуватися закладами ресторанного господарства без будь-яких перешкод чи дискримінації, а порушення законів України чи положень Конституції несе за собою адміністративне чи навіть кримінальне покарання від штрафу до позбавлення волі в залежності від тяжкості порушення.

1.4. Вимоги до проєктування інклюзивного ресторанного закладу: архітектурні та технічні аспекти

При проєктуванні закладів ресторанного господарства, що відповідають потребам людей з інвалідністю, обов’язковим є дотримання певних будівельних норм (табл.1.5).

Таблиця 1.5

Державні стандарти, що регламентують вимоги до проєктування закладів ресторанного господарства в Україні

№	Вид	Назва	Опис	Актуальність
1	2	3	4	5

Продовження таблиці 1.5

1	2	3	4	5
1	Державні будівельні норми	ДБН В.2.2-40:2018 "Інклюзивність будівель і споруд. Основні положення."	Дійсний та актуальний документ з конкретними практичними рекомендаціями, архітектурні та технічні вимоги, щодо проектування інклюзивних будівель та зони перед будівлями [13]	Актуальний
2	Державні стандарти України	ДСТУ Б ISO 21542:2013 «Будинки і споруди. Доступність і зручність використання побудованого життєвого»	Більш рання версія актуального ДБН В.2.2-40:2018, що також містить практичні рекомендації щодо проектування інклюзивних будівель та зони перед будівлями'[14]	Актуальний, але зараз більше використовується ДБН В.2.2-40:2018 "Інклюзивність будівель і споруд. Основні положення. "
3	Міжнародні стандарти	ISO 21902 «Туризм і супутні послуги. Доступний туризм для всіх. Вимоги та рекомендації»	Міжнародний стандарт, що вже перекладений з англійської мови та найближчим часом буде прийнятий на території України з точки зору доступності послуг сфери послуг та туризму[15]	Ще не актуальний

Ознайомившись з цією таблицею, можна дійти висновку, що найчастіше, під час проектування закладів ресторанного господарства, що забезпечить потреби людей з інвалідністю використовують ДБН В.2.2-40:2018 “Інклюзивність будівель і споруд”, в якому зазначені певні архітектурні та технічні вимоги щодо проектування приміщень, що враховують потреби громадян з різними видами порушень[13].

Цей же документ регламентує впровадження поняття “безбар’єрне середовище”, що означає фізичне оточення, транспортне сполучення, інформаційну доступність та зв'язок, які адаптовані до потреб людей з інвалідністю, що дозволяє їм вести незалежне життя та рівномірно брати участь у всіх аспектах суспільного життя[13; 16, с. 8].

Під час проектування та оснащення закладів ресторанного господарства висуваються особливі вимоги доступності як до прилеглої території та вхідної

зони закладу, так і до проектування самого приміщення (додаток А), адже це особливо важливо для людей, що мають проблеми з мобільністю та орієнтацією в просторі.

Дослідивши дані додатку А, можна зробити кілька висновків. По-перше, проектування закладу починається з відповідної організації прилеглої території, аби людина з інвалідністю могла в принципі потрапити до закладу. Для цього мають за необхідності застосовуватися певні архітектурні рішення або прилади (рис. 1.3.; додаток Б).



Рисунок 1.3. Приклади адаптації вхідної зони закладів за допомоги заїздів

По-друге, найбільшій увазі при проектуванні закладу, адаптованого для людей з різними порушеннями, потребує організація приміщення майбутнього закладу для забезпечення максимальної зручності для людей, що пересуваються на кріслі-колісному або мають проблеми з орієнтацією в просторі (рис 1.4.). А досягти цього можна, наприклад, впроваджуючи на підприємствах ресторанного господарства поняття “універсального дизайну”(особливого дизайну предметів, програм, послуг та приміщень, який має створити максимально комфортні та сприятливі умови для використання всіма людьми без спеціальної адаптації, а за можливості, включаючи оснащення приміщень допоміжними пристроями для конкретних груп з інвалідністю, коли в цьому є потреба)[17].



Рисунок 1.4. Приклади належної організації інклюзивного простору закладів ресторанного господарства

По-третє, не менш важливою складовою проєктування інклюзивного закладу є забезпечення інформаційної доступності, що є дуже впливовим фактором для вибору закладу або місця відпочинку для людей з певними фізичними та (або) інтелектуальними порушеннями. Це, наприклад, наявність табличок з умовними позначками та шрифтом Брайля (в ліфті, вбиральні і т.д.) (рис. 1.5.).



Рисунок 1.5. Приклад табличок з текстом Брайля для позначення жіночої та чоловічої вбиральні (фото зроблено автором)

Кожен з цих аспектів варто враховувати ще на початку проєктування закладу, аби створити максимально інклюзивний заклад, де буде комфортно кожному споживачу, адже саме у ЗРГ справжній дух інклюзивності може виявити свою силу, створюючи атмосферу, де кожен гість почуватися вільним, незалежно від своїх індивідуальних особливостей.

РОЗДІЛ 2: ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ ЗАКЛАДУ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА З НАЗВОЮ «LAVASH»

2.1. Аналіз конкурентного середовища в Україні та Європі

В багатьох країнах Європейського Союзу за останні 10-15 років ставлення до людей з інвалідністю значно змінилося в кращу сторону. Їх почали сприймати як рівноправних громадян, для яких потрібно лише усунути штучні бар'єри, аби вони могли жити повноцінним життям, а права на недискримінацію та працю активно захищаються на державному рівні[18]. Загалом точно підрахувати кількість людей з інвалідністю в Європі дуже складно, оскільки країни використовують різні методи визначення та підрахунку інвалідності та цей показник є досить динамічним, але за актуальними оцінками Єврокомісії приблизно 100 мільйонів людей (або 15% офіційно зареєстрованого населення) мають різні групи інвалідності[19; 20]. Тому європейські заклади ресторанного господарства намагаються максимально адаптувати приміщення для усіх своїх громадян.

Серед країн Європи, наприклад, Німеччина, яка є однією з країн з дуже сильною економікою, діє низка законів, що борються з дискримінацією цієї групи населення, як в робочій сфері, так і в повсякденному житті для створення комфортних умов для майже 11% свого населення[18]. А такий ресторан як «Das Glashauss», що знаходиться в Берліні, має пандус і доступні туалети. У ресторані пропонуються страви німецької кухні, а персонал володіє англійською та німецькою мовами.

У Великій Британії де налічується близько 20% населення з інвалідністю різних груп, немає системи квот для людей з інвалідністю, але в той же час там вимагають від роботодавців позитивного ставлення до прийому на роботу людей, які мають інвалідність, а також особливе значення приділяють оснащенню робочих місць під потреби людей з інвалідністю[21]. Так,

наприклад, заклад що має назву «The Barn» у Брістолі проводить щомісячні вечори вечері для людей з інвалідністю та їхніх сімей[22]. А в ресторану «Seven Stars» в Лондоні, що знаходиться в будові з історичним значенням, окрім повністю інклюзивного середовища, є ще й веб-сторінка з інформацією про доступність закладу для людей з різними потребами(рис. 2.1.)[23].

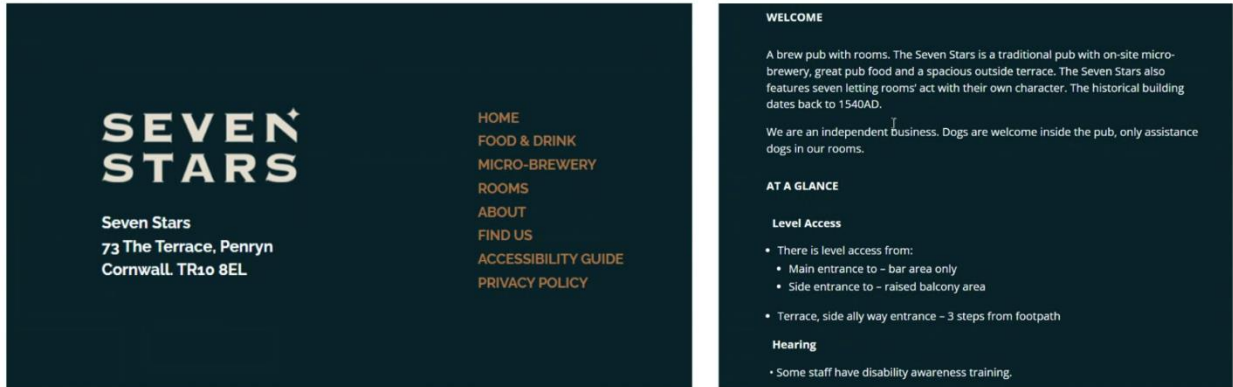


Рисунок 2.1. Фото з офіційного сайту ресторану «Seven Stars»[23]

Якщо розглянути ставлення Франції до забезпечення прав людей з інвалідністю, то з 2005 року у там було законодавчо закріплено право людей з інвалідністю на працю. З тих пір усі компанії з персоналом понад 20 осіб зобов'язані працевлаштовувати не менше 6% людей з певними особливостями[21]. Але заклади ресторанного господарства і до того намагалися адаптуватися до потреб людей з певними порушеннями. Так у Паризькому ресторані «The Deaf Chef», що знаходиться у власності і керований шеф-кухарем з порушенням слуху, персонал використовує мову жестів для спілкування з клієнтами та подачі смачних страв французької кухні(рис. 2.2.).



Рисунок 2.2. Фото ресторану «The Deaf Chef»[24]

У такому всесвітньовідомому туристичному місті та столиці Чехії як Прага, можна взагалі знайти великий перелік закладів, навіть дуже популярних серед місцевих та гостей міста, що мають позначення доступності для людей, що пересуваються на кріслі-колісному. До таких закладів можна віднести: «La Casa Argentina Steakhouse», в якому можна скуштувати різноманітні страви, приготовані на грилі, та насолодитися “живою” музикою; «Traditional Czech Night: 4 Course Dinner & Drinks» - заклад, в якому подають страви національної чеської кухні та ресторан «Ginger & Fred Restaurant», що знаходиться на останньому поверсі відомого на весь світ «Танцюючого будинку»[25].

Це лише кілька прикладів багатьох ресторанів у Європі, які адаптовані до потреб людей з інвалідністю або працевлаштовують їх, а гості цих закладів почувуються безпечно та комфортно в кожному[26].

Звісно, іноді власники ресторанів, котрі розміщені в будівлях, що мають історичну цінність, не можуть впроваджувати глобальні кардинальні рішення, такі як внесення змін до архітектурного плану закладу аби зробити простір більш інклюзивним, але тут скоріше роль вже відіграватиме ставлення персоналу та відповідне обслуговування, що і вплине в сукупності з іншими факторами на враження гостя з інвалідністю після відвідування ресторану.

