

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: «Техніко-економічне обґрунтування відкриття кафе-
кондитерської з використанням інноваційних технологій на прикладі
кафе-кондитерської «Cookie»

Виконала:
студентка 4 курсу, групи УГР-41
спеціальності 241 Готельно-ресторанна
справа
ОПП «Готельно-ресторанна справа»
Ходот Ксенія Віталіївна

Керівник:
к. е. н, доц. Данько Наталя Іванівна

Рецензент
к.е.н. доцент Іванова Ольга Анатоліївна

Підсумкова оцінка:

за шкалою ЗВО: _____

кількість балів: _____

Голова Екзаменаційної комісії

(підпис)

(прізвище та ініціали)

Харків – 2023 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

Студентки Ходот Ксенії Віталіївни

Курсу IV групи УГР-41

Тема дипломної роботи «Техніко-економічне обґрунтування відкриття кафе-кондитерської з використанням інноваційних технологій (на прикладі кафе - кондитерської «Cookie»))»

затверджена наказом від 24.03.2023 року № 4002-5/591

1. 1. Графік виконання робіт:

Назва розділів роботи	Дата закінчення	Відмітка про виконання (підпис керівника)
Теоретичні основи організації закладів ресторанного господарства	10.12.2022	
Організаційно-технічне обґрунтування створення кафе-кондитерської	16.03.2023	
Економічне обґрунтування відкриття кафе-кондитерської	21.04.2023	

2. Термін подання дипломної роботи на кафедру 10.06.2023 р.

3. Термін та результати попереднього захисту (допуск/ недопуск до захисту, ступінь готовності роботи у відсотках) 22.05.2023 р.

КЕРІВНИК РОБОТИ: канд.екон.наук, доцент

Наталя ДАНЬКО

Дата видачі завдання 21.11.2022 р.

Завдання прийняте до виконання дипломником

Ксенія ХОДОТ

Завідувачка кафедри
міжнародної електронної комерції
та готельно-ресторанної справи, доцент

Наталя ДАНЬКО

АНОТАЦІЯ

Ходот К. В. Техніко-економічне обґрунтування відкриття кафе-кондитерської з використанням інноваційних технологій (на прикладі кафе кондитерської «Cookie»)

Кваліфікаційна робота розглядає особливості створення та функціонування закладів ресторанного господарств, таких як кафе-кондитерські. Проаналізовано теоретико-методичні основи організації та функціонування кафе-кондитерських. Проаналізовано використання інноваційних технологій в закладах ресторанного господарства, досліджено сучасні тенденції інноваційних форматів закладів ресторанного господарства. Спроектовано та складено організаційно-технічне обґрунтування закладу ресторанного господарства з використанням інноваційних технологій, а саме: кафе-кондитерської «Cookie», та оцінено ефективність інвестицій у його створення, а саме спрогнозовано витрати та результати діяльності даного закладу ресторанного господарства.

Ключові слова: заклади ресторанного господарства, кафе-кондитерська, солодощі, інновації, інновацій в ресторанному бізнесі, економічна ефективність,

ANNOTATION

Khodot K. V. Feasibility study of opening a confectionery cafe using innovative technologies (on the example of the "Cookie" confectionery cafe)

The qualifying work considers the features of the creation and operation of restaurants, such as pastry shops. The theoretical and methodological foundations of the organization and functioning of confectionery cafes have been analyzed. The use of innovative technologies in restaurant establishments was analyzed, modern trends of innovative formats of restaurant establishments were investigated. The organizational and technical justification of a restaurant establishment using innovative technologies was designed and compiled, namely: the "Cookie" confectionery cafe, and the efficiency of investments in its creation was evaluated, namely the forecasted costs and results of the activity of this restaurant establishment.

Keywords: restaurant establishments, confectionery cafe, sweets, innovations, innovations in the restaurant business, economic efficiency,

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ОРГАНІЗАЦІЇ ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА.....	6
1.1. Класифікація закладів ресторанного господарства та особливості функціонування кафе-кондитерських.....	6
1.2. Особливості інноваційної діяльності закладів ресторанного господарства.....	11
1.3. Сучасні тенденції інноваційних форматів закладів ресторанного господарства	15
РОЗДІЛ 2. ОРГАНІЗАЦІЙНО-ТЕХНІЧНЕ ОБҐРУНТУВАННЯ СТВОРЕННЯ КАФЕ-КОНДИТЕРСЬКОЇ.....	19
2.1. Загальна характеристика закладу, що проектується.....	19
2.2 Організація праці у закладі ресторанного господарства.....	31
2.3 Інноваційна діяльність закладу, що проектується.....	33
2.4 Маркетингові заходи щодо просування закладу ресторанного господарства.....	35
РОЗДІЛ 3. ЕКОНОМІЧНЕ ОБҐРУНТУВАННЯ ВІДКРИТТЯ КАФЕ-КОНДИТЕРСЬКОЇ.....	37
3.1 Прогнозування витрат та результатів діяльності закладу ресторанного господарства.....	37
3.2 Оцінка економічної ефективності проекту відкриття закладу ресторанного господарства.....	39
Висновки	42
Перелік літературних джерел	44
Додатки.....	49

ВСТУП

Оскільки харчування завжди залишається одним з обов'язкових атрибутів людського життя, то харчова індустрія є однією з найбільш рентабельних, в разі правильної організації бізнесу. На сьогоднішній день громадське харчування відіграє все більш зростаючу роль в житті сучасного суспільства, так як головним завданням даної галузі є задоволення потреб людини. З кожним роком кількість закладів зростає. Ресторани орієнтуються на свою аудиторію і їх власники повинні робити все можливе, щоб розширити число клієнтів і убезпечити свій бізнес від ризиків і збитку.

Сучасний розвиток індустрії громадського харчування припав на період стрімкого зростання рівня інноваційних технологій та культурної освіти населення, що безпосередньо змінює та розширює уявлення споживачів про потреби та формує нові переваги споживачів на ринку харчування в закладах ресторанного господарства.

Розвиток ресторанного господарства за останні десятиліття показав такі тенденції:

- формування нових напрямків у сучасній кухні;
- поглиблення спеціалізації ресторанів;
- створення міжнародних мереж ресторанів;
- вдосконалення форм роботи і впровадження

2020 рік став переломним. Пандемія коронавірусу наклала негативний відбиток на всіх сферах економіки. Криза, викликана пандемією, найболючіше вдарила по клієнтському бізнесу, і ресторанний виявився в його перших рядах. В умовах карантину кафе і ресторани не могли працювати в колишньому режимі, через що зазнали величезних збитків.

Як відзначають експерти, у людей стало менше грошей, а ось запити, навпаки, зросли. Гості явно стали більш вимогливі. За час карантину стало зрозуміло, що в ресторанах люди сумують не так за їжею, скільки за емоціями. Атмосфера, оточення, можливість зустрітися з друзями в улюбленому місці,

загальне відчуття від приємно проведеного часу - ось за цим люди сумували під час карантину. Тому переможуть саме ті ресторани і кафе, хто вміє дарувати своїм гостям ці емоції.

Завжди затребуваними будуть різні кав'ярні та чайні, кафе-кондитерські. Солодощі супроводжують наше повсякденне життя. Ні чаювання, ні дитяче свято, ні святковий захід не обходиться без солодощів, шоколаду чи вафель. Замість магазинних цукерок клієнти віддають перевагу оригінальній продукції, приготівленій для них в спеціальних умовах.

Сучасний ресторанний бізнес під впливом зовнішніх та внутрішніх змін змушений шукати нові інструменти та методи управління, засновані на системному та комплексному підходах. Кожній державі необхідний належний рівень розвитку ресторанного бізнесу, оскільки він зміцнює економічний потенціал регіонів, підвищує рейтинг держави та окремих її міст, є мультиплікатором зростання національного доходу і працевлаштуванням.

Технології в даній сфері стрімко розвиваються. Це пояснюється тим, що перед бізнесом стоять два головних завдання: залучити більше клієнтів і зробити їх постійними. Ці завдання були б неможливі без інноваційних рішень, які вимагають від ресторанів модернізації своїх технологій, заощаджуючи час, гроші та енергію.

Проблемами розвитку ресторанного господарства займалися такі вчені, як: Архіпов В.В., Білецька Я.О., Горелков Д.В., Грєвцева Н.В., Данько Н.І., Зорин І. В., Калєдин В. Н., Квартальная В. А., Терешкін О.Г., Червоний В. М., Чудновский А. Д., Циро С.П. та інші.

Метою кваліфікаційної роботи бакалавра є техніко-економічне обґрунтування ефективності створення кафе-кондитерської з використанням інноваційних технологій.

Об'єктом дослідження кваліфікаційної роботи є заклад ресторанного господарства, як складна система.

Предметом дослідження є організація роботи закладу ресторанного господарства, а саме кафе-кондитерської.

У відповідності до сформульованої мети дослідження були поставлені наступні завдання:

- розглянути теоретичні основи організації та функціонування кафе-кондитерських;
- розглянути теоретичні основи інноваційних технологій;
- провести аналіз сучасних тенденцій інноваційних форматів закладів ресторанного господарства;
- зробити техніко-економічне обґрунтування доцільності відкриття кафе-кондитерської;
- оцінити економічну ефективність відкриття кафе-кондитерської.

Методологічною базою написання кваліфікаційної роботи бакалавра є роботи вітчизняних та іноземних авторів, що розглядають з різних боків саме організацію та особливості функціонування закладів ресторанного господарства. Інформаційною базою слугували також роботи Горбового А.Ю., Ілляшенко С. М., Краснокуцька Н. В та інших, хто розглядав питання інноваційних технологій.

Практична значущість полягає у розробці та обґрунтуванні організаційно-проектних рішень щодо відкриття кафе-кондитерської.

Робота складається зі вступу, 3 розділів, висновків, містить 49 сторінок тексту, 6 рисунків, 14 таблиць, 5 додатків. Список джерел включає 50 найменувань літератури.

РОЗДІЛ І. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ОРГАНІЗАЦІЇ ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

1.1 Класифікація закладів ресторанного господарства та особливості функціонування кафе-кондитерських.

Стандарти визначають поняття та види закладів ресторанного господарства в Україні.

ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства Класифікація» [2];

ДСТУ 3862-99 «Громадське харчування. Терміни та визначення» [1].

У відповідності до цих стандартів можемо навести таке визначення поняттю «ресторанне господарство»: це «...вид економічної діяльності суб'єктів господарчої діяльності щодо надання послуг щодо задоволення потреб споживачів з харчування з організацією дозвілля або без цього» [2].

У відповідності до [1] закладом ресторанного господарства є певна «організаційно-структурна одиниця у сфері ресторанного господарства, яка здійснює виробничо-торговельну діяльність: виробляє та (або) доготовлює, реалізує, організовує споживання продукції власного виробництва та закупної, може організовувати дозвілля споживачів.

Визначення типу закладу ресторанного господарства залежить від загальних характеристик його виробничої та торгівельної діяльності, таких як асортимент продукції, форми обслуговування та контингент споживачів і тд.

Під категорією закладу ресторанного господарства розуміють сукупність характерних ознак певного виду ресторанного господарства, що характеризує рівень вимог до якості продукції закупівлі та власного виробництва, умов споживання, організації обслуговування споживачів та дозвілля. Ресторани та бари поділяються на три класи за комфортністю, рівнем обслуговування та обсягом послуг, що надаються: клас люкс, клас преміум, клас перший клас.

Тип закладу ресторанного господарства та клас ресторану при його проектуванні обирається відповідно вимог законодавства України. У таблиці 1.1. наведено основні типи закладів ресторанного господарства.

Таблиця 1.1.

Основні типи закладів ресторанного господарства

№	Тип закладу	Опис
1	Повносервісний заклад	Заклад ресторанного господарства з обслуговуванням офіціантами та значною часткою фірмових та замовних страв та (або) напоїв у продукції власного виробництва. (ресторани, бари, кафе)
2	Заклад швидкого обслуговування	заклад ресторанного господарства, де застосовується метод самообслуговування та де пропонується обмежений асортимент продукції з метою прискорення процесу обслуговування
3	Майдан харчування ресторанного господарства	декілька закладів швидкого обслуговування, які мають загальну торговельну залу
4	Клуб-заклад ресторанного господарства	Заклад ресторанного господарства, що є базою для функціонування клубу, який об'єднує споживачів за певними інтересами та особливостями смаку.
5	Загальнодоступний заклад	Заклад ресторанного господарства, у якому продукцію та послуги може отримати будь-який споживач
6	Закритий заклад ресторанного господарства	Заклад, розрахований на продаж продукції та обслуговування певного обмеженого контингенту споживачів. (Харчування у збройних силах, освітніх закладах, промислових підприємствах)
7	Ресторан	Особливий заклад ресторанного господарства, що виробляє різноманітний асортимент продукції як власного виробництва, так і закупних товарів, забезпечує високий рівень обслуговування і комфорту, що супроводжується організацією відпочинку, розваг та дозвілля споживачів. Ресторани поділяються на: заклади швидкого обслуговування та звичайні; заклади з обслуговуванням офіціантами та заклади самообслуговування. Розрізняють спеціалізовані ресторани: рибний ресторан, ресторан національної кухні, заклади здорового харчування тощо
8	Ресторан-бар	Ресторан, до якого належить бар, у якого барна стійка суміжна з торгівельною залою, або розташована в ній.
9	Кафе	Заклад ресторанного господарства, який має досить широкий асортимент страв нескладного приготування, напоїв та кондитерських виробів, з самообслуговуванням, або з обслуговуванням офіціантами. Розрізняють: кафе-морозиво, кафе-кондитерська, кафе-молочна, кав'ярня, кафе-бар, кафе-пекарня, чайний салон, кафетерій тощо.
10	Шинок (закусочна)	Заклад ресторанного господарства з самообслуговуванням, що має в асортименті переважно гарячі та холодні страви та закуски нескладного приготування, наприклад: «Галушки», «Деруни», «Сосиски», «Млинці», «Вареники», «Піцца»,

		«Пельмені» та інші.
11.	Бар	заклад ресторанного господарства, що має барну стійку, через яку реалізує алкогольні, безалкогольні та змішані напої та страви до них, наприклад: винний бар, пивний, молочний, коктейль-бар, вітамінний. Як різновид бару виокремлюють також нічний клуб, який працює переважно в нічні години, та спеціалізується на організації різноманітних видовищ та розважально-музичних та танцювальних програм, а також кабаре, диско, більярд тощо.
12.	Буфет	заклад ресторанного господарства, що має обмежений асортимент напоїв та готових страв, який розміщується у спеціально обладнаному приміщенні, з можливістю споживання їжі стоячи, або реалізацією їжі на винос.
	Catering (Ресторан за спеціальним замовленням)	Заклад, що призначений готувати та постачати готові страви та організовувати обслуговування клієнтів у інших місцях за замовленням клієнтів.

Складено автором за [1, 2].

Кафе - заклад ресторанного господарства із широким асортиментом страв нескладного готування, кондитерських виробів і напоїв, в якому застосовують самообслуговування або обслуговування офіціантами [2].

Десерти – це одна з найкращих сторін життя, то навіщо ж відмовляти собі чи своїм рідним у такому задоволенні. Зрозуміло, що періодично нам доводиться від нього відмовлятися з тих чи інших причин. Однак іноді кожен хоче та може порадувати себе різними смаколиками.

Така любов до солодкого обумовлена переважно енергією, яку отримують люди. Адже майже всі солодощі – це вуглеводи, що легко засвоюються, які дуже швидко піднімають рівень глюкози в крові і тим самим впливають на приплив енергії.

Люди, які споживають безліч різних солодощів, зазвичай почуваються щасливішими. Процес вживання різних цукерок або тістечок приносить справжнє задоволення. Солодощі мають властивість піднімати настрій. Звичайно, йдеться про помірне вживання десертів. Статистику споживання цукру в Україні можна побачити на Рис. 1.1.

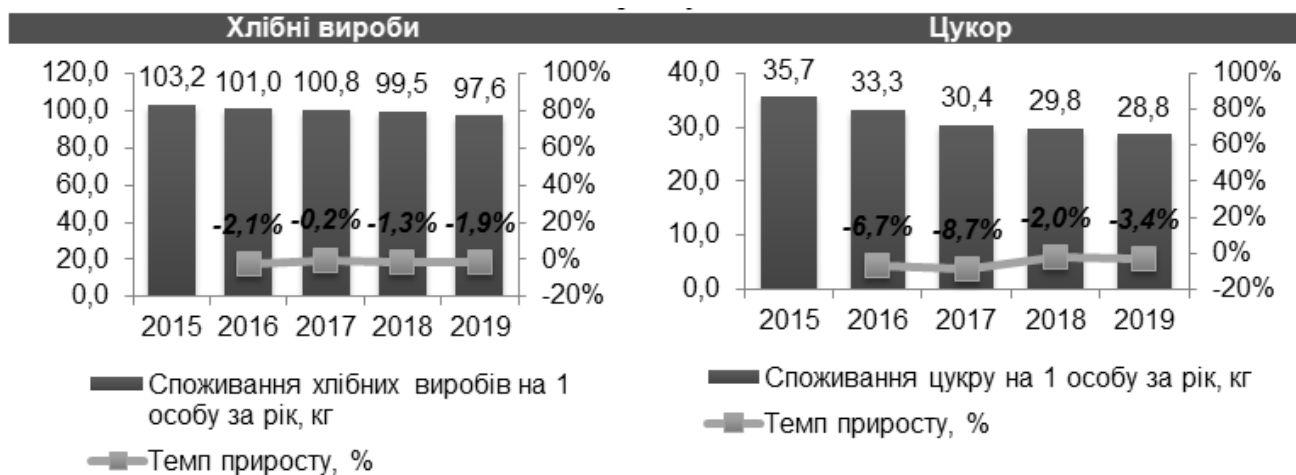


Рис. 1.1. Споживання хлібних виробів та цукру в Україні за 2015-2019 рр., на одну особу за рік, кг. Джерело [www.ukrstat.gov.ua – Державний комітет статистики України]

Розрізняють спеціалізовані кафе: кафе-кондитерська, кафе-морозиво, кафе-молочне тощо.

Предмет нашого вивчення – кафе-кондитерська.

Кафе-кондитерська - це підприємства, основне завдання яких - реалізація кондитерських виробів, які складають основну позицію в меню (в інших видах кафе кондитерські вироби виведені в окрему групу і займають другорядну позицію в меню).

Відмінні риси кафе-кондитерських від інших видів кафе:

По-перше, кафе-кондитерська має в наявності власний кондитерський цех, що дозволяє постійно контролювати якість продукції, що випускається і виробленої продукції. Однак деякі кафе-кондитерські виробляють закупівлі кондитерських виробів у фірм-виробників.

По-друге, дані кафе мають яскраві вітрини в торговому залі, які являють собою апетитну, привабливу шоколадну, фруктову, кремову композицію для залучення клієнтів, які будуть регулярно відвідувати підприємство.

Кафе-кондитерські можна класифікувати за декількома ознаками. Це наведено у Таблиці 1.2.

Таблиця 1.2.

Класифікація кафе-кондитерських

№	Ознака	Опис
1	За національною ознакою кухонь	- французька кухня; - італійська кухня; - іспанська кухня; - тощо В Україні більшість кафе-кондитерських відкриваються за загальноєвропейською класифікацією, яка дозволяє включити в меню закладу базові набори класичних рецептів.
2	За особливостями страв	- без використання цукру; - з використанням цукру; - з веганськими десертами; - тощо
3	За наявністю кондитерського цеху	- наявність власного кондитерського цеху; - закупівля кондитерських виробів у фірми виробника (постачальників)
4	За статусом	- елітні - демократичні
5	За асортиментом продукції	- хлібобулочні вироби (хліб, солодкі пироги, пиріжки, ватрушки, булки, пончики, кекси, круасани, слойки, ріжки, плетінки, солодкі грінки); - тістечка; - печиво, вафлі, пряники; - варення, джеми, мед; - торти; - цукерки, зефір, мармелад, халва; - шоколад; - тощо

Складено автором за [1, 2].