Європейські заклади зазвичай мають високий рівень доступності та оснащення, зокрема, широкі входи, спеціальні сходи, пандуси, а також пристосовані туалети та інші зручності. Відповідно, конкурентний тиск у цьому сегменті ринку в Європі може бути вищим, що вимагає від українських закладів підвищення якості обслуговування та кількості інклюзивних закладів. Тому, Україна поступово розвиває свою інфраструктуру для людей з певними порушеннями. За останні кілька років спостерігається збільшення кількості закладів, які враховують потреби цієї аудиторії. Проте, варто відзначити, що є певний прогресивний розрив між столицею та регіонами, де інфраструктура вважається менш розвинутою.

Так, наприклад, першим в Україні закладом громадського харчування, де працюють люди з ментальною інвалідністю, стала пекарня «Good Bread from Good People», яка відкрилася в Києві в 2017-му[27], а на початку 2020 року в центрі Луцька відкрилася кав'ярня-кондитерія «Старе Місто», де можна спробувати смачні десерти, випити запашної кави, відчути історичний дух міста, а офіціантами працюють сини засновниць цього інклюзивного закладу з синдромом Дауна[27].



Рисунок 2.3. Фото закладу “Старе місто” в місті Луцьк[27]

«Канапа», «Ватра», «Бессарабія» та арт-гастрономічний простір «Остання Барикада» - усе це київські заклади ресторанного господарства, які вже є адаптованими для людей з порушеннями опорно-рухового апарату, вадами зору та слуху. Для них, створення простору без бар'єрів для гостей на візках: пандуси, ліфти, зручні заїзди в зали, друк меню зі збільшеним шрифтом або шрифтом Брайля, вже стало базовою річчю, тобто невід'ємною складовою функціонування закладу. Вбиральні також укомплектовані для гостей, що потребують більше простору. І це лише деякі з закладів, котрих насправді велика кількість по всій території України.

І окремо хотілося б розглянути заклад, що є не лише адаптованим для людей з різними групами інвалідності, а й надає “сонячним” людям (людям з розладом аутистичного спектру) та молоді з іншими інтелектуальними порушеннями робочі місця та допомагає їм самостійно заробляти на життя, і

це перше київське кафе-пекарня біля метро «Почайна» - «Sunshine Cafe» (ТЦ Metro).

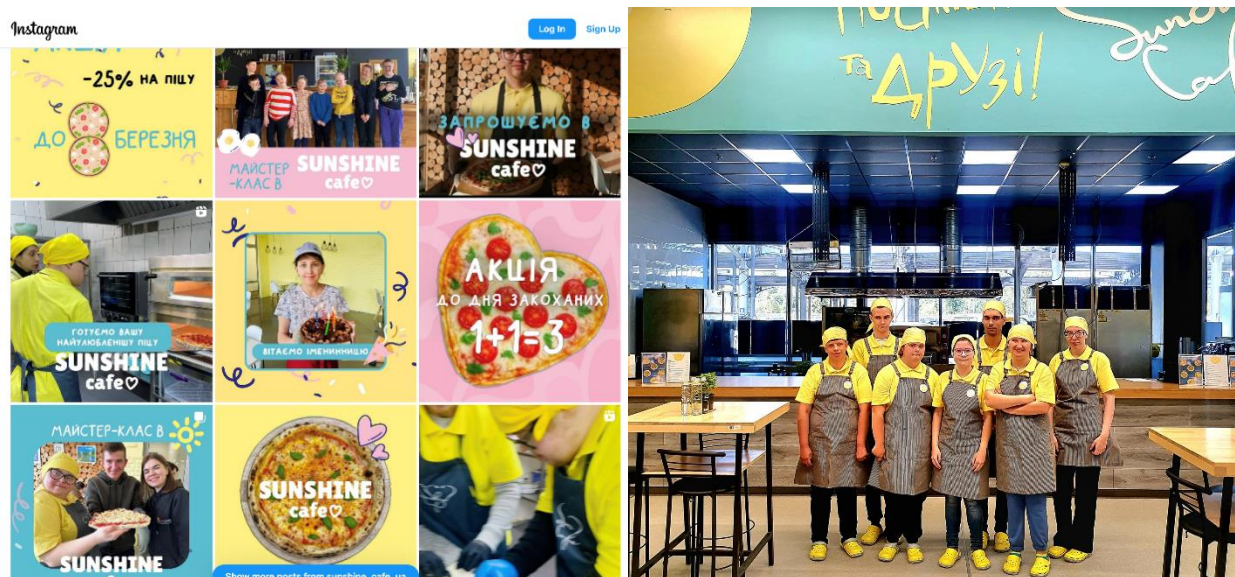


Рисунок 2.4. Фото з офіційної інстаграм-сторінки закладу[28]

Якщо враховувати той факт, що через російську агресію на території України кількість людей з інвалідністю значно зросла, а місто Харків, яке є прифронтовим містом з діючим воєнним госпіталем, має чи не найбільшу кількість інвалідів, то фізична доступність є першочерговим завданням закладів міста. Аналіз показників доступності кількох закладів ресторанного господарства м. Харкова наведено в табл. 2.1.

Таблиця 2.1

Аналіз показників доступності закладів м. Харкова

№	Назва закладу	Адреса	Наявність доступу для людей на кріслі колісному	Наявність умовних позначень	Наявність меню зі шрифтом Брайля	Аудіальна доступність веб-сайту
1	2	3	4	5	6	7
1	Puri Chveni[29]	Мироносицька, 52, Харків	-	-	-	-
2	Vilena's Pies& Burgies[30]	Пр. Науки, 11, Харків	-	-	-	-
3	Чача[31]	Пр. Московський, 43, Харків	-	-	-	-

1	2	3	4	5	6	7
4	Той самий Баранець [32]	Вул. Сумська, 35А, Харків	-	-	-	-

Проаналізувавши дану таблицю можна зробити такі висновки:

Дані заклади, на превеликий жаль, не задовольняють потреби людей з фізичними та (або) іншими видами порушень, що є значною проблемою для сучасних закладів ресторанного господарства в м. Харків, котрі втрачають через це своїх потенційних відвідувачів[33].

Окремо хотілося б відзначити заклад в м. Харків з назвою «Сніг на голову»(фото якого можна побачити на рис. 2.7.), що був заснований у 2020 році молодими підприємцями Тетяною Каменєвою та Михайлом Чорноморцем та забезпечував робочими місцями людей з синдромом Дауна та розладом аутистичного спектру[34].



Рисунок 2.5. Фото з закладу «Сніг на голову»[34]

Метою створення закладу, за словами однієї з засновників було: «показати, що ті, заради кого ми розробили наш проєкт, — звичайні люди зі своїми почуттями, емоціями», а також, що бути людиною з інвалідністю «нормально і не страшно, і зовсім не заважає повноцінно жити і насолоджуватись життям». І це є чи не єдиний заклад в Харкові, що може

похизуватися подібною практикою та рівнем адаптованості до сучасних викликів нашого суспільства.

Отже, рівень інклюзивності закладів ресторанного господарства в Україні продовжує зростати, проте таких адаптованих закладів, як ті що були наведені вище, ще досить небагато і рестораторам нашої країни необхідно розширювати свої знання стосовно проєктування та організації роботи закладів для людей з особливими потребами, а також навчати персонал своїх закладів повазі до людей з певними порушеннями та відповідному обслуговуванню і ставленню, аби змінити не лише ресторанну сферу України, але й збудити свідомість нашого суспільства. Також, після проведення аналізу доступності закладів ресторанного господарства в м. Харків, особливо враховуючи актуальність цієї проблеми, можна зазначити, що харківські заклади ще недостатньо адаптовані для споживачів з інвалідністю, тому, у розрізі розвитку інклюзивності та доступності ресторанів Харкова, закладам необхідно: облаштувати прилеглу територію та приміщення відповідно до сучасних будівельних норм у сфері інклюзивності аби забезпечити вільне пересування людей на кріслі-колісному; вказувати особливості та ступінь доступності, а також надавати необхідну інформаційну підтримку гостям з різними потребами аби кожен гість закладу почувався комфортно, адже усі ці фактори вплинуть не лише на враження відвідувачів про заклад, але й загалом місто.

2.2. Концепція та дизайн закладу

Ресторан, адаптований для людей з інвалідністю, не має конкретної категорії, бо переважно характеризується виконанням правил інклюзії, тому, в даній роботі вимоги до організації та проєктування закладу будуть продемонстровані на прикладі ресторану грузинської кухні, розрахованого на

60 посадкових місць та який відповідатиме класичному уявленню такого закладу.

Ресторан грузинської кухні – це заклад ресторанного господарства, який, на мій погляд, заслуговує на особливу увагу, особливо на території пострадянських країн, до яких належить і Україна.

Згідно з ДСТУ 4281 від 2004 року, ресторан – це заклад ресторанного господарства з різноманітним асортиментом продукції власного виробництва і закупних товарів, високим рівнем обслуговування і комфорту у поєднанні з організуванням відпочинку і дозвілля споживачів[2]. Для дослідження особливостей такого виду ЗРГ та його роботи було обрано саме ресторан грузинської кухні, що матиме назву «LAVASH», адже саме грузинська кухня славиться своїм національним колоритом, цікавим поєднанням продуктів із різноманітними спеціями, а також ідеально підходить для проведення багатьох заходів.

До ресторану грузинської кухні, як і до будь-якого іншого закладу ресторанного господарства, є певні вимоги, що мають обов'язково витримуватися. Вимоги стосуються:

- розташування закладу та стан прилеглої території;
- вид, тип та особливості будівлі;
- комфортність, зовнішній і внутрішній дизайн приміщення;
- рівень оснащення закладу устаткуванням, меблями, посудом, столовими приборами, столовою білизною;
- процес обслуговування;
- асортимент продукції та вимоги до оформлення меню, преїскуранту і карти вин.;
- освітньо-кваліфікаційний рівень персоналу;
- номенклатура додаткових послуг.

У меню закладу майже усі страви належать до традиційних грузинських страв, більшість з яких відомі майже кожному українському споживачу. Сам ресторан може розташовуватися як у історичному чи туристичному центрах міста, так і спальних районах чи околицях, адже специфіка закладу вже дає гостям можливість зрозуміти, що саме вони зможуть скуштувати. Але краще все ж таки встановлювати заклад такого характеру трохи подалі від житлових будинків, бо, окрім смачних страв, грузинська культура славиться ще й своїми національними алкогольними напоями, зловживання якими може призвести до неабиякого галасу.

Так як заклад є рестораном, то обслуговування буде проводитися офіціантами, а також працюватиме доставка.

До цільової аудиторії належатимуть усі шанувальники смачних грузинських страв, напоїв та колориту Грузії, котрі хочуть гарно провести час, тобто як дорослі, так і діти.

Режим роботи ресторану - з 11:00 до 24:00 у вихідні та з 12:00 до 23:00 у будні дні.