Кафе можуть пропонувати як кондитерські вироби, так і інші страви з інших категорій (закуси, салати, супи, тощо), зі споживанням у закладі або ж на виніс із собою.

Таке підприємство може процвітати в престижних районах, в центрі міста, неподалік від офісів і магазинів, в паркових зонах і т.д.

Ніша ресторанного бізнесу в цій сфері бізнесу до сьогоднішнього дня залишається повністю не охопленою, що підштовхує багатьох рестораторів на відкриття власних кафе-кондитерських.

1.2 Особливості інноваційної діяльності закладів ресторанного господарства

Сучасний світ у наш час не стоїть на місці, він постійно розвивається. Сьогодні людство важко уявити своє життя без телефону, комп'ютера, автомобіля, побутової техніки, а саме без інновацій, які стали для нас звичними. Інновації є основною рушійною силою економічного і соціального розвитку.

Інновації (від лат. *innovare* – поновлюватися, змінюватися) – новостворені (застосовані) і (або) вдосконалені конкурентноздатні технології, продукція або послуги, а також організаційно-технічні рішення виробничого, адміністративного, комерційного або іншого характеру, що істотно поліпшують структуру та якість виробництва і (або) соціальної сфери [3].

У світовій економічній літературі «інновація» трактується як перетворення потенціалу науково-технічного прогресу на реальність, втілену в нових продуктах та технологіях. Термін «інновація» почав активно використовуватися в перехідній економіці як самостійно, так і для багатьох суміжних понять: «інноваційна діяльність», «інноваційні процеси», «інноваційні рішення» тощо.

Виділяються такі ознаки, як масштаб інновацій (глобальні і локальні); параметри життєвого циклу (виділення й аналіз усіх стадій і підстадій), регулярності процесу впровадження і т.п. Науковці трактували поняття «інновації» по-різному, це представлено у Таблиці 1.3.

Таблиця 1.3

Трактування поняття «інновації»

Науковець	Визначення
Б. Твіст	Визначає інновацію як процес, у якому винахід або ідея набувають економічного змісту.
Ф. Ніксон	Вважає, що інновація - це сукупність технічних, виробничих і комерційних заходів, що приводять до появи на ринку нових і поліпшених промислових процесів і

	обладнання.
Б. Санто	Вважає, що інновація - це такий суспільний - технічний - економічний процес, який через практичне використання ідей і винаходів приводить до створення кращих за своїми властивостями виробів, технологій, і у випадку, якщо вона орієнтується на економічну вигоду, прибуток, поява інновації на ринку може призвести до додаткового доходу.
Й. Шумпетер	Трактує інновацію як нову науково-організаційну комбінацію виробничих факторів, мотивовану підприємницьким духом.
Р. Фатхутдинов	Інновація – кінцевий результат впровадження новинки з метою зміни об'єкта управління і отримання економічного, соціального, екологічного, науково-технічного чи іншого виду ефекту

Складено автором

Класифікація інновацій передбачає їх поділ на конкретні групи за визначеними ознаками для досягнення поставленої мети, це представлено у Таблиці 1.4.

Таблиця 1.4

Класифікація інновацій

№	Ознака	Опис
1.	За ступенем новизни	- <i>базові інновації</i> (в основі розробки яких лежать нові фундаментальні наукові досягнення, що роблять можливим створення нового обладнання, технологій тощо); - <i>модифіковані інновації</i> (виникають в результаті адаптації новацій до вимог ринку); - <i>псевдо інновації</i> (характеризуються незначними змінами в порівнянні з попередніми об'єктами, найчастіше є проявами моди)
2.	За сферою діяльності організації (місце в системі)	- <i>інновації на вході в організацію</i> (якісні чи кількісні зміни у виборі чи використанні матеріалів, сировини, обладнання чи інших ресурсів); - <i>інновації на виході з організації</i> (зміни в

		результатах виробничої діяльності, якими можуть бути послуги, технології, вироби); - <i>структурні інновації</i> (цільові зміни у виробничих, обслуговуючих та допоміжних процесах);
3.	За змістом	- <i>продуктові інновації</i> (нові (вдосконалені) продукти тобто нові споживчі цінності, що приваблюють більшу кількість споживачів); - <i>технологічні інновації</i> (нові способи виробництва нових, вдосконалених та існуючих продуктів); - <i>управлінські інновації</i> (вдосконалення стилів, методів, форм роботи апарату управління організації); - <i>соціальні інновації</i> (використовуються для покращення умов праці, екології, розв'язання проблем охорони здоров'я, освіти, культури тощо); - <i>інформаційні інновації</i> (вирішують завдання організації раціональних інформаційних потоків у сфері науково-технічної та інноваційної діяльності);
4.	За причинами виникнення	- <i>реактивні інновації</i> (забезпечують виживання та зміцнення позицій підприємства на ринку, виникають як реакція на нововведення основних конкурентів); - <i>стратегічні інновації</i> (інновації, впровадження яких має випереджальний характер і здійснюється з метою отримання конкурентних переваг у майбутньому);
5.	За масштабом новизни	- <i>інновації світового рівня;</i> - <i>інновації національного рівня;</i> - <i>інновації галузевого рівня;</i> - <i>інновації підприємства;</i>
6.	За глибиною інноваційних змін	- <i>локальні інновації</i> (передбачають локальне оновлення окремих елементів системи); - <i>системні інновації</i> (зміна кількісних властивостей системи); - <i>функціональні інновації</i> (перегрупування складових частин системи з метою забезпечення оптимальної взаємодії її елементів); - <i>адаптивні інновації</i> (адаптивні зміни елементів системи з метою забезпечення їх оптимальної взаємодії); - <i>якісні інновації</i> (якісні зміни, при яких первісні ознаки системи не змінюються, хоча й відбувається покращення її корисних властивостей); - <i>удосконалюючі інновації</i> (якісні зміни функціональних властивостей системи чи її частини без зміни функціонального принципу)

		- <i>радикальні інновації</i> (зміни у функціональних властивостях системи та її функціональних принципах).
--	--	---

Складено автором за [7].

Інноваційність – одна з основних характеристик сучасної економіки. У нашу динамічну епоху торжества науково-технічного прогресу інновації в ресторанному бізнесі відіграють чи не головну роль у жорсткій конкурентній боротьбі ресторанів за кожного клієнта. Використання новітніх технологій у ресторанному бізнесі дозволяє рестораторам підвищити ефективність роботи свого закладу, знайти нові резерви для підвищення якості послуг та надання нових послуг [9].

Значну частку в малому бізнесі займає ресторанний бізнес. Тому конкуренція за споживачів у цій сфері дуже жорстка. Для збереження конкурентних переваг закладам ресторанного господарства необхідно активно застосовувати та впроваджувати сучасні технології. Специфіка ресторанного бізнесу як сфери послуг передбачає в рамках новітніх (інноваційних) технологій не тільки підвищення якості життя людей, красивих і смачних страв, а й впровадження інноваційних технологій менеджменту в галузі. та врахування необхідності комерціалізації інноваційного розвитку [12].

У сфері дослідження ресторанного бізнесу вже є ряд робіт, присвячених цій темі. Основні інновації можна класифікувати за видами. До них відносять:

- *маркетингові* (керування процесом бронювання on-line);
- *продуктові* (застосування клінінгових технологій, патентування нових страв та їх оформлення);
- *організаційні* (нові форми та методи навчання персоналу, відкриття мережі закладів харчування, планування нових концепцій);
- *ресурсні* (пошук нових ресурсів для розвитку підприємств) [21].

1.3 Сучасні тенденції інноваційних форматів закладів ресторанного господарства

Інноваційна діяльність привела світову спільноту до нового, вищого ступеня розвитку. Інноваційний процес починається в певних галузях науки і закінчується у сфері виробництва, що призводить до поступових змін у сфері виробництва.

Розглядаючи перераховані типи інновацій, рекомендуємо глибше зупинитися на інноваціях, які зараз активно використовуються в ресторанному господарстві:

- Використання можливостей Інтернету. Сьогодні кожен може забронювати столик онлайн. Усі деталі (час, кількість осіб, бронювання тощо) вказуються в онлайн-замовленні, а також гості залишають свої контакти. Тож клієнт отримає смс-повідомлення на мобільний телефон або ресторан сам зателефонує йому для підтвердження замовлення. Stolik.ua, Eatsmart.ua та інші – це популярні додатки, що пропонують подібні послуги.

- Наявність wi-fi. Цей критерій для сучасної молоді є одним з найважливіших при виборі місця харчування чи відпочинку. Завдяки безкоштовному доступу до Інтернету ви можете дивитися новини, спілкуватися з друзями в соціальних мережах, слухати музику та багато іншого в очікуванні замовлення.

- Наявність QR-кодів та електронного меню. QR-код — це двовимірний штрих-код, за яким телефон може зчитувати інформацію. Це успішна маркетингова спроба, яка привертає увагу ваших відвідувачів. Зайшовши на сайт компанії, потенційні клієнти можуть переглянути онлайн-меню з переліком усіх пропонованих страв, які є в ресторані чи кафе. Це зручний спосіб спростити процес вибору та замовлення їжі на місці, особисто або через доставку.

- Меню на вітринах або на вході до ресторану. Вільний доступ до меню полегшує роботу персоналу закладів ресторанного господарства. Відвідувачі мають можливість ознайомитися з меню і не заважати роботі офіціантів.