Дизайн інтер'єру ресторану має бути натхненний національним колоритом Грузії, а також цікавими текстильними рішеннями цієї країни, як наприклад килими з національними орнаментами, яскравий посуд, а також малюнки місцевих фруктів, овочів та спецій (рис. 2.6.).



Рисунок 2.6. Приклади можливого оформлення ресторану «LAVASH»
(розроблено на основі штучного інтелекту)

2.3. Виробничий план проєктування та організації роботи ресторану грузинської кухні «LAVASH»

Перш ніж розпочати роботу майбутнього закладу, необхідно прорахувати прогнозовану кількість споживачів, котрі відвідуватимуть заклад протягом дня. Це дозволить визначити орієнтовну завантаженість зали та допоможе в подальшому розподілі персоналу ресторану[35; 36]. Розрахувати цей показник можна за наступною формулою(2.1)[37]:

$$N_{ч} = P \cdot \phi \cdot K_{з}, \quad (2.1)$$

де:

- $N_{ч}$ – кількість споживачів, що обслуговуються за 1 год роботи зали;
- P – місткість зали (кількість місць);
- ϕ – оборотність місця у залі за годину;
- $K_{з}$ – коефіцієнт завантаження зали, частка від од.

Другою, проте не менш важливою складовою, є визначення загальної оборотності 1 посадкового місця за день. Розрахунки можна провести за допомогою наступної формули(2.2)[37]:

$$N_{д} = \sum N_{ч} \quad (2.2)$$

Для ресторану грузинської кухні на 60 посадкових місць, прогнозована динаміка завантаженості та загальна оборотність місця за день розраховані та занесені до табл. 2.2.

Таблиця 2.2

Загальна прогнозована кількість споживачів за день

Години роботи, год	Тривалість відвідування, хв	Оборотність місця за годину, разів	Коефіцієнт завантаження зали, частка від одиниці	Кількість споживачів, осіб
1	2	3	4	5

Продовження таблиці 2.2

1	2	3	4	5
11:00-12:00	40	1,5	0,1	9
12:00-13:00	40	1,5	0,1	9
13:00-14:00	40	1,5	0,2	18
14:00-15:00	40	1,5	0,5	45
15:00-16:00	40	1,5	0,3	27
16:00-17:00	40	1,5	0,2	18
17:00-18:00	40	1,5	0,2	18
18:00-19:00	150	0,4	0,5	12
19:00-20:00	150	0,4	0,5	12
20:00-21:00	150	0,4	0,7	17
21:00-22:00	150	0,4	0,9	22
22:00-23:00	150	0,4	0,7	17
23:00-24:00	150	0,4	0,6	15
Усього споживачів за день				239
Оборотність місця протягом дня				4

Завдяки цим даним можна зробити висновок, що заклад буде більш “завантаженим” в період з 18 до 23-24 години вечора. Це зумовлено характерністю закладу, де можна посидіти ввечері з компанією друзів та гарно провести час за келихом вина або більш міцних напоїв. Тому в цей час планується більша потреба у персоналі ніж в день.

Далі необхідно розрахувати прогнозовану кількість реалізованої продукції, аби максимально ефективно організувати виробничий процес. Це можна зробити за допомогою наступної формули (2.3)[37]:

$$n = N \cdot m, \quad (2.3)$$

де:

- n – денна кількість страв групи, страв;
- N – прогнозована кількість споживачів за зміну роботи зали, осіб;
- m – коефіцієнт споживання страв.

Результат розрахунків занесено до табл. 2.3.

Таблиця 2.3

Прогноз денного обсягу реалізації продукції по групах

Група страв	Коефіцієнт споживання групи страв, осіб	Денна кількість страв групи, порцій
Гарячі закуски	1.2	286
Холодні закуски	1.9	454
Супи	0.18	43
Основні гарячі страви та закуски	1.2	286
Солодкі страви (десерти)	0.4	95
Холодні напої	0.2	47
Гарячі напої	0.3	71
Алкогільні напої	0.1	23
Соуси	0.2	47

Результат даних розрахунків допоможе визначити яку орієнтовну кількість порцій страв протягом дня потрібно буде реалізовувати у закладі та допоможе у складанні списку майбутніх покупок. І це дає змогу розрахувати в подальшому необхідну кількість продуктів для закупівлі та підготування заготовок.

Наступним етапом є підготовка розрахункового меню (виробничої програми) закладу, адже це є чи не найважливіша частина в організації роботи закладу. До нього входить перелік найменувань страв із зазначенням виходу страви та їхньої кількості. Розрахункове меню закладу ресторану грузинської кухні наведено нижче(табл. 2.4).

Таблиця 2.4

Розрахункове меню (виробнича програма) закладу

Група страв	Найменування страв	Вихід, г	Кількість страв, %	Кількість страв, порцій
1	2			
Гарячі закуски	Овочі на грилі	270	100	286
Холодні закуски	Свіжі овочі	150	25	113
	Сирне плато	200	25	113
	Салат "Цезар"	240	30	136
	Рулетики з баклажанів з горіхами	80	20	92
Всього				454
Супи	Суп "Харчо"	330	50	22
	Шурпа	500	50	21
Всього				43
Основні гарячі страви	Хінкалі зі свининою та яловичиною	115	15	43
	Хачапурі	180	20	57
	Хачапурі по-аджарськи	307	20	57
	Шашлик (ошийок)	400	20	57
	Шашлик (курятина)	220	15	43
	Скумбрія печена	280	10	29
Всього				286
Десерти	Пиріг зі сливами	390	35	33
	Фруктова нарізка	250	25	24
	Шоколадний фондан	105	40	38
Всього				95
Гарячі напої	Чай	300	50	36
	Кава чорна	300	50	35
Всього				71
Напої	Сік	300	30	14
	Вода	500	40	19
	Компот	330	30	14

Продовження таблиці 2.4

1	2	3	4	5
Всього				47
Алкогольні напої	Вино	250	40	9
	Віскі	200	30	7
	Коньяк	200	30	7
Всього				23
Соуси	Ткемалі	80	40	19
	Аджика	60	30	14
	Сацебелі	170	30	14
Всього				47

У додатку В наведено приклад оформлення меню для ресторану грузинської кухні, що буде максимально адаптоване для людей з різними потребами та котре скоріше за все буде імплементовано у діджитал форматі за допомогою QR-коду, який планується розташувати на кожному столику, як наприклад на рис. 2.7., а також в паперовому форматі з текстом Брайля для людей з порушенням зору.



Рисунок 2.7. Приклади QR-кодів з інформацією про меню закладу

Наступним етапом є організація постачання та зберігання продуктів закладу. Цей етап є необхідною компонентою в управлінні закладом ресторанного господарства. З метою спрощення та оптимізації цього процесу, були розроблені таблиці з розрахунково-продуктовою відомістю. Результати аналізу відомостей можна знайти в додатку Г. А наступним етапом буде

визначення обсягів сировинних та продуктових запасів за категоріями товарів. Детальні результати цього аналізу можна переглянути, скориставшись додатком Г.

Всі продукти було розподілено відповідно до товарних груп, кожен з них має свої умови зберігання та терміни придатності. Виходячи з цих даних, було розроблено розклад постачання продуктів, який враховує групи товарів та окремі позиції.

З метою доставки продуктів до закладу мають бути укладені угоди з логістичними компаніями, а також здійснюватися замовлення та доставка товарів з мережевих супермаркетів (для окремих видів продуктів, які потребують регулярного постачання що 2-4 дні).

Для приймання товарів працівниками відділу товарного обліку чи працівниками кухні. Після чого товар буде перевірений та розподілений в залежності від умов зберігання та термінів придатності в складських приміщеннях. Для цього їм знадобиться певне обладнання, що допоможе визначити свіжість, якість та безпечність продуктів. До них належать:

- промислові ваги;
- інструменти для перевірки якості продуктів (овоскоп, лупи);
- інструменти для контролю режимів зберігання (термометр);
- інвентар для відпускання продуктів (совки, насос для олії, лопатки, виделки, ложки, ножі, струни для нарізування масла, лійки, молокоміри);
- інвентар для відкривання тари.

Обраний заклад, після дослідження необхідної інформації, аналізу розрахунків та кількості реалізованої продукції, матиме цехову систему розподілення виробничих приміщень, що включатиме холодний, гарячий, кондитерський та заготівельний(овочевий та м'ясний) цехи (рис.2.8.).

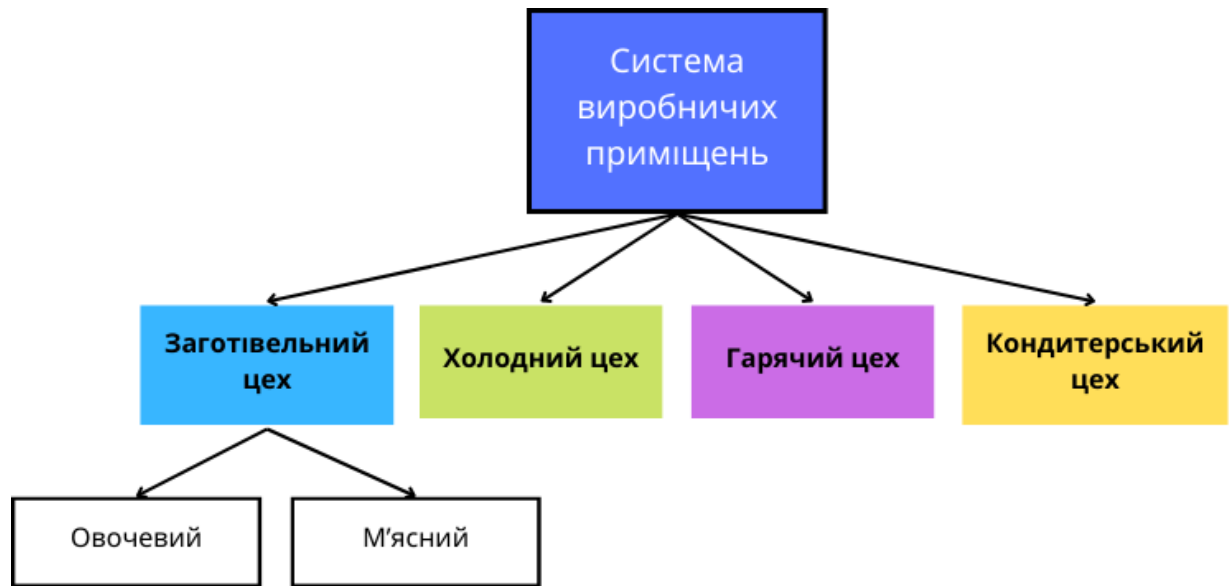


Рисунок 2.8. Система виробничих приміщень ресторану «LAVASH»

Далі, відповідно до інформації зазначеної вище, буде проведено вивчення теоретичних даних, щодо кожного цеху, відповідно до роботи із сировиною, а також зображено схеми виробничих процесів у кожному з цехів.