- Аудіо-візуальні дисплеї. Вбудовані в стіни, шафи та столи дисплеї — це не тільки унікальні способи привернути увагу клієнтів, а й чудові дизайнерські рішення. Технічно оновлений інтер'єр гарантує інтерес відвідувачів. Дисплей можна використовувати для трансляції музичних відео, спортивних змагань, новин або як екран для виходу в Інтернет. Також на них можна встановити програми з доступом до карт, схем транспортних маршрутів тощо. Одна з найвідоміших мереж встановлення дисплеїв у світі є «Digital Signage». Їх послугами активно користуються мережа готелів Van Der Valk у Нідерландах, готель «Дель Коронадо» у Каліфорнії та ін.

До технологічних новинок можна віднести наявність розеток для різних гаджетів, встановлених в ресторанах. Нові типи смартфонів швидко розряджаються, тому багатьом відвідувачам потрібні можливості зарядки. Це також зручно для ділових людей, які часто працюють за персональним комп'ютером або ноутбуком. Ці ресторани нововведення дозволяють вести бізнес поза офісом.

На додаток до технічних і технологічних інновацій, організаційні та продуктові інновації також мають велике значення та перспективу:

- Креативна презентація їжі. Щоб здивувати клієнтів, шеф-кухарі винаходять нові способи замовлення. Наприклад, у мішленівських ресторанах прийнято подавати невеликі тарілки з нестандартною подачею на великих тарілках. Однак це нікого вже не вражає. Сьогодні набирає популярність дизайн подачі в посуді, що імітує фактури (камінь, трава, мотузки тощо).

- Оригінальна концепція закладу. Сьогодні заклад прагне привернути увагу клієнтів своєю сучасною та креативною концепцією дизайну. Це стосується не тільки кухні, але і дизайну та тематики. Модною тенденцією є концепція «відкритої кухні», де відвідувачі можуть спостерігати за процесами, що відбуваються на кухні. Є попит на тематичні ресторани та кафе зі специфічним дизайном та нетрадиційним підходом до обслуговування [22].

- Акцент на еко-продукцію. Продукти для ресторанів і кафе все частіше купують у фермерських господарствах, у людей, які самі вирощують овочі та

фрукти, доглядають за тваринами, тримають рибу [9]. Більшість рестораторів прагнуть повністю перейти на дорожчу, але якісну еко-продукцію. Гарним прикладом є ресторан «Мааето», що в Осло (Норвегія), який має на рахунку три зірки Мішлен.

Кейтеринг теж не втрачає свого значення. Останнім часом почастишали різні церемонії та заходи простонеба. Пропозицією їжі зазвичай займаються професійні кейтерингові компанії. Проте деякі ресторани включають до переліку своїх послуг і кейтеринг. Такі підходи залучають нових відвідувачів і розширюють можливості самого закладу [22].

Ці всі ідеї інноваційних технологій активно впроваджуються та використовуються в діяльності закладів ресторанного господарства України. У той час як український ринок тільки активно починає впізнавати та освоюватися в цьому напрямі, світовий ринок сфери послуг вже давно пристосувався до інноваційних технологій і зараз продовжує дивувати своїх споживачів неймовірними відкриттями та нововведеннями.

Опитування незалежних експертів показують, що до 99% людей, які ходять до ресторанів, із задоволенням сходили б до сучасного роботизованого ресторану та привели б туди своїх дітей.

Ресторани з роботами замість персоналу відкриваються у всьому світі. У них клієнтів обслуговують залізні та пластикові бармени та офіціанти, а їжу готують механічні кухарі.

Роботи у більшості ресторанів такого типу – офіціанти. Це не тільки робить заклад цікавим, а й дозволяє господареві заощадити – робот не бере відгулів, може працювати понаднормово і, звісно, йому не потрібно платити платню.

Наприклад, у торговому центрі Сіхі міста Нінбо у Китаї у 2015 році відкрили ресторан, де клієнтів обслуговують п'ять роботів. Двоє подають їжу, решта танцює біля входу, залучаючи тим самим клієнтів. Кожен робот коштує \$9,5 тис., але господар закладу Лу Дайк запевняє, що роботи давно відбили вкладені гроші. Автомати можуть говорити, вони вимовляють 40 різних фраз.

Правильно функціонувати та пересуватися по залі їм допомагають оптичні сенсори. Одного заряду акумулятора вистачає на чотири години роботи.

Відкритий у 2012 році ресторан Naohai Robot Restaurant має штат у два десятки роботів. Частина з них займається куховарством на кухні. Вони роблять локшину, готують пельмені, змішують напої. Їхні «брати» процесором розносять їжу, кажучи відвідувачам теплі слова: «Вітаю тебе, землянине, в Ресторані Роботів», після чого розважають їх співом. Ціна роботів варіюється від \$32 тис. до \$47 тис.

Першим у світі рестораном з роботами як бармени вважається Tippy Robot («Підпитий робот») у Лас-Вегасі. Пристрої KUKA тут змішують коктейлі та наливають замовлені клієнтами напої. Роботи змішують рідини з пляшок, які у кількості 150 штук прикріплені вниз шийкою до стелі. Натискаючи на спеціальний клапан на пляшках, робот відміряє необхідну кількість алкоголю. Після цього він навіть прикрасить коктейль ягодами чи фруктами.

У світі є кілька ресторанів, де замовлення доставляються до столиків відвідувачів маленькими роботизованими поїздами міні-залізницею (Výtopna, Чехія та Fritz's Railroad, США). Їжа та напої доставляються прямо до столиків за допомогою маленьких поїздів по залізниці, довжина якої – сотні метрів. Кухня - звичайна: піца, паста, пиво, закуски. Відвідувачі розповідають, що приходять не так пропустити пару кухлів, як зануритися в атмосферу. Ресторан заповнений майже завжди. За підрахунками господаря, за весь час роботи заклад обслужив шість мільйонів клієнтів.

Ресторанний бізнес є одним з найважливіших елементів індустрії гостинності. Тому велике значення в цій сфері має впровадження інноваційних технологій для збільшення конкурентних переваг та збереження та розширення клієнтської бази шляхом підтримки довіри та інтересу до конкретної установи.

РОЗДІЛ 2. ОРГАНІЗАЦІЙНО-ТЕХНІЧНЕ ОБҐРУНТУВАННЯ СТВОРЕННЯ КАФЕ-КОНДИТЕРСЬКОЇ

2.1. Загальна характеристика закладу, що проектується

Автором пропонується відкриття кафе-кондитерської на 50 місць у місті Харків.

Заклади ресторанного господарства традиційно користуються високим попитом. Навіть в умовах кризи люди активно купують кондитерські вироби. Солодощі входять в мінімальну продуктову корзину кожного.

Дана бакалаврська кваліфікаційна дипломна робота передбачає створення підприємства ресторанного господарства кафе-кондитерська, що має назву «Cookie». Кафе-кондитерська має таку назву тому, що вона одночасно і приваблює відвідувачів, і відображає основну тематику, та виділяє заклад на фоні конкурентів. Просте (міжнародною мовою, легко сприймається), унікальне (оригінальна назва, не дозволяє переплутати кондитерську з іншими закладами), лаконічне (всього одне слово), милозвучне (приємне на слух, викликає позитивні емоції і швидко запам'ятовується), асоціюється зі солодощами, викликає думки про десерт.

Заклад має логотип та слоган: «Смак, який надихає», кольорова гама якого оформлена в рожевих та сірих тонах (Рис. 2.1). Рожевий у багатьох асоціюється з ніжністю, наївністю та простотою. Його можна назвати кольором щастя. Він випромінює радість, спокій. Рожевий колір відносять до групи кольорів-антидепресантів. М'які його відтінки Знімають втому та допомагають повірити в себе. У поєднанні із сірим комбінація цих кольорів виглядає ефектно, стильно, актуально та красиво.



Рис 2.1. Логотип закладу

Ці кольори переважно використовуються і в інтер'єрі кафе, тим самим викликають у людини почуття затишку та комфорту, заспокоюють, позбавляючи нав'язливих думок. Дизайн залу кафе відповідає сучасним естетичним стандартам, що охоплюють освітлення, колірну гаму, оздоблення стін, підлоги та стелі. (Рис 2.2).



Рис. 2.2. Інтер'єр закладу

Також обслуговуючий персонал має фірмовий одяг, який ідеально вписується в концепцію закладу (Рис 2.3).



Рис 2.3 Форма персоналу

Для розташування кафе-кондитерської було обрано місце, що знаходиться в центрі міста Харків, адреса: вулиця Сумська, 10 (Рис 2.4). Заклад має яскраву привабливу вивіску. Поблизу розташовані великі торгово-офісні центри, працівники яких будуть потенційними клієнтами закладу. Також неподалік є паркова зона, пам'ятки міста, відповідно гостями закладу може бути будь-хто: діти, сім'ї і т.д, як місцеві мешканці так і туристи міста.

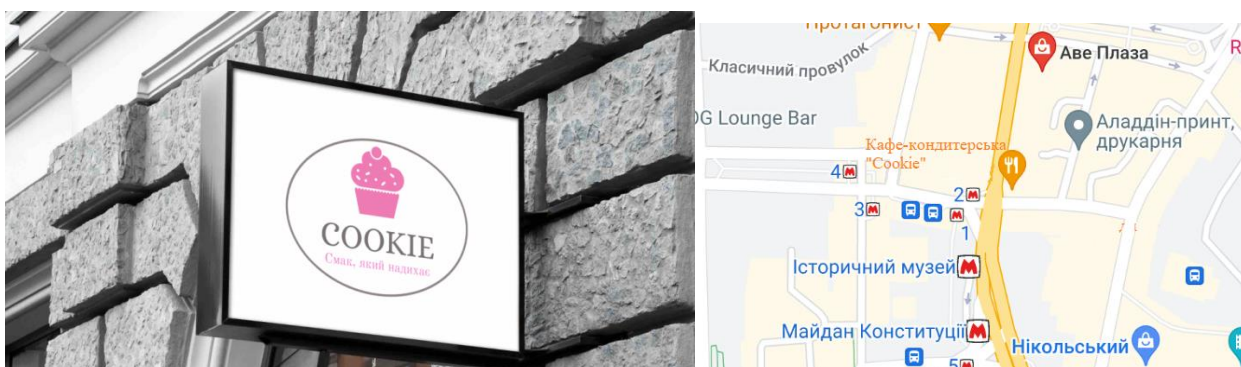


Рис. 2.4. Місцезорозташування закладу

Відвідувачі можуть як поїсти всередині кафе, так і взяти кондитерські вироби з собою (Рис 2.5). Оскільки кондитерські вироби часто купують спонтанно, таке місце розташування забезпечує високу прохідність місця.