Призначення заготівельного цеху – проведення механічної обробки продуктів та виготовлення напівфабрикатів[38]. Під такі цехи зазвичай відводиться найбільше місця, бо проведення заготівельних робіт займає не тільки багато простору та часу, а й потребує досить велику кількість обладнання для миття, очищення, поділу та формування напівфабрикатів, а й їх зберігання. І тільки після усіх цих маніпуляцій ці продукти потраплять до інших цехів, де проводитиметься їх використання та термічна обробка.

Схеми виробничих процесів заготівельного цеху (овочевого та м'ясного) наведено на рис. 2.9-2.10.



Рис. 2.9. Виробничий процес заготівельного цеху (овочевий цех)

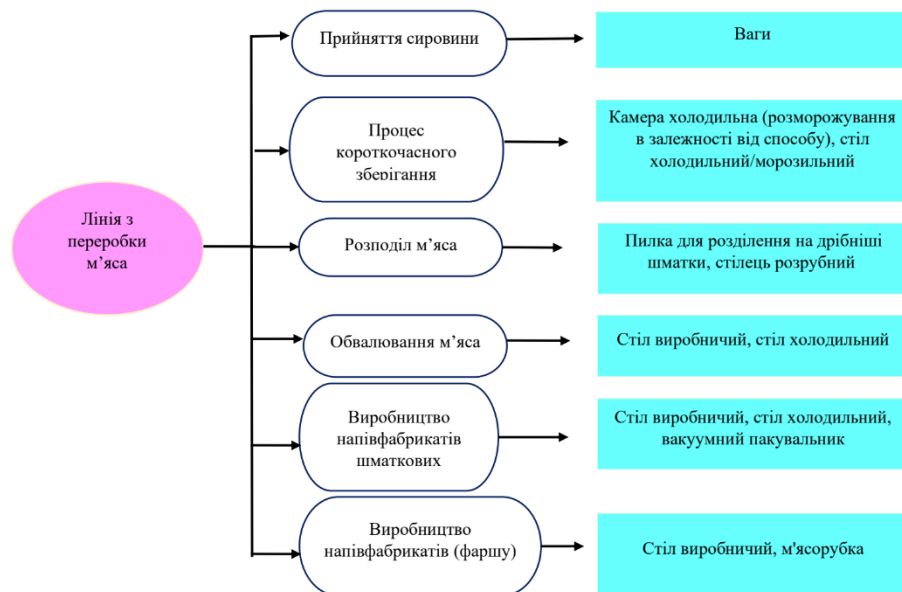


Рис. 2.10. Виробничий процес заготівельного цеху (м'ясний цех)

До доготівельних цехів ресторану належать гарячий та холодний цехи. У цих цехах завершується технологічний процес виробництва кулінарної продукції, яку після цього працівники залу заберуть з кухні та віднесуть гостю ін.[39]

Схему виробничого процесу розроблено на прикладі гарячого цеху та зображено на рисунку 2.11.

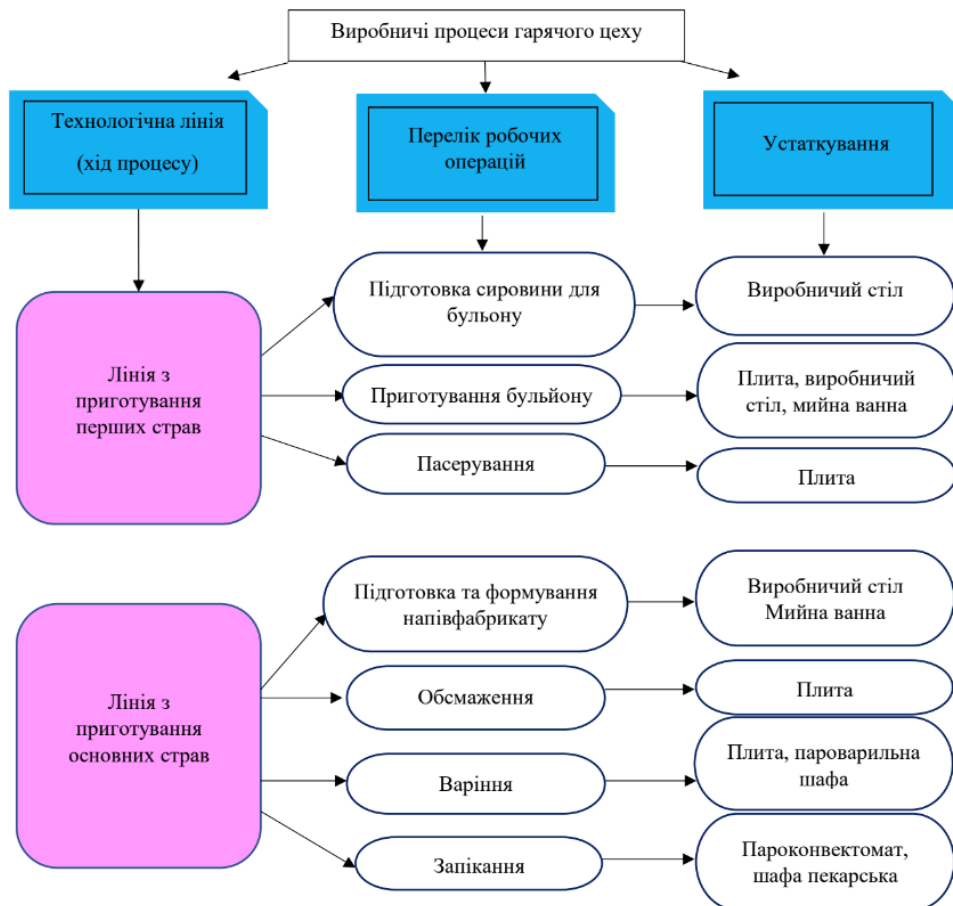


Рисунок 2.11. Виробничі процеси гарячого цеху

У кондитерському цеху ресторану грузинської кухні переважно проводиться приготування виробів з тіста, якими найбільше славляться грузини, але не тільки. Схема виробничих процесів кондитерського цеху представлена на прикладі лінії виготовлення бісквітного тіста для майбутнього десерту.

Приклад виробничої схеми роботи кондитерського цеху наведено на рисунку 2.12.

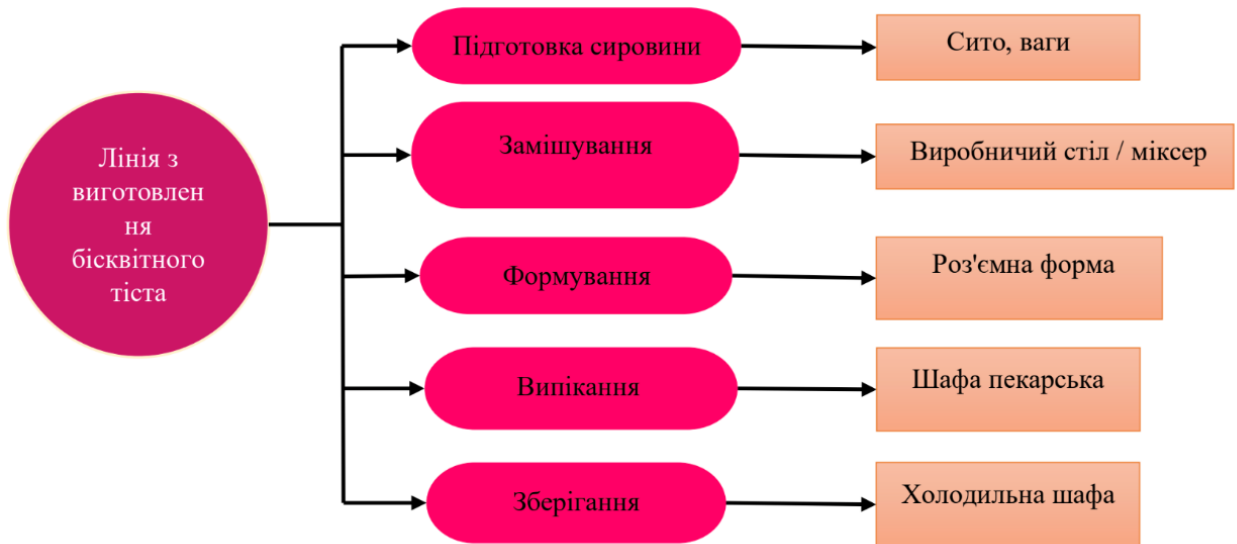


Рис. 2.12. Виробничі процеси кондитерського цеху

Також одним з важливих завдань є розрахунок обладнання, необхідного для роботи закладу. Орієнтовне обладнання наведено у табл. 2.5.

Таблиця 2.5

Устаткування ресторану на 60 посадкових місць [39; 40]

Тип	Устаткування	Показник потужності, продуктивності	К-сть
1	2	3	4
Теплове (електричне або газове) М600-М700	Печі пароконвекційні універсальні (пароконвектомати)	деко	6
	Печі конвекційні спеціалізовані (конвектомати)	деко	6
	Сковорода (жаровня)	л	21
	Плити (жаровні)- гриль	м 2 площа для смаження	0,35
	Плити конфоркові (поверхня різна)	м 2 площа для смаження	0,36
	Кип'ятильник	л/год	50
	Пекарські(кондитерські) шафи	деко	6

Продовження таблиці 2.5

1	2	3	4
Роздавальне і барне	Кип'ятильники	л/год	25
	Печі мікрохвильові (НВЧ)	л	20
	Тостер	шт	1
	Пристрої підігрівання посуду	тарілок	50
	Каво(час)варка	шт	2
	Кавомолки(млинки кавові)	шт	1
	Охолоджувачі напоїв та соків	л	6
	Візки офіціантські	шт	1
	Візки для посуду	шт	1
Холодильне (технологічне)	Камери середньотемпературні	м2	8
	Шафи холодильні середньотемпературні	л	1200 – 1 шт 600 – 2 шт
	Шафи холодильні низькотемпературні	л	600
	Столи з охолоджувальними шафами	л	140
	Ларі морозильні	л	200
Механічне	Машини очищення овочів ємність завантажування	кг	8
	М'ясорубка	кг/год	50
	Овочерізка	кг/год	50
	Машини нарізки гастрономії	шт	1
	Машини збивальні (міксери планетарні)	л	5
Ваговимірювальне і підйомнотранспортне (технологічне)	Ваги товарні	кг	200
	Ваги настільні електронні	шт	2
	Візки вантажні	шт	1
Мийне	Універсальні посудомийні машини	шт/год	540
	Ванни мийні	шт	9
	Утилізатори харчових відходів	кг/год	25

Ці дані знадобляться при організації і проектуванні виробничого простору та в подальшому для підрахунку витрат на купівлю цього обладнання, а також в подальшому для розрахунку необхідної кількості співробітників.