Кафе працює без вихідних з 10 години ранку до 22 години вечора, щоб надати максимальний комфорт для місцевих мешканців та відвідувачів міста.



Рис. 2.5. Пакування виробів з собою

У процесі проектування та розрахунку підприємства важливо спочатку визначити кількість клієнтів, яких можна обслуговувати за годину, а також оцінити оборотність закладу протягом дня. Кількість відвідувачів визначається за графіком завантаження залів, при складанні якого враховують режим роботи залу, середня тривалість прийому їжі одним відвідувачем, приблизний коефіцієнт завантаження в кожний час роботи підприємства. Результати розрахунків оформлено у вигляді таблиці 2.1.

Таблиця 2.1

Кількість споживачів, що обслуговуються за 1 годину

Години роботи, год	Тривалість відвідування, хв	Оборотність місця за годину, разів	Коефіцієнт завантаження зали, частка від одиниці	Кількість споживачів, осіб
10:00-11:00	30	2,00	0,17	6
11:00-12:00	30	2,00	0,17	6
12:00-13:00	40	1,50	0,28	10
13:00-14:00	40	1,50	0,4	14
14:00-15:00	40	1,50	0,4	14
15:00-16:00	40	1,50	0,57	20

16:00-17:00	40	1,50	0,57	20
17:00-18:00	40	1,50	0,8	28
18:00-19:00	40	1,50	0,9	31
19:00-20:00	40	1,50	0,9	31
20:00-21:00	40	1,50	0,8	28
21:00-22:00	40	1,50	0,7	24
Усього споживачів за день				232
Оборотність місця протягом дня				5

Складено автором

Загальна кількість страв, що реалізується протягом дня визначається за формулою:

$$n=N*m$$

де, n – кількість страв, що реалізуються протягом дня;

N – кількість споживачів протягом дня;

m – коефіцієнт споживання страв,

Таблиця 2.2

Розрахунок кількості страв, що реалізуються протягом дня

Група страв	Коефіцієнт споживання групи страв, осіб	Денна кількість страв групи, порцій
Холодні закуски	0,3	70
Салати	0,3	70
Супи	0,1	23
Кондитерські вироби	0,9	287
Солодкі страви	0,5	194
Холодні напої	0,5	116
Гарячі напої	0,4	94

Складено автором

На основі прогнозованої кількості реалізованої продукції розробляють меню проектного ресторанного господарства. Меню кафе-кондитерської широке і різноманітне (Додаток А). Гостям пропонуються вишукані десерти, приготовані за класичними і авторськими рецептами. В основі меню - торти,

випічка та солодкі страви. Крім того гостям пропонується холодні закуски, салати, супи і широкий асортимент гарячих і холодних напоїв на будь-який смак.

Таблиця 2.3

Розрахункове меню

№	Найменування страв	Вихід, г	Кількість страв, порцій
ЗАКУСКИ			
1.	Млинці з лососем (кефір, борошно, яйця, цукор, сіль, олія, лосось, зелень)	135	11
2.	Брускети з Пармою, грушею та соусом Дор Блю (брус кети, парма, груша, сир дор блю, вершки, зелень, сіль)	100 (2 шт)	19
3.	Тартар з лосося на кремі з авокадо (лосось, авокадо, цибуля червона, олія, лимонний сік, перець молотий, сіль)	130	21
4.	Оладки із цукіні та соусом Песто (Оладки із кабачків, сир фета, соус "Песто", помідор чері, зелень)	120	8
САЛАТИ			
5.	Цезар з куркою (куряче філе, пармезан, білий хліб, листя салату, помідори, часник, яйця, сіль, соус «Цезар»)	250	28
6.	Цезар з креветками (креветки, листя салату, помідор, яйця, білий хліб, лимонний сік, олія, сіль)	220	15
7.	Теплий салат з телятиною (телятина, помідор, мікс салату, рукола, олія, гірчиця, імбир, лимонний сік, мед)	220	11
8.	Салат овочевий з мусом сиру фета (помідори, огірки, лайм, рукола, листя салату, маслини, сир фета, сіль)	250	16
СУПИ			

9.	Грибний крем-суп (гриби шампіньйони, картопля, цибуля, вершки, сіль)	250	12
10.	Морквяний суп-пюре (морква, картопля, помідор, цибуля, сіль)	250	5
11.	Гарбузовий суп-пюре (гарбуз, картопля, базилік, молоко, насіння гарбуза, вершки, сіль)	250	3
12.	Курячий суп з локшиною (філе куряче, вермішель яєчна, картопля, морква, цибуля, вода, зелень і сіль)	350	3
КОНДИТЕРСЬКІ ВИРОБИ			
13.	Торт «Наполеон» (борошно, вершкове масло, яйця, сіль, лимонна кислота, цукор, молоко, цукрова пудра))	130	40
14.	Торт «Захер» (борошно, вершкове масло, яйця, сіль, цукор, цукрова пудра, гіркий шоколад, абрикосовий джем, вершки, мед, какао)	170	50
15.	Торт «Червоний оксамит» (борошно, вершкове масло, яйця, сіль, цукор, молоко, какао, червоний барвник, сода, кефір, оцет)	200	30
16.	Торт «Мурашник» (борошно, маргарин, вершкове масло, цукор, сметана, варена згущена, горіхи, мак)	200	48
17.	Торт «Тірамісу» (борошно, сир Маскарпоне, яйця, сіль, цукор, вода, кукурудзяний крохмаль, желатин, Портвейн, кава в зернах, какао, лимонний сік)	150	40
18.	Торт «Прага» (яйця, цукор, борошно, какао, масло, абрикосовий джем, молоко згущене шоколад темний)	200	35

19.	Чізкейк «Три шоколаду» (молоко, цукор, вершки, масло, молочний шоколад, печиво, темний шоколад, білий шоколад)	150	44
СОЛОДКІ СТРАВИ			
20.	Горішки із згущеним молоком (борошно, яйця, маргарин, цукор, сода, сіль, оцет, ванільний цукор, згущена варена)	150	24
21.	Апельсиновий курд (апельсиновий сік, цедра апельсину, яйця, цукор, масло)	200	35
22.	Лимонний курд (лимонний сік, цедра лимона, яйця, цукор, масло)	200	23
23.	Творожна панна кота (молоко, цукор, вершки, желатин, вишня, творог)	150	20
24.	Морозиво (бабл-гам, шоколад, крем-брюле, фісташка, пломбір, солонка карамель)	100	40
25.	Фондю (гарячий шоколад із фруктами по сезону)	500/1000	31
26.	Млинці з нутелюю та попкорном	170	16
27.	Фруктове желе	150	5
ХОЛОДНІ НАПОЇ			
28.	Соки фреш (апельсин, яблуко, ананас, вишня, гранат)	300	35
29.	Смузі (какао, манго, персик, маракуйя, банан, кокос)	300	28
30.	Лимонад (лимон-м'ята, обліпіха-	300	30

	лайм)		
31.	Мілкшейк (шоколад, карамель, полуниця, банан)	300	23
ГАРЯЧІ НАПОЇ			
32.	Чай (чорний, зелений, з бергамотом, фруктовий, імбирний, ягідний)	500	15
33.	Еспресо	30	10
34.	Капучіно	250	19
35.	Лате	300	20
36.	Какао з маршмелоу	300	15
37.	Гарячий шоколад	200	11

Складено автором

На наступному етапі проведено формування сировинних запасів, системи їх постачання й зберігання на основі логістичних досліджень визначено стратегію управління сировинними запасами.

Основою розрахунку добової кількості сировини Q є виробнича програма закладу і норма витрат продуктів на одну порцію за формулою:

$$Q = \frac{n \cdot g_p}{1000} Q = n \cdot g_p 1000 ,$$

де n – кількість порцій (виробів), шт.;

g_p – норма витрат продукту на порцію/виріб (брутто), г.

Таблиця 2.4

Потреба закладу у сировині, продуктах, закупівельних товарах для кондитерських виробів

Назва	КОНДИТЕРСЬКІ ВИРОБИ										Разом(кг)
	Наполеон (40)		Тірамісу (50)		Червоний оксамит (30)		Захер (48)		Мурашник (40)		
	норма	маса	норма	маса	норма	маса	норма	маса	норма	маса	
Мука	45	1,8	4,5	0,18	36	1,08	14	0,7	83	3,984	7,7
Вершкове масло	41	1,6 0,008	-	-	38	1,14	17	0,85 0,03	25	1,2 -	5
Яйця	0,2	0,68	0,5	0,02	0,2	0,06	0,6	0,01	-	-	0,006
Вода	17	0,012	28	1,12	-	-	-	5	-	-	1,8
Сіль	0,3	0,004	-	-	1	-	0,3	-	-	-	0,03
Лимонна кислота	0,1 9	0,36 0,28	-	- 1,24	-	-	-	0,9 -	-	- 0,5	0,004
Цукор	7	0,016	31	-	50	1,5	18	0,02	11	-	4,5
Молоко	0,4	0,016	-	-	24	0,72	-	-	-	-	1
Ванільний цукор	0,4 1,4	0,056	-	-	3	0,09	0,4	0,25 -	-	- -	0,12
Коньяк			-	-	-	-	-	-	-	-	0,016
Цукрова пудра			-	-	-	-	4,5	-	-	-	0,28
Сир			37,5	1,5	-	-	-	-	-	-	1,5
Москарпоне			2		-	-	-	-	-	-	
Кукрудз.				0,08	-	-	-	-	-	-	0,08
крохмаль			0,5		-	-	-	0,12	-	-	
Желатин			7,5	0,02	-	-	-	5	-	-	0,02
Портвейн			0,7	0,3	-	-	-	-	-	-	0,3
Кава			2	0,02	-	-	-	-	-	-	0,028
Какао			0,5	8	3,5	0,15	2,5	-	-	-	0,31
Лимонний сік				0,08	-	-	-	0,15	-	-	0,02

Червоний			-	0,02				-		-	
барвник					3	0,09	-	1,17	-		0,09
Сода			-					5		-	
Кефір			-		0,1	0,03	0,3	2,23	-	-	0,018
Оцет			-		23	0,6	-	5	-	-	0,69
Гіркий			-		1,9	0,57	-	0,17	-	-	0,057
шоколад						-	23,5	5	-		1,175
Абрикосовий			-				46,5	0,17		-	
джем						-	3,5	5	-		2,235
Вершки			-				3,5	-		-	
Мед			-				-	-	-	-	0,175
Маргарин			-				-	-	-	1,2	0,175
Сметана			-				-	-	25	0,4	1,2
Варена			-				-	-	9	1,5	0,4
згущена			-				-	-	38	0,48	1,5
Горіхи			-				-			0,5	
Мак			-						10		0,48
									11		0,5

Складено автором

Висока якість блюд, що можна забезпечити тільки при використанні свіжих, високоякісних продуктів. Щоб зберегти свіжість їжі, підприємство організувало її правильне зберігання (Додаток Б).

У закладі продукти і сировина зберігаються такими способами:

- стелажний. Товар розташований на стелажах, полицках і шафах. Цей спосіб зберігання дозволяє захистити продукцію від вологи за рахунок забезпечення доступу повітря до нижніх рівнів. Таким способом зберігаються масло, хліб, сири і т.д.
- ящиківий. У ящиках зберігаються яйця, овочі, фрукти.
- штабельний. Він передбачає зберігання продукції в тарі, яка складена в штабель. Мішки з борошном, цукром і інші сипучі.

Дотримані всі принципи товарного сусідства. Окремо один від одного зберігаються м'ясні, рибні, гастрономічні і молочні продукти, а також овочі і фрукти, суха продукція (круп, цукор, борошно). Продукти з різким запахом не зберігаються з продуктами сприйнятливими до сторонніх запахів. Готові страви зберігаються окремо від сирих продуктів.

Також, основою ритмічної роботи закладів ресторанного господарства є безперебійне і регулярне постачання їх сировиною, продовольчими товарами, напівфабрикатами, готовими виробами, предметами матеріально-технічного оснащення. Вимоги до організації постачання у закладі ресторанного господарства наступні: поставка необхідного асортименту товарів в достатній кількості та високої якості; своєчасність і ритмічність завезення товарів при дотриманні графіка завезення; скорочення ланцюга просування товарів; оптимальний вибір постачальників та своєчасне укладання з ними договорів на поставку сировини і товарів.

Організація продовольчого постачання здійснюється на основі дослідження каналів постачання та рейтингів постачальників. Характеристика основних постачальників сировини, продуктів та предметів матеріальнотехнічного забезпечення наведено у Додатку Б. (Таблиця Б.2).

2.2 Організація праці у закладі ресторанного господарства

Підприємство має ряд всіх необхідних приміщень для належної роботи закладу (Додаток В). Складські приміщення оснащені відповідно до типу і потужності підприємства, нормативами товарних запасів, обсягом робіт з приймання, зберігання та відпуску продукції. Складські приміщення закладу оснащені сучасним холодильним обладнанням, системами вентиляції і обдування, завдяки чому ми здатні зберігати свіжість навіть самих "примхливих" екзотичних фруктів і овочів для яких потрібно особливі температурні режими. Продукція перевозиться у відповідності з усіма нормами і доставляється в цілому і придатному до вживання та приготування вигляді. Також оснащені необхідним обладнанням: подтоварниками і стелажми, ваговимірювальними приладами, холодильним обладнанням, а також необхідним інвентарем та інструментами.

Холодний цех підприємства призначений для приготування і порціонування холодних страв і закусок, солодких страв. Цех має зручний взаємозв'язок зі складськими приміщеннями, роздачею, мийними кухонного та столового посуду. До складу кондитерського цеху входять приміщення для замісу, оброблення тіста і випічки, для обробки яєць, просіювання борошна і т.д. Крім них передбачена, комора готових виробів. Кондитерський цех має своє відділення для миття посуду, інвентарю.

Вибір обладнання для закладу - процес індивідуальний, залежить головним чином від формату закладу. При підборі обладнання для кафе чи ресторану важливо не просто скласти список необхідної кухонної техніки та інвентарю, а зробити оптимальний вибір з усіх наявних на ринку пропозицій (Додаток Г).

При підборі кухонної техніки заклад орієнтується не тільки на специфіку закладу, а й на ряд інших факторів. Серед них - надійність і міцність обладнання, матеріали, з яких вона виготовлена, а також простота догляду і обслуговування.

Отже, оснащення закладу всім необхідним обладнанням та інвентарем складає 488613 грн.

Крім того, важливо приділити увагу торгівельній залі для гостей, яка повинна мати затишну обстановку, відповідну інтер'єру та концепції закладу меблі та оснащення. Вартість цього може складати близько 503100 грн. Також потрібно враховувати інженерні мережі, системи безпеки та обладнання допоміжних приміщень, що можуть коштувати близько 245000 грн.

У закладі застосовується метод повного обслуговування офіціантами, які мають спеціальну освіту і професійну підготовку. Процес обслуговування складається з наступних операцій: зустрічі і розміщенні гостей, прийому замовлень, отримання та подачі страв, розрахунку. Крім цього, в торговій залі присутня вітрина, наповнена різними солодощами, кондитерськими виробами. Покупець може купити будь-що із запропонованого і забрати з собою.

Заклад працює кожен день, без вихідних. Години роботи з 10:00 до 22:00. Графік може змінюватися виходячи з різних ситуацій та побажань.

Кафе-кондитерська має двобригадний графік (Додаток Д). Організовані дві бригади, однакові за чисельністю і складом. Вони працюють через тиждень.

Таблиця 2.5

Персонал закладу ресторанного господарства

Посада	Заробітна плата на місяць, грн	Кількість, осіб	Сума, грн
Повар-кондитер	16000	6	96000
Повар 5 розряду	16000	2	32000
Повар 4 розряду	15000	2	30000
Офіціант	12000	5	60000
Продавець-касир	12000	2	24000
Прибиральниця	10000	2	20000
Бухгалтер	18000	1	18000
Всього		20	280000

Таблицю складено автором

Таким чином, залучено 20 осіб персоналу, з місячним фондом оплати праці 280000 грн (Табл. 2.5).

Перевага такого графіка в тому, що склад бригади протягом дня є постійним. Це підвищує відповідальність працівників за виконання виробничого завдання.

2.3 Інноваційна діяльність закладу, що проектується

Сучасний сектор послуг та ринкові інструменти значно розширилися, і крім масових рекламних кампаній, високого рівня творчості, для успішної роботи потрібні оригінальні маркетингові концепції, інноваційна продукція, інноваційна діяльність та інноваційні технології на підприємствах харчової промисловості, які відкривають можливості для підвищення ефективності праці. Без використання інноваційних технологій складно підвищити конкурентоспроможність підприємства.

Саме тому в кафе-кондитерській присутній ряд інновацій, які удосконалюють та полегшують роботу закладу:

Безкоштовний Wi-fi. Цей критерій для сучасної молоді є одним із найголовніших при виборі закладу харчування або відпочинку. В очікуванні замовлення можна перевірити пошту, відповісти на повідомлення у соціальних мережах, записати відео або подивитися новини. Ціна WiFi Router складає 1600 грн.

QR-коди і наявність електронного меню. За пару секунд за допомогою QR-коду можна отримати доступ до сайту закладу, меню. Так само може дізнатися про поточні акції та спеціальні пропозиції, а шеф — поділитися подробицями приготування страв. Зберігши QR-код закладу, клієнт завжди буде присвячений подіям, які відбуваються в його улюбленому місці.

Мобільний додаток. Якісний мобільний додаток полегшує бронювання столиків та оформлення доставки, дає доступ до книги відгуків та побажань, до відомостей про актуальні заходи у закладі, фотографій та інформацію про знижки та спеціальні пропозиції.

Система виклику офіціанта. Принцип роботи: припустимо, відвідувач вибрав, що він хоче замовити та натискає на кнопку виклику офіціанта, яка розташована на столі. Сигнал надходить на барну стійку, де розташовано табло відображення дзвінків. Також інформація дублюється на пейджера офіціанта. Йому достатньо буде подивитися на позначені на приладі цифри і дізнатися, який стіл хоче зробити замовлення або просить принести рахунок. Це збільшується швидкість обслуговування гостей та зменшує час очікування гостей. Така система обійдеться закладу у 12000 грн.

Меню на вітрині та при вході в заклад. Вільний доступ до меню полегшує роботу персоналу. Відвідувачі мають змогу самостійно ознайомитися з переліком страв і не відволікати офіціантів від роботи. Вартість даної установки складає 3200 грн.

Проте, головною інноваційною розробкою кафе-кондитерської є робот-бариста Truebird. На вході до закладу розташований робот-бариста Truebird, що займає нішу між кафе і торговими автоматами, здатний якісно обслуговувати обмежених у часі споживачів, які хочуть отримати хорошу каву без черг. Повністю автоматизований, безконтактний еспресо-бар готує смачну каву з заворожуючими відчуттями, Головний принцип: подавати клієнту каву ефективно та швидко. Апарат приймає замовлення гостей, може готувати близько 50 чашок кави за годину, подає напій, малює латте-арт (може намалювати QR-код закладу, що є своєрідною фішкою) , виставляє рахунок та приймає оплату. Автомат готує різну каву еспресо, американо, капучино, латте та багато іншого на будь-який смак. Даний апарат дозволяє автоматизувати роботу закладу та скоротити фізичну взаємодію людей, особливо це важливо в умовах пандемії коронавірусної інфекції. Вартість даної іновації дуже потужний вклад в заклад, це 650000 грн, проте завдяки цьому роботу відвідувачі будуть не просто вражені якістю кави, вони будуть захоплені загальним враженням. А для закладу це допомагає залучати нових гостей, економити робочу силу та збільшувати дохід, адже окупність цього апарату прогнозується вже на другому році роботи.