Але перш ніж це зробити, варто з початку перейти до складання графіку реалізації продукції за годинами та оцінки навантаження на працівників протягом дня, тобто визначити приблизну кількість та види страв, які потрібно буде приготувати у конкретний час. Кількість порцій одного виду страв в години пік обчислюється за допомогою формули (2.4)[37]:

$$n_{\max} = K \cdot n_{\text{день}}, \quad (2.4)$$

де:

- n_{\max} . – кількість порцій одного виду страв за години максимального завантаження, шт.;
- $n_{\text{день}}$ – кількість порцій одного виду страв за день, шт.;
- K – коефіцієнт перерахунку, що визначається як співвідношення прогнозованої кількості відвідувачів, які користуються послугами закладу протягом години максимального завантаження (N_{\max}) до загальної кількості відвідувачів за день ($N_{\text{день}}$) за формулою (2.5)[37]:

$$K = N_{\max} / N_{\text{день}}. \quad (2.5)$$

Результати проведених розрахунків наведено у додатку Д.

Після проведення цих розрахунків є можливість та уся необхідна інформація для розрахунку кількості необхідного персоналу, організації їх роботи та відповідної підготовки до взаємодії з гостями з певними фізичними та (або) психологічними порушеннями.

2.4. Організація роботи та підготовка персоналу закладу до обслуговування людей з інвалідністю

Для визначення необхідної кількості працівників, які будуть працювати у закладі протягом дня, проводиться розрахунок чисельності робітників у виробничих цехах. Кількість виробничих працівників визначається за допомогою спеціальної формули, що наведена нижче (2.6)[37]:

$$N = \frac{\sum t_z \times \alpha}{3600 \times T} = \frac{\sum n \times (K_{тр} \times 100) \times \alpha}{3600 \times T}, \quad (2.6)$$

де:

- $\sum t_z$ – сума витрат часу на виготовлення страв, с;
- n – кількість страв даного виду, які готуються протягом дня;
- $K_{тр}$ – коефіцієнт трудомісткості виготовлення страви (додаток);
- $K_{труд} \cdot 100$ – норма часу на виготовлення страви, сек.;
- α – коефіцієнт, який враховує режим роботи закладу та відсутність працівників внаслідок поважних причин (1,14 – при 8-годинному робочому дні та двох вихідних;
- 1,58 – при тривалості робочого дня 11 год. 30 хв. і роботі через день);
- T – тривалість зміни;
- N – загальна кількість працівників цехів.

Для більш наглядного розуміння складових формули, вихідні дані було занесено до табл. 2.6.

Таблиця 2.6

Планово-розрахункова програма ресторану «LAVASH»

Найменування страв	Кількість страв (n), од	Норма часу на 1 порц., с ($K_{тр} \cdot 100$)	Сума витрат часу ($\sum t_z$), с $3 \times 4 = 5$
1	2	3	4

Продовження таблиці 2.6

1	2	3	4
Гарячі закуски	286		
Овочі на грилі	286	200	57200
Холодні закуски	454		
Свіжі овочі	113	180	20340
Сирне плато	113	120	13560
Салат "Цезар"	136	120	16320
Рулетики з баклажанів з горіхами	92	200	18400
Супи	43		
Суп "Харчо"	22	250	5500
Шурпа	21	250	5250
Основні гарячі страви	286		
Хінкалі зі свининою та яловичиною	43	240	10320
Хачапурі	57	200	11400
Хачапурі по-аджарськи	57	200	11400
Шашлик (ошийок)	57	100	5700
Шашлик (курятина)	43	100	4300
Скумбрія печена	29	100	2900
Десерти	95		
Пиріг зі сливами	33	250	8250
Фруктова нарізка	24	100	2400
Шоколадний фондан	38	250	9500
Гарячі напої	71		
Чай	36	100	3600
кава чорна	35	100	3500
Напої	14		
Компот	14	60	840
Всього			210 680

$$N = 210680/46800 = 4,5$$

Отже, для виконання виробничої програми необхідно 30 % робочих в заготівельний цех, 25 % - холодний цех, 30 % - гарячий цех, 15 % - підсобні працівники. Тому працівників виробничих цехів можна розподілити наступним чином:

- заготівельний цех – 1;
- холодний цех – 1;
- гарячий цех – 2;
- підсобних працівників – 1.

Але у подальших графіках буде зображено тільки 3 кухарі, що працюватимуть разом за 1 зміну, аби мінімізувати кількість персоналу, так як працювати у заготівельному цеху можуть і звичайні кухарі.

Проведені вище розрахунки також дають змогу почати розробку графіку виходу працівників на роботу, останнім, хоча й не менш важливим етапом в організації роботи закладу є визначення загальної кількості працівників, які мають працювати у закладі[40; 41]. Для приготування страв, як уже було пораховано, необхідно 5 осіб кожного дня, але для розрахунків було вирішено взяти 3 кухарі та 1 працівника складу. Зважаючи на те, що заклад працюватиме з 11:00 до 23:00 у будні та вихідні дні, тобто 76 годин на тиждень. Знаючи, що за законами України кількість робочих годин на тиждень не має перевищувати 40 годин, було прийнято рішення, що для роботи закладу необхідно дві зміни, які будуть працювати протягом тижня позмінно.

Кількість працівників залу на одній зміні складає 5 людей (3 офіціанти та 2 бармени). Для наглядного розуміння графіку роботи було розроблено табл. 2.7, у якій наведено графік роботи працівників кухні з розрахунком на два тижні та графік виходу на роботу працівників залу, що представлений у табл. 2.8.

Таблиця 2.7

Графік виходу на роботу працівників кухні

Посада	Дні тижня														Пе-рер-ва	Год/2 тижні
	Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Не	Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Не		
Кухар 1	10:00-23:00	10:00-23:00	x	x	11:00-23:00	11:00-23:00	x	x	11:00-23:00	11:00-23:00	x	x	10:00-23:00	10:00-23:00	60 хв	92 год
Кухар 2	11:00-23:00	11:00-23:00	x	x	10:00-23:00	10:00-23:00	x	x	11:00-23:00	11:00-23:00	x	x	11:00-23:00	11:00-23:00	60 хв	90 год
Кухар 3	11:00-23:00	11:00-23:00	x	x	11:00-23:00	11:00-23:00	x	x	10:00-23:00	10:00-23:00	x	x	11:00-23:00	11:00-23:00	60 хв	90 год
Кухар 4	x	x	10:00-23:00	10:00-23:00	x	x	11:00-23:00	11:00-23:00	x	x	11:00-23:00	11:00-23:00	x	x	60 хв	68 год
Кухар 5	x	x	11:00-23:00	11:00-23:00	x	x	10:00-23:00	10:00-23:00	x	x	11:00-23:00	11:00-23:00	x	x	60 хв	68 год
Кухар 6	x	x	11:00-23:00	11:00-23:00	x	x	11:00-23:00	11:00-23:00	x	x	10:00-23:00	10:00-23:00	x	x	60 хв	68 год
Підсоб	11:00-19:30	x	11:00-19:30	x	11:00-19:30	x	11:00-19:30	x	11:00-19:30	x	11:00-19:30	x	11:00-19:30	x	30 хв	56 год
Приб.	x	11:00-19:30	x	11:00-19:30	x	11:00-19:30	x	11:00-19:30	x	11:00-19:30	x	11:00-19:30	x	11:00-19:30	30 хв	56 год

Таблиця 2.8

Графік виходу на роботу працівників залу

Посада	Дні тижня														Пе-рер-ва	Год /2 тижні
	Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Не	Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Не		
Офіціант 1	10:00-23:00	10:00-23:00	x	x	11:00-23:00	11:00-23:00	x	x	10:00-23:00	10:00-23:00	x	x	10:00-23:00	10:00-23:00	60 хв	92 год
Офіціант 2	10:00-23:00	10:00-23:00	x	x	10:00-23:00	10:00-23:00	x	x	11:00-23:00	11:00-23:00	x	x	10:00-23:00	10:00-23:00	60 хв	90 год
Офіціант 3	11:00-23:00	11:00-23:00	x	x	10:00-23:00	10:00-23:00	x	x	10:00-23:00	11:00-23:00	x	x	11:00-23:00	11:00-23:00	60 хв	90 год
Офіціант 4	x	x	10:00-23:00	10:00-23:00	x	x	11:00-23:00	11:00-23:00	x	x	10:00-23:00	10:00-23:00	x	x	60 хв	68 год

Продовження таблиці 2.8

Офіціант 5	x	x	10: 00 23: 00	10: 00 23: 00	x	x	10: 00 23: 00	10: 00 23: 00	x	x	11: 00 23: 00	11: 00 23: 00	x	x	60 хв	68 год
Офіціант 6	x	x	11: 00 23: 00	11: 00 23: 00	x	x	10: 00 23: 00	10: 00 23: 00	x	x	10: 00 23: 00	10: 00 23: 00	x	x	60 хв	68 год
Бармен 1	10: 00 23: 00	x	x	10: 00 23: 00	11: 00 23: 00	x	11: 00 23: 00	x	10: 00 23: 00	10: 00 23: 00	x	x	11: 00 23: 00	x	60 хв	81 год
Бармен 2	x	11: 00 23: 00	10: 00 23: 00	x	10: 00 23: 00	10: 00 23: 00	x	x	11: 00 23: 00	11: 00 23: 00	x	11: 00 23: 00	x	x	60 хв	80 год
Бармен 3	x	10: 00 23: 00	x	11: 00 23: 00	x	x	10: 00 23: 00	11: 00 23: 00	x	x	11: 00 23: 00	10: 00 23: 00	x	11: 00 23: 00	60 хв	80 год
Бармен 4	11: 00 23: 00	x	11: 00 23: 00	x	x	11: 00 23: 00	x	10: 00 23: 00	x	x	10: 00 23: 00	x	10: 00 23: 00	10: 00 23: 00	60 хв	81 год

Підсумувавши інформацію з вище наведених табличок, можна сказати, що співробітники закладу працюватимуть позмінно, або в залежності від кількості відпрацьованих годин.

У форматі та специфіці обраного закладу, що радий вітати клієнтів з обмеженими можливостями вимагає уважного врахування як фізичних, так і психологічних потреб даної групи споживачів. Деякі споживачі з обмеженими можливостями психологічно є більш вразливими. Це, в першу чергу, залежить від віку з якого було діагностовано інвалідність, переважно з фізичними проявами хвороби, такими як порушення рухового апарату. Тому в певних ситуаціях необхідний саме максимально делікатний підхід до спілкування та обслуговування людей з інвалідністю та певними обмеженнями[42].

Окремо можна дослідити 2 окремих аспекти у поводженні зі споживачами, що мають інвалідність, переглянувши дані таблиці 2.9.