Крім того, інновації торкнулися системи контролю персоналу:

- для фіксації порушення санітарних норм та техніки безпеки в кухонному цеху та торговому залі встановлено камери спостереження (11000 грн);
- для обробки документації та створення робочого розкладу наявні сучасні касові термінали, в яких впроваджені спеціальні додатки (33000 грн);
- для поліпшення комунікації між працівниками кухні та гостьової зали їм видано рації (6300 грн).

Отже, загалом початковий внесок на інноваційні технології, які впроваджено в кафе-кондитерську складає 717100 грн.

2.4 Маркетингові заходи щодо просування закладу ресторанного господарства

Просування закладу харчування - це цілий спектр маркетингових заходів, спрямованих на покращення іміджу бренду та стимулювання попиту клієнтів. Маркетингові стратегії нашого кафе-кондитерської реалізуються в Інтернеті та офлайн. Запропоновано розглянути всі вдосконалені можливості, які допомагають виділитися між конкурентами.

Офлайн-просування може дійсно працювати ідеально, особливо коли наша рекламна кампанія закликає потенційну аудиторію в найближчому майбутньому відвідати наш заклад. Навіть стандартний банер біля кафе з оголошенням про недорогі, але смачні десерти справляються з таким завданням. Крім того, увагу клієнтів привертає меню біля входу, з яким можна ознайомитися відразу, не заходячи до закладу.

Також у календарі є багато свят та подій, які можуть залучити відвідувачів до кафе. Тематично оформлений та задекорований зал зі спеціальними святковими знижками та пропозиціями та музичним супровідом викличе у людей бажання відвідати саме нашу кафе-кондитерську та запросити друзів.

Сьогодні без повноцінного просування закладу ресторанного господарства в мережі залучити аудиторію практично неможливо. Саме тому заклад робить акцент саме на офлайн-просуванні.

Кафе-кондитерська має свій власний акаунт в Instagram, який ведеться на постійній основі, наповнюючись актуальним контентом. Використовується таргетована реклама, влаштовуються конкурси, розіграші та лотереї з призами, активним передплатникам дарують бонуси, розміщують фотографії із заходів.

На сторінці закладу публікуються тільки якісні стильні авторські фотографії з креативними підписами, оригінальні відеоролики та цікаві унікальні тексти. Усе це стимулює користувачів підписуватися, робити репости, зберігати пости та ділитися ними.

Також, безліч користувачів мережі обожають брати участь у всіляких конкурсах, розіграшах і лотереях. Саме тому ми регулярно влаштовуємо конкурси та розіграші на сторінці та даруємо приємні призи - сертифікати на безкоштовні десерти, знижки та спеціальні пропозиції.

Крім цього, кафе-кондитерська має такий собі "інстаграмний інтер'єр". Завдяки цьому у відвідувачів виникає бажання сфотографувати внутрішні приміщення кав'ярні, зробити знімки у спеціальній фотозоні, розмістити у своїх акаунтах фото наших унікально оформлених страв та напоїв. Робот-бариста Truebird не залишається ніколи не поміченим. Кожен другий покупець, знімає весь процес приготування кави та ділиться ним у своїх соціальних мережах. Також ми нагадуємо гостям про можливість вказувати нашу геолокацію, відмічати наш профіль і використовувати фірмовий хештег.

За допомогою акаунта в Instagram можна отримати всю необхідну інформацію про ресторан і навіть забронювати столик.

Отже, осмислене використання зв'язки "маркетинг-контент-комунікація" дає змогу досягати відчутних результатів із мінімальним бюджетом на рекламу.

РОЗДІЛ 3. ЕКОНОМІЧНЕ ОБҐРУНТУВАННЯ ВІДКРИТТЯ КАФЕ- КОНДИТЕРСЬКОЇ

3.1 Прогнозування витрат та результатів діяльності закладу ресторанного господарства

За усередненими статистичними даними подібних ресторанних підприємств, початковий капітал для відкриття кондитерської становить близько 2,5 млн грн.

Відкриття кафе-кондитерської обумовлює наступні витрати, що наведені у Таблиці 3.1.

Таблиця 3.1.

Основні витрати, пов'язані з відкриттям закладу ресторанного господарства, грн

№ з/п	Найменування	Сума, грн
1	Технічний проєкт, 250 м ²	96000
2	Дизайн-проєкт	50000
3	Ремонт приміщень 250 м ²	500000
4	Обладнання та інвентар	1236800
5	Інноваційні технології	717100
	Всього	2599900

Таблицю складено автором

В таблиці 3.2 наведено розрахункові поточні витрати для ресторанного закладу, які пов'язані з його експлуатацією. Вони включають витрати на амортизацію основного обладнання (15% від його вартості на рік з рівномірним розподілом на місяць), поточні ремонти та запчастини (5% від вартості обладнання на місяць) та заробітну плату ремонтних робітників, яких залучають за аутсорсингом. Вартість основного обладнання становить 748100 грн, щомісячні амортизаційні відрахування складають 9352 грн, витрати на поточні ремонти та запчастини – 3118 грн, а заробітна плата ремонтного робітника – 8000 грн. Витрати на РУЕО складають 20470 грн на місяць.

Таблиця 3.2.

Поточні витрати, пов'язані з функціонуванням закладу ресторанного господарства, грн/місяць.

№ з/п	Найменування статті	Сума, грн
1	Оренда приміщення 250 м	115000
2	Заробітна платня	280000
3	Нарахування на фонд заробітної платні, 22%	61600
4	Сировина та покупні напівфабрикати	541800
5	Комунальні платежі	63200
6	Послуги зв'язку	5000
7	Витратні матеріали, серветки, мило, миючі засоби	12000
8	Реклама та просування	15000
9	Охорона, обслуговування тривожної кнопки	600
10	Дезінфекція, вивіз відходів	6000
11	Витрати на експлуатацію та утримання обладнання	20470
	Всього на місяць	1120670
	Всього на рік	13448040

Таблицю складено автором

На рік сума поточних витрат складатиме 13448040 грн.

Таблиця 3.3.

Прогнозована виручка від реалізації продукції та послуг закладу ресторанного господарства, грн/місяць. З урахуванням, що 232 гостя на день із середнім чеком у 320 грн.

№ з/п	Найменування групи страви	Частка продажів, %	Виручка, грн
1	Холодні закуски	7	155904
2	Салати	13	289536
3	Супи	5	111360
4	Кондитерські вироби	35	779520
5	Солодкі страви	30	668160
6	Холодні напої	10	222720
7	Гарячі напої	10	222720
	Всього на місяць	100	2227200
	Всього на рік		26726400

Таблицю складено автором

Отже, прогнозована виручка за місяць складатиме 2227200 грн, а за рік – близько 26726400 грн. Припускається, що з часом виручка може збільшуватись на 5% на рік за рахунок підвищення популярності та впізнаваності закладу та

збільшення кількості клієнтів. У той же час, поточні витрати можуть збільшуватись на 3% на рік за рахунок проведення поточних ремонтів та заміни запчастин.

Таким чином, витрати та виручка в динаміці наведені у таблиці 3.4

Таблиця 3.4

Прогнозні значення поточних витрат та виручки в динаміці

Рік проекту	1	2	3	4	5
Поточні витрати, грн	13448040	13851482	14267026	14695037	15135889
Виручка, грн	26726400	28062720	29465856	30939148	32486106

Таблицю складено автором

Але висновки щодо економічної ефективності проекту важко зробити просто порівнявши поточні витрати та виручку. Тому, необхідно розрахувати такі показники економічної ефективності проекту як чистий приведений грошовий потік, дисконтований строк окупності проекту, внутрішню норму дохідності.

3.2. Оцінка економічної ефективності проекту відкриття закладу ресторанного господарства

Для оцінки ефективності інвестицій у проекти за методикою UNIDO потрібно визначити чистий приведений грошовий потік, дисконтований строк окупності проекту, індекс рентабельності інвестицій та внутрішню норму дохідності. Ці показники враховують змінення вартості грошей з часом, застосовуючи дисконтування грошового потоку. Розрахунок прогнозованого грошового потоку наведено у таблиці 3.5. Детальну методику розрахунку можна знайти у джерелі [10, 15].

Таблиця 3.5

Прогнозний грошовий потік проекту відкриття закладу ресторанного господарства кафе-кондитерської «Cookie»

Роки Показник	0	1	2	3	4	5
------------------	---	---	---	---	---	---

Капітало-вкладення, грн.	2599900	0	0	0	0	0
Поточні витрати, грн	0	13448040	13851482	14267026	14695037	15135889
Виручка, грн	0	26726400	28062720	29465856	30939148	32486106
Амортизація, грн.	0	112215	112215	112215	112215	112215
Прибуток до оподаткування, грн.	0	13278360	14211238	15198830	16244111	17350217
Податок на прибуток 18% грн.	0	2390104,8	2558022,84	2735789,4	2923939,98	3123039,06
Чистий прибуток, грн.	0	10888255,2	11653215,16	12463040,6	13320171,02	14227177,94
Грошовий потік, грн.	-2599900	11000470,2	11765430,16	12575255,6	13432386,02	14339392,94
Коефіцієнт дисконтування, $a=20\%$	1	0,833	0,694	0,579	0,482	0,402
Дисконтований грошовий потік, грн.	-2599900	9163391,677	8165208,531	7281072,992	6474410,062	5764435,962
Загальний дисконтований грошовий потік, грн	-2599900	6563491,677	14728700,21	22009773,2	28484183,26	34248619,22

Таблицю складено автором

З таблиці видно, що окупність капіталовкладень настає вже на першому році функціонування закладу.

Також за [10, 15] було визначено показники:

- чистий приведений грошовий потік $NPV=34248619,22$ грн;
- індекс рентабельності інвестицій $PI=14,2$;
- внутрішня норма рентабельності $IRR=430\%$, які трактуються наступним чином: якщо NPV проекту >0 ; $PI>1$, $IRR>$ ціни капіталу проекту (ставки за банківським кредитом), проект є ефективним та може бути

впроваджений у життя. Таким чином, проект створення ресторанного закладу кафе-кондитерської «Cookie» є ефективним та може бути започаткований.

ВИСНОВКИ

Ресторанний бізнес України останнім часом зазнає деякі збитки, пов'язані з багатьма факторами, основним з яких — падіння купівельної спроможності населення через спочатку епідеміологічну ситуацію в світі, зараз з воєнними діями. Але незважаючи на це, існують пов'язані між собою виробництво і реалізація харчової продукції, яка залишається затребуваною незважаючи ні на що, навіть не входячи у мінімальний споживчий продуктовий кошик — це кондитерські вироби.

У процесі виконання кваліфікаційної роботи були вирішені наступні завдання:

1) Розглянуто теоретичні основи організації та функціонування кафе-кондитерських. Таким чином, можна зробити висновок, кафе-кондитерська - це підприємства, основне завдання яких - реалізація кондитерських виробів, які складають основну позицію в меню (в інших видах кафе кондитерські вироби виведені в окрему групу і займають другорядну позицію в меню). Ніша ресторанного бізнесу в цій сфері бізнесу до сьогоднішнього дня залишається повністю не охопленою, що підштовхує багатьох рестораторів на відкриття власних кафе-кондитерських.

2) Розглянуто теоретичні основи інноваційних технологій. Сьогодення неможливо уявити без інновацій у повсякденному житті. Конкуренція за споживачів у сфері ресторанного господарства дуже жорстка, саме тому підприємства впроваджують нововведення в організацію своєї роботи. Багато науковців трактують та класифікують інновації по різному, підсумовуючи все, можна дійти єдиного визначення, що інновації це новостворені (застосовані) і (або) вдосконалені конкурентноздатні технології, продукція або послуги, а також організаційно-технічні рішення виробничого, адміністративного, комерційного або іншого характеру, що істотно поліпшують структуру та якість виробництва і (або) соціальної сфери

3) Проведено аналіз сучасних тенденцій інноваційних форматів закладів ресторанного господарства. Аналіз показав, що використання інноваційних

технологій закладами харчування є потужним інструментом для залучення нових клієнтів та фактором, який виділяє заклад на фоні інших. Саме тожє даний підхід пропонується застосувати і в проектованому закладі, а саме в кафе-кондитерській «Cookie».

4) Зроблено техніко-економічне обґрунтування доцільності відкриття кафе-кондитерської. Пропонується відкрити кафе-кондитерської «Cookie» в центрі міста Харків, за адресою вулиця Сумська, 10. Поблизу розташовані великі торгово-офісні центри, працівники яких будуть потенційними клієнтами закладу. Також неподалік є паркова зона, пам'ятки міста, відповідно гостями може буди будь-хто: діти, сім'ї і т.д, як місцеві мешканці так і туристи міста. Кондитерські вироби можна як поласувати в закладі, так і взяти з собою.

5) Оцінено економічну ефективність відкриття кафе-кондитерської. Для оцінки ефективності інвестицій у проект за методикою UNIDO було визначено такі показники:

- чистий приведений грошовий потік $NPV=34248619,22$ грн;
- індекс рентабельності інвестицій $PI=14,2$;

внутрішня норма рентабельності $IRR=430\%$, які трактуються наступним чином: якщо NPV проекту >0 ; $PI>1$, $IRR>$ ціни капіталу проекту (ставки за банківським кредитом), проект є ефективним та може бути впроваджений у життя.

Організація кафе-кондитерської «Cookie» – високоприбуткове підприємство, що має високі перспективи для подальшого розвитку.

Таким чином, можна відзначити, що мету кваліфікаційної роботи бакалавра – техніко-економічне обґрунтування ефективності створення кафе-кондитерської з використанням інноваційних технологій – досягнуто.

ПЕРЕЛІК ЛІТЕРАТУРНИХ ДЖЕРЕЛ

1. ДСТУ 3862-99. «Громадське харчування. Терміни та визначення»
2. ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація: Від 01.07.04. - К. : Держспоживстандарт України, 2004.
3. Закон України «Про інноваційну діяльність» (Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2002, N 36, ст.266).
4. Архіпов В.В. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства. / Архіпов В.В., Русавська В.А. – Київ: Центр учбової літератури, 2009. – 340 с.
5. Архіпов В. В., Іванникова Т. В., Архіпова А. В. Ресторанна справа: асортимент, технологія і управління якістю продукції в сучасному ресторані: навч. посіб. Київ: Центр учбової літератури, 2008. 384 с.
6. Антонова В.А. Механізм стратегічного управління розвитком ресторанного бізнесу в умовах ринку: навч. посіб. Київ: Схід, 2009. 240 с.
7. Балан В.Г. Стратегічне управління. Методи портфельного аналізу : навч. посіб. Київ : Наукова столиця, 2018. 199 с.
8. Борисова О. В. Тенденції розвитку готельно–ресторанного бізнесу в Україні. Економічна стратегія і перспективи розвитку сфери торгівлі та послуг. 2012. – 338 с.
9. Бойко М.М. Експлуатація холодильного та торговельного обладнання. – Х.: «Компанія СМІТ», 2001. – 512 с.
10. Брігхем Є. Основи фінансового менеджменту: Пер. з англ. – Київ: Молодь, 1997. – 1000 с.
11. Бутинець Ф.Ф. Особливості бухгалтерського обліку в торгівлі: Підручник для студентів ВНЗ спеціальності «Облік і аудит». – Житомир: ПП «Рута», 2007. – 280 с.
12. Гайдук С.М., Юрчук К.А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства : підручник. Київ : Центр учбової літератури, 2006, 342 с.
13. Горбовий А. Ю., Ліпич Л. Г., Степанюк О. М., Погореловська І. Д.,

Буняк Н.М., Хілуха О.А. Інноваційний менеджмент: навч. посіб. Видання 2-е виправлене і доповнене. – Ірпінь: Університет ДФС України, 2018. - 223 с.

14. Давидова О. Ю., Полстяна Н. В. Організація в ресторанному господарстві (виробництво). Харків: 2017. 331 с.

15. Данько Н.І., Новікова В.В. Оцінка економічної ефективності інвестицій у готельний бізнес. Вісник Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна. Серія: Міжнародні відносини. Економіка. Країнознавство. Туризм, 2017. № 6 С. 153-159. вилучено із <https://periodicals.karazin.ua/irtb/article/view/10020>

16. Діброва А.Д., Діброва Л.В., Богач Л. В. Стратегічний менеджмент: навч. посіб. Нац. ун-т біоресурсів і природокористування України. – Ніжин : Лисенко, 2014. 207 с.

17. Дорохіна М.О. Технологія продукції харчування у таблицях і схемах: Навчальний посібник. - К.:Кондор, 2008. – 280с.

18. Іванова О.В. Санітарія та гігієна закладів ресторанного господарства: підручник / О.В. Іванова, Т.В. Капліна. – Суми: Університетська книга, 2010. – 399 с.

19. Жидецький В. Ц. Основи охорони праці / В. Ц. Жидецький. – Львів : Українська академія друкарства, 2006. – 336 с.

20. Журавльова С.М. Стратегія інноваційної діяльності на підприємствах готельного господарства // Економіка. Управління. Інновації. 2012. №2(8).

21. Капліна Т., Іванова О. Санітарія та гігієна закладів ресторанного господарства. Суми : Університетська книга, 2010. 400 с.

22. Карпенко В.Д., - Організація виробництва і обслуговування на підприємствах громадського харчування. Навчальний посібник. – К.: НМЦ «Укоопосвіта», 2003. – 248 с.

23. Костирко Л.А. Стратегічний фінансовий менеджмент : навч. посіб. Східноукр. нац. ун-т ім. Володимира Даля. 2-ге вид., перероб. та допов.

Сєверодонецьк : Вид-во СНУ ім. В. Даля, 2017. 464 с.

24. Кушлик Ю.О., Степанюк Г. С. Стратегічне управління: навч. посіб. Івано-Франків. нац. техн. ун-т нафти і газу, каф. менеджменту і адміністрування. Івано-Франківськ : ІФНТУНГ, 2018. 235 с.

25. Лук'янов В.О. Організація готельно-ресторанного обслуговування. Навчальний посібник. – К.: Кондор-Видавництво, 2012. – 346с.

26. Мазаракі А. Основи менеджменту: підручник. Харків: Фоліо, 2014. 848 с.

27. Мальська М. П., Гаталяк О. М., Ганич Н. М. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів (теорія та практика) : підруч. Київ: Центр учбової літератури, 2013. 304 с.

28. Медведєва А.О. Гігієна і санітарія: О.К.Л. – К.: КНТЕУ, 2012. – 92с.

29. Мостова Л.М., Новікова О.В. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства : навч. посіб. Київ : Ліра- К, 2010, 388 с.

30. Нападовська Л.В. Бухгалтерський облік в торгівлі та ресторанному господарстві : навч. посіб.– К.: КНТЕУ, 2012. – 395 с.

31. Нечаюк Л.І., Телеш Н.О. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент : навч.посіб. Київ : Центр навчальної літератури, 2003, 348 с.

32. Перерсичний М.І. Технологія продукції ресторанного господарства. Лабораторний практикум: О.К.Л. – К.: КНТЕУ, 2013, 216с.

33. Палеха Ю., Мошок Г., Миколайчик І. Основи менеджменту: теорія і практика: навч. посіб. Київ: Ліра-К, 2018. 