Таблиця 2.9

Аспекти поводження з особами з інвалідністю

№	Характер аспекту	Групи інвалідності	Чинники впливу	Приклади
1.	Фізичний	І група, II група	Доступність приміщень	Забезпечення доступності для осіб з обмеженими можливостями включає в себе наявність пандусів або підйомників для візків, широких дверних проходів та коридорів, спеціальних санвузлів тощо
			Адаптивність меблів та обладнання	Меблі та обладнання в ресторані повинні бути адаптовані для різних потреб, включаючи столи з підйомними механізмами для візків, спеціальні стільці та інше обладнання, яке дозволяє комфортно перебувати та користуватися закладом для людей з обмеженими можливостями.
2.	Психологічний	I група, II група, III група	Повага та емпатія	Персонал закладу повинен бути підготовлений до поводження з різними клієнтами, включаючи тих, хто може мати особливі потреби. Важливо дотримуватися принципів поваги, толерантності та емпатії у спілкуванні та обслуговуванні
			Навички комунікації	Персонал повинен мати навички ефективного спілкування з клієнтами з різними потребами. Це включає в себе вміння слухати, розуміти клієнта, виявляти та вирішувати їхні потреби та бажання
			Створення дружнього середовища	Важливо створити атмосферу в закладі, яка б дозволяла клієнтам відчувати себе комфортно. Це може включати в себе музику, декорації, які сприяють релаксації та затишку, а також дотримання правил безпеки та конфіденційності

До психологічних факторів входять: повага та емпатія, навички комунікації, вміння створювати дружню атмосферу. Також до них можна віднести використання правильної та в повній мірі тактичної термінології по відношенню до людей з інвалідністю, з якою можна повністю ознайомитися переглянувши “Довідник безбар’єрності”, створений за ініціативи першої леді України - Олени Зеленської, та затверджений на державному рівні[17]. Це не вичерпний перелік факторів саме цієї категорії, але саме ці пункти є найважливішими для гостей закладів ресторанного господарства. Таке твердження можна обґрунтувати тим, що, зазвичай, робочий персонал не відповідає за проєктні рішення власників закладу, проте вони можуть своїм ставленням та високим рівнем обслуговування залишити гостям гарні враження від відвідування, а також змусити повертатися знов і знов за приємною атмосферою та смачними стравами. Адже персонал ресторану може, наприклад, не знати мови жестів(якщо це не є умовою при прийманні на роботу), але знати як знайти правильний підхід до кожного гостя[43]. А для цього робітникам залу, що безпосередньо контактують зі споживачами, необхідно проходити відповідні курси або відвідувати конференції, котрі стосуються теми ставлення та поводження з людьми, що мають певні порушення.

Потрібно також розуміти, що подібні послуги можуть надаватися і закладами-конкурентами, тому є необхідність у дослідження конкурентоспроможності ресторану «LAVASH» на фоні вже існуючих закладів з подібним форматом.

РОЗДІЛ 3: ФІНАНСОВИЙ ПЛАН РЕСТОРАНУ «LAVASH»

3.1. Витрати, доходи та основні джерела фінансування ресторану «LAVASH»

Якщо розглядати фінансову складову проекту як частину бізнес-плану майбутнього закладу, то саме ця частина найбільше цікавить потенційних інвесторів (а також представників банку, якщо мова йде про фінансування за рахунок кредитних коштів), адже саме завдяки інформації з цього розділу можна оцінити інвестиційну привабливість підприємства, розрахувати час окупності проекту та, звісно ж, прибуток[43].

Головними складовими розробки фінансового плану є кількість усіх витрат та всіх прибутків закладу. І першим, що хотілося б розглянути, будуть витрати на придбання основних фондів, тобто необхідні першопочаткові інвестиції, що в нашому випадку підуть на покупку будівлі, обладнання, меблів, інвентарю, посуду, а також на розробку сайту та рекламу. Дані витрати є одноразовими і в сумі дорівнюватимуть 2 650 000 гривень(рис. 3.1.).

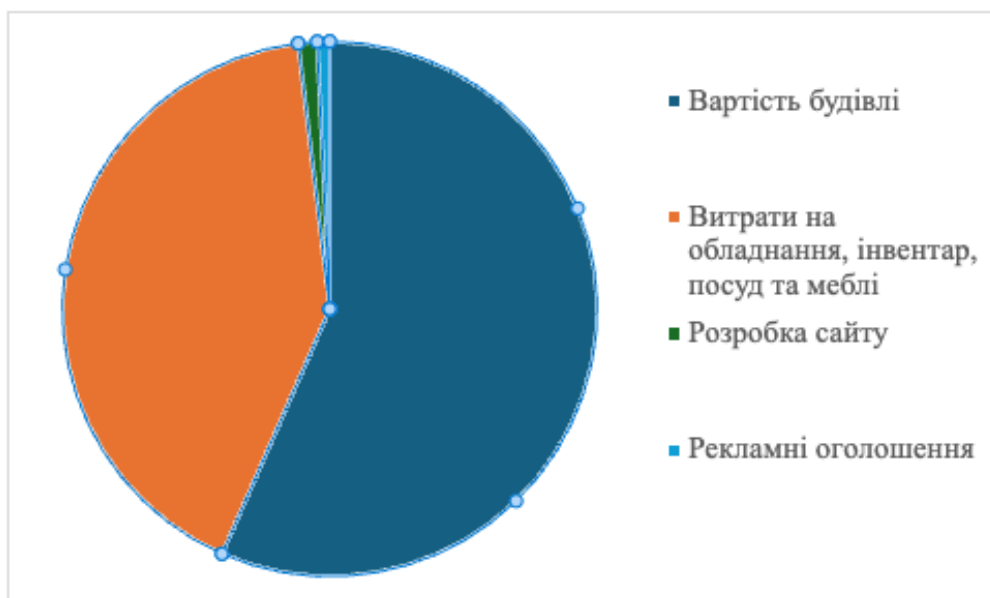


Рисунок 3.1. Відсоткове співвідношення одноразових інвестицій ресторану «LAVASH»

Далі розраховуються витрати на персонал закладу, тобто заробітна платня кожного співробітника ресторану. Ці дані вже занесені до табл. 3.1.

Таблиця 3.1

Розрахунок кількості витрат на оплату праці співробітників ресторану
«LAVASH»

Посада	Кількість працівників закладу	Розмір заробітної платні 1 робітника, грн	Зарплата всіх працівників, грн
Адміністратор	2	23000	23000
Кухар	6	20000	120000
Офіціант	6	15500	93000
Прибиральниця	1	10000	10000
Бармен	4	15000	60000
Маркетолог	1	25000	20000
Бухгалтер	1	26000	26000
Всього			380000

Тобто загалом витрати на персонал складатимуть 380 000 гривень щомісяця. Віднявши від даної суми 22% (єдиний соціальний внесок), що дорівнює 83600 грн, ми отримаємо 296 400 грн “чистої” заробітної плати.

І сюди ж ми маємо віднести щомісячні витрати ресторану на забезпечення його функціонування (табл. 3.2).

Таблиця 3.2

Подальші щомісячні витрати ресторану «LAVASH»

Назва показника	Розмір витрат, грн
1	2
Заробітна плата з відрахуваннями (22% ЄСВ)	296400

Продовження таблиці 3.2

1	2
Електроенергія, інші комунальні послуги	35000
Обслуговування обладнання, ремонт	3000
Амортизація	25000
Програмне забезпечення	1000
Інтернет	500
Банківські послуги	1000
Витрати на сировину	1000000
Витрати, пов'язані з наданням додаткових послуг	20000
Маркетингові витрати	5000

Відповідно до даних табл. 3.2, найбільше коштів буде витрачено на купівлю сировини(1 000 000 грн) та заробітну платню(296400), без яких неможливо буде вести діяльність.

Другий етап - це підрахунок усіх прогнозованих доходів ресторану, адже аби зрозуміти, чи буде заклад прибутковим, необхідно розрахувати розмір чистого прибутку від діяльності, віднявши від доходів витрати та податки. Дані розрахунків занесені до табл. 3.3.

Таблиця 3.3

Розрахунок доходу від надання основних та додаткових послуг ресторану

«LAVASH»

Назва послуги	Вартість, грн	Кількість днів в місяць	Кількість користувачів послугою	Очікуваний дохід
1	2	3	4	5
Основні (розраховано за середнім чеком)	500	30	60	540000

Продовження таблиці 3.3

1	2	3	4	5
Додаткові послуги:				
Проведення бенкетів	5000	10	40	2000000
Проведення майстер-класів/лекцій	500	4	40	80000
Доставка їжі	40	30	350	420000
Проведення інших заходів	5000	4	1	20000
Усього				3 060 000

Після проведення усіх розрахунків можна зазначити, що найбільший прибуток заклад «LAVASH» отримуватиме від проведення бенкетів та надання своїх основних послуг, що дорівнює відповідно 2 000 000 грн та 540 000 грн відповідно.

І тепер, знаючи усі доходи та витрати, можна розрахувати чистий прибуток від діяльності ресторану «LAVASH», який також включає податкові витрати, витрати на амортизацію та ін. Ці дані було занесено до табл. 3.4 для проведення подальших розрахунків та аналізів.

Таблиця 3.4

Результати розрахунку чистого прибутку ресторану «LAVASH» протягом 5 років

Назва показнику	1 рік, грн	2 рік, грн	3 рік, грн	4 рік, грн	5 рік, грн
1	2	3	4	5	6
Загальна виручка	25245000	25497450	26262373,5	27050244,7	27861752,05
Розмір чистого доходу без урахування ПДВ	21037500	21247875	21885311,3	22541870,6	23218126,71
Валовий прибуток	15 524 940	15 638 984	16 129 033	16 633 784	17 153 678

Продовження таблиці 3.4

1	2	3	4	5	6
Прибуток до сплати процентів та податків	2 538 300	2 637 411	3 104 613	3 585 832	4 081 487
Собівартість продукції та наданих послуг	5 512 560	5 608 891	5 756 278	5 908 086	6 064 449
Адміністративні витрати та витрати на збут	12 836 640	12 851 573	12 874 420	12 897 953	12 922 191
ЕВІТДА	2 688 300	2 787 411	3 254 613	3 735 832	4 231 487
Амортизація	150 000	150 000	150 000	150 000	150 000
Розмір податку від діяльності (18%)[44]	456 894	474 733,98	558 830,4	645 449,7	734 667,6
Розмір чистого прибутку	2 081 406	2 162 677	2 545 783	2 940 382	3 346 819

Якщо розглядати отримані дані за п'ятирічний період, то можна зазначити, що розмір чистого прибутку зріс від 2 081 406 грн до 3 346 819 грн(тобто 60,8%), що з упевненістю можна назвати позитивною динамікою розробленого проекту, яка має відповідно вплинути на його рентабельність.

А нижче схематично зображено графік динаміки ресторану «LAVASH» за 1 рік(рис. 3.2.), що також показує, що за перших 12 місяців розмір чистого прибутку знаходиться у плюсових показниках та продовжує зростати.

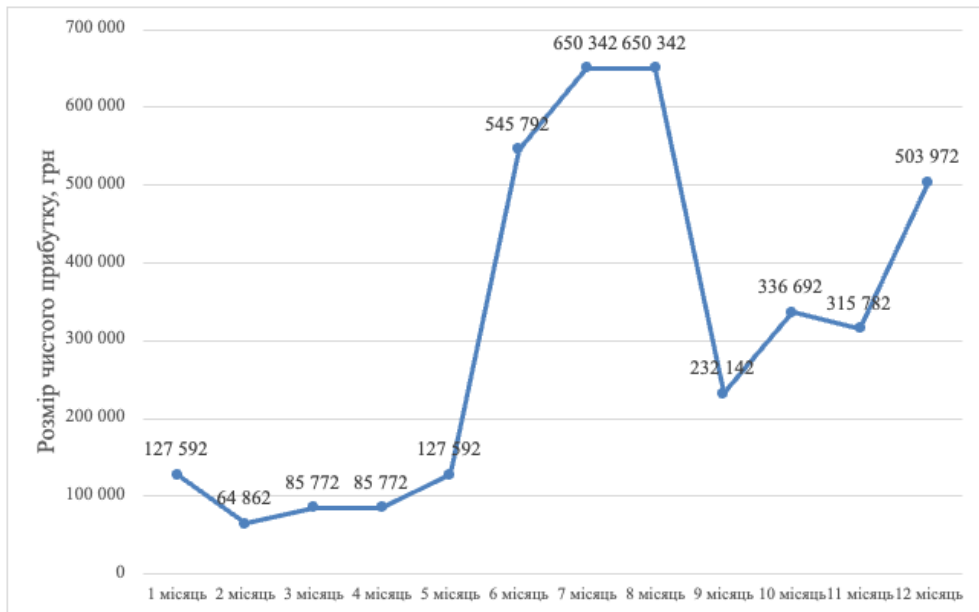


Рисунок 3.2. Динаміка чистого прибутку ресторану «LAVASH» за 1 рік

Дослідивши ці показники, можна зазначити, що чистий прибуток від реалізації проєкту знаходиться у додатних значеннях, починаючи з першого місяця, де він склав 127 592 грн, а також досягнувши максимальних значень станом на 7 та 8 місяці, склавши 650 342 грн. Дані показники коливаються в залежності від коефіцієнту завантаженості закладу, на що також впливає сезонний попит та кількість проведених заходів.

В результаті аналізу та дослідження отриманих розрахунків, можна зазначити, що чистий прибуток ресторану знаходиться у додатних числах і має сприятливо вплинути на рівень рентабельності закладу в майбутньому.

3.2. Оцінка інвестиційної привабливості та ризиків ресторану «LAVASH»

Останнім етапом оцінки інвестиційної привабливості досліджуваного закладу є розрахунок показників ефективності, що допоможе визначити та спрогнозувати рух грошових коштів ресторану грузинської кухні «LAVASH». Для цього необхідно дослідити кілька показників, що в подальшому дадуть змогу визначити прибутковість від діяльності закладу та доцільність

інвестування у дану бізнес-ідею[45]. Дані розрахунків (з часовим проміжком у 5 років) було занесено до табл. 3.5.

Таблиця 3.5

Розрахунки показників ефективності ресторану «LAVASH»

Назва показнику	Одиниці вимірювання	Значення
Початкові інвестиції	Гривні	2 650 000
Дисконтований період окупності	Роки	2,7
Чиста поточна вартість проєкту	Гривні	1 145 838
Внутрішня норма дохідності	Відсотки	88
Індекс прибутковості інвестицій	Одиниці	0,43

Оцінивши результати проведених розрахунків, можна побачити, що вже за 2 роки і 7 місяців(що є дисконтованим періодом окупності), тобто на 3 рік, заклад повністю окупить початкові одноразові інвестиції та надалі приносить дохід від своєї діяльності, що на кінець 5-го року дорівнюватиме 1 145 838 грн, а внутрішня норма дохідності дорівнюватиме 88 %, що є дуже гарним показником. Тому, можна зробити висновок, що ресторан грузинської кухні «LAVASH» має значний інвестиційний потенціал та показує гарні показники окупності на рентабельності[45].

Якщо ж ми перейдемо до оцінки ризиків нашого закладу, то інклюзивний заклад зі смачною грузинською кухнею та гарною атмосферою є досить конкурентоспроможною ідеєю, через, на жаль, велику кількість потенційних споживачів з фізичними та (або) інтелектуальними порушеннями, що має досить невтішну тенденцію в наш час, але у той же час зростає і попит на такий формат послуги. Додатково оцінити потенціал цього аспекту, що вплине на успіх ресторану «LAVASH» можна, використавши інструменти маркетингового дослідження, а саме SWOT та PESTEL аналізи, що мають свої переваги та недоліки(додаток Е).

SWOT-аналіз є методом стратегічного планування, який дозволяє оцінити внутрішнє середовище підприємства з точки зору його сильних і слабких сторін, а також зовнішнє середовище з урахуванням можливостей і загроз [46, с. 13-17]. Схематично SWOT-аналіз ресторану «LAVASH» зображений на рис. 3.1.

У той же час, PESTEL - є методом стратегічного аналізу, який використовується для оцінки впливу зовнішнього середовища на діяльність організації. Аббревіатура "PESTEL" представляє собою англійські слова: Political (Політичний), Economic (Економічний), Social (Соціокультурний), Technological (Технологічний), Environmental (Екологічний), Legal (Юридичний). Цей аналіз теж можна застосувати для оцінки переваг нашого ресторану(рис. 3.2.)[47].



Рисунок 3.1. Схематичне зображення SWOT-аналізу ресторану «LAVASH»

Таким чином, SWOT-аналіз ресторану «LAVASH» виявляє сильні та слабкі сторони ресторану (безбар'єрний доступ), а також визначає можливості для розвитку (наприклад, можливості співпраці та посередництва) і потенційні загрози, що дозволяє ефективно планувати стратегічні кроки для успішного функціонування. Але цей аналітичний метод має, окрім очевидних переваг, кілька вагомих мінусів, що як і плюси наведені у додатку Е.

Р	Е	С	Т	Е	Л
Законодавство щодо доступності	Економічна ситуація	Ставлення до інклюзивності	Технології доступності	Екологічна свідомість	Регулювання інклюзивності
Політична стабільність	Доступність фінансування	Демографічні зміни	Інформаційні технології	Енерго-ефективність	Гігієнічні стандарти
Підтримка малого бізнесу	Вартість продуктів та послуг	Культура харчування	Автоматизація	Зміна клімату	Трудове законодавство

Рисунок 3.2. PESTEL-аналіз ресторану грузинської кухні «LAVASH»

PESTEL-аналіз у даній роботі допомагає виявити ключові зовнішні фактори, що можуть впливати на діяльність ресторану грузинської кухні, а також він є важливим інструментом для стратегічного планування та прийняття обґрунтованих рішень стосовно подальших дій та розвитку ресторану «LAVASH».

У сукупності, після проведення обох видів аналізу та оцінки інвестиційної привабливості даного проєкту, можна зробити висновок, що заклад «LAVASH» буде достатньо конкурентоспроможним, матиме достатньо перспектив, широку цільову аудиторію та за 2,7 років повністю окупить першопочаткові інвестиції.

ВИСНОВКИ

Війна породжує нові виклики та проблеми, серед яких збільшення кількості людей з інвалідністю та певними порушеннями, що зумовлюють їх особливість та впровадження особливих вимог до оснащення закладів ресторанного господарства. Тому в сучасних реаліях, питання створення доступних закладів ресторанного господарства, як частини індустрії гостинності, в Україні є дуже актуальним.

З цієї причини у першому розділі було узагальнено та систематизовано теоретичні засади ведення та функціонування закладів ресторанного господарства, визначено основні принципи та терміни інклюзивного середовища в ресторанному господарстві, а також досліджено нормативні документи та вимоги, що висуваються до закладів, розроблених з урахуванням потреб людей з різними видами інвалідності.

У другому розділі було в повному обсязі проаналізовано конкурентне середовище в Україні та вибірково в країнах Європейського Союзу та складено рекомендації щодо покращення їх діяльності та послуг. Також, було розроблено концепцію та впроваджено виробничий план закладу з назвою «LAVASH», що є рестораном грузинської кухні розрахованим на 60 місць, що включав підрахунок прогнозованої кількості споживачів та обсягу реалізованої продукції, розробку меню, організацію роботи складського господарства і виробничих процесів цехів, організацію виробничих процесів цехів, підбір устаткування, визначення графіку погодинної реалізації продукції, а також розрахунок чисельності робітників та складання їх робочого графіку.

У третьому розділі був складений фінансовий план майбутнього закладу за рахунок підрахунку витрат підприємства, що склали 2 650 000 грн початкових інвестицій та щомісячних витрат закладу – 1 470 500 (заробітна плата, витрати на сировину, амортизація тощо), доходів, загальна сума яких

дорівнює 3 060 000 грн відповідно, та розрахунку чистого прибутку закладу, що за період в 5 років зріс на 60,8% (від 2 081 406 грн до 3 346 819). Також було підраховано показники ефективності, що підтвердили доцільність відкриття закладу та його конкурентоспроможність. Чистий дисконтований грошовий потік склав 1 145 838 грн, внутрішня норма дохідності дорівнює 88%, а індекс прибутковості 0,43, а дисконтований період окупності після проведених розрахунків становить 2,7 років. І додатково була виконана оцінка ризиків від реалізації проєкту з назвою «LAVASH» за допомоги інструментів маркетингового дослідження SWOT- та PESTEL-аналізу, що показали сильні та слабкі сторони нашого закладу.

Отже, підсумувавши усі отримані дані, можна зробити висновок, що відкриття закладу ресторанного господарства для людей з фізичними та (або) інтелектуальними порушеннями (в нашому випадку ресторану грузинської кухні «LAVASH») є конкурентоспроможною, актуальною та інвестиційно привабливою ідеєю, завдяки високим показникам економічного потенціалу, особливо в наш час, коли кількість людей з інвалідністю невпинно зростає і відкриття такого закладу позитивно вплине на формування інклюзивного середовища в місті Харків та в країні в цілому.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства : підручник / А. А. Мазаракі, Н. О. П'ятницька, Г. Т. П'ятницька та ін. ; за ред. Н. О. П'ятницької. 2-ге вид., перероб. та доп. Київ : ЦУЛ, 2011. 584 с.
2. ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства: Класифікація. Чинний від 2004-07-01. Вид. офіц. (34057)
3. Класифікація видів економічної діяльності ДК 009:2010; ред. від 04.01.2023 року. Офіційний сайт Верховної Ради України. [Електронний ресурс]. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/vb457609-10#Text> (Дата звернення: 03.05.2024)
4. Організація Об'єднаних Націй з питань освіти, науки і культури. Саламанська декларація та рамки дій щодо освіти осіб з особливими освітніми потребами, прийняті Всесвітньою конференцією щодо освіти осіб з особливими освітніми потребами: Доступ і якість. Саламанка, Іспанія, 7-10 червня 1994 р. Міністерство освіти і науки Іспанії. Надруковано в ЮНЕСКО, 1994.
5. Закон України «Про реабілітацію інвалідів в Україні» ред. від 31.08.2018 року, № 2961-IV
6. Постанови Кабінету Міністрів України № 785 від 23 вересня 2008 року «Про затвердження Положення про порядок організації роботи з дітьми-інвалідами та молоддю з інвалідністю», м. Київ.
7. Варіна Г.Б. Каткова Т.А. Психологічні особливості особистісної сфери осіб з інвалідизуючими захворюваннями. Кафедра психології Мелітопольського державного педагогічного університету ім. Богдана Хмельницького; м. Мелітополь.
8. Верховна Рада України. Конвенція про права осіб з інвалідністю: Офіційний переклад. [Офіційний переклад Конвенції, надісланий листом Мінсоцполітики № 8006/0/2-23/61 від 19.06.2023]. Дата підписання:

- 13.12.2006. Дата ратифікації: 16.12.2009. Дата набрання чинності для України: 06.03.2010. Статті: 1 "Мета", 2 "Визначення", 3 "Загальні положення".
9. Постанова Кабінету Міністрів України № 10 від 21 січня 2015 р. "Про затвердження переліку анатомічних дефектів, інших необоротних порушень функцій органів і систем організму, станів та захворювань, за яких відповідна група інвалідності встановлюється без зазначення строку повторного огляду"
10. Державна служба статистики України, 2021. [Електронний ресурс]. URL: <https://www.ukrstat.gov.ua/> (дата звернення: 03.05.2024)
11. Зайчук А. В., студ., гр. 33Бд-Готсп Науковий керівник: Павлова С.І., к.е.н., доц. Житомирський державний університет ім. І. Франка ФОРМУВАННЯ ПОЛІТИКИ ДОСТУПНОСТІ ПОСЛУГ СФЕРИ ГОСТИННОСТІ ДЛЯ НАСЕЛЕННЯ З ОСОБЛИВИМИ ПОТРЕБАМИ. [Електронний ресурс]. URL: <https://conf.ztu.edu.ua/wp-content/uploads/2022/12/251.pdf> (дата звернення: 07.05.2024)
12. Закон України «Про основи соціальної захищеності інвалідів України» ред. від 01.01.2024 року.
13. ДБН В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель і споруд».
14. ДСТУ Б ISO 21542:2013 «Будинки і споруди. Доступність і зручність використання побудованого життєвого».
15. ISO 21902 «Туризм і супутні послуги. Доступний туризм для всіх. Вимоги та рекомендації».
16. Технологія і організація готельного господарства: словник-довідник / О. П. Колонтаєвський ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2023. – 132 с.
17. Довідник безбар'єрності. [Електронний ресурс]. URL: <https://pdp.nacs.gov.ua/library/dovidnyk-bezbariernosti> (дата звернення: 09.05.2024)

18. Інвалідність та суспільство: навчально-методичний посібник. За заг. редакцією Байди Л.Ю., Красюкової – Еннс О.В. / Кол. авторів: Байда Л.Ю., Красюкова – Еннс О.В., Буров С.Ю., Азін В.О., Грибальський Я.В., Найда Ю.М. – К., 2012. - 216 с.
19. Офіційний сайт Єврокомісії. [Електронний ресурс]. URL: <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1137> (дата звернення: 09.05.2024)
20. World report on disability. World Health Organization & The World Bank [Електронний ресурс]. URL: <https://documents1.worldbank.org/curated/en/665131468331271288/pdf/627830WP0World00PUBLIC00BOX361491B0.pdf> (дата звернення: 09.05.2024)
Стратегія ЄС щодо працевлаштування людей з інвалідністю. [Електронний ресурс]. URL: <https://www.civic-synergy.org.ua/articles-in-the-media/strategiya-yes-shhodo-pratsevlashtuvannya-lyudej-z-invalidnistyu/> (дата звернення: 10.05.2024)
- Офіційний сайт ресторану “The Barn”. [Електронний ресурс]. URL: <https://www.barnrestaurant.co.uk/> (дата звернення: 13.05.2024)
21. Офіційний сайт ресторану “Seven Stars”. [Електронний ресурс]. URL: <https://www.thesevenstars1602.co.uk/> (дата звернення: 13.05.2024)
22. Learn sign-language while dining at Paris’ first Deaf-owned restaurant. [Електронний ресурс]. URL: <https://www.lonelyplanet.com/articles/10001-signes-paris-deaf-owned-restaurant-moroccan> (дата звернення: 13.05.2024)
23. Restaurants For Wheelchair Users In Prague. [Електронний ресурс]. URL: <https://www.pragueexperience.com/restaurants/wheelchair-users-restaurants.asp> (дата звернення: 13.05.2024)
24. Європейська мережа доступного туризму. [Електронний ресурс]. URL: <https://www.accessibletourism.org/> (дата звернення: 17.05.2024)
25. В гості до сонячних людей: як працюють інклюзивні кафе та ресторани в Україні. [Електронний ресурс]. URL: <https://rubryka.com/article/inclusive-cafes/> (дата звернення: 17.05.2024)

- 26.Офіційна інстаграм-сторінка кафе-пекарні “Sunshine Cafe”. Режим доступу:
https://www.instagram.com/sunshine_cafe_ua/ (дата звернення: 07.05.2024)
- 27.Puri Chveni. [Електронний ресурс]. URL:
<https://kh.purichveni.com.ua/galereya> (дата звернення: 20.05.2024)
- 28.Ресторан “Vilena’s Pies&Burgies”. [Електронний ресурс]. URL:
<https://top20.ua/kh/restorani-kafe-bari/restorani/vilenas-restoran.html> (дата звернення: 20.05.2024)
- 29.Ресторан “Чача”. [Електронний ресурс]. URL:
<https://tomato.ua/ua/kharkiv/restaurants/chacha-h> (дата звернення: 20.05.2024)
- 30.Той самий Баранчик Харків. [Електронний ресурс]. URL:
<https://toysamiybarashek2.choiceqr.com/> (дата звернення: 20.05.2024)
- 31.Писаревський І.М., Давидов Є.О., Черкас Я.В. ІМПЛЕМЕНТАЦІЯ ЗАСАД ІНКЛЮЗИВНОСТІ У ЗАКЛАДАХ РОЗМІЩЕННЯ ТА ПІДПРИЄМСТВАХ ТУРІНДУСТРІЇ, - Харківський національний університет міського господарства ім. О.М. Бекетова, м. Харків, 2019 рік.
- 32.Світу пощастило, що всі різні. Чим унікальний новий ресторан у Харкові. Вид.: Українська Правда. ДМИТРО КУЗУБОВ. 28.02.2020. [Електронний ресурс]. URL: <https://www.pravda.com.ua/articles/2020/02/28/7241807/> (дата звернення: 20.05.2024)
- 33.Організація готельно-ресторанної справи : наук.-допом. бібліогр. покажч. / [упоряд. О. В. Олабоді, Т. П. Фесун] ; Нац. ун-т харч. технол., Наук.-техн. б-ка. – Київ, 2021. – 213 с.
- 34.Малюк Л.П. Організація ресторанного господарства : підручник / Л.П. Малюк, Н.В. Полстяна, О.Ю. Давидова. Х. : Видавництво «Лідер», 2016. 488 с.
- 35.Горелков Д. В, Червоний В. М. ОРГАНІЗАЦІЯ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА: методичні рекомендації до виконання курсових робіт, Харків, 2022. 99 с.

36. Характеристика заготівельного цеху. [Електронний ресурс]. URL: <https://studfile.net/preview/5152708/page:3/> (дата звернення: 03.05.2024)
37. Устаткування підприємств харчування : практикум. Ч. 1. Механічне устаткування / Г. В. Дейниченко, Н. О. Афукова, Г. М. Постнов, В. М. Червоний [та ін.]. К. : ІНКОС, 2016. 308 с.
38. Устаткування підприємств харчування : практикум. Ч. 2. Теплове устаткування / Г. В. Дейниченко, Н. О. Афукова, Г. М. Постнов, В. М. Червоний [та ін.]. К. : ІНКОС, 2016. 384 с.
39. Організація готельно-ресторанної справи : наук.-допом. бібліогр. покажч. / [упоряд. О. В. Олабоді, Т. П. Фесун] ; Нац. ун-т харч. технол., Наук.-техн. б-ка. – Київ, 2021. – 213 с.
40. Малюк Л. П. Організація ресторанного господарства : підручник / Л. П. Малюк, Н. В. Полстяна, О. Ю. Давидова. Х. : Видавництво «Лідер», 2016. 488 с.
41. Бочелюк В. Й., Турубарова А. В. Психологія людини з обмеженими можливостями. Навч. посіб. – К.: Центр учбової літератури, 2011. – 264 с.
42. Інвалідність та суспільство: навчально-методичний посібник. За заг. редакцією Байди Л. Ю., Красюкової – Еннс О. В. / Кол. авторів: Байда Л. Ю., Красюкова – Еннс О. В., Буров С. Ю., Азін В. О., Грибальський Я. В., Найда Ю. М. – К., 2012. - 216 с.
43. Зміст, призначення, склад та завдання фінансового планування. Реферат. [Електронний ресурс]. URL: https://osvita.ua/vnz/reports/econom_pidpr/18809/ (дата звернення: 20.05.2024)
44. Прибуток ресторану. Чи варто відкривати ресторан та як підвищити його прибуток. [Електронний ресурс]. URL: <https://joinposter.com/ua/post/prybutok-restoranu> (дата звернення: 20.05.2024)
45. Податковий кодекс України : Кодекс України від 02.12.2010 р. № 2755-VI : станом на 28 жовт. 2022 р. [Електронний ресурс]. URL:

<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2755-17#Text> (дата звернення:
19.05.2024)

46. Metoda SWOT jako rozhodovací nástroj řízení podniku. Autorka: Zuzana Rýparová. Vysoká škola technická a ekonomická. Ústav podnikové strategie. České Budějovice, 12.2016. - c.54

47. Foshier, Holly, "Understanding the Marketing and Management of trails using PESTEL Analysis" (2018). Master's Theses and Capstones. [Електронний ресурс]. URL: <https://scholars.unh.edu/thesis/1183> (дата звернення: 29.05.2024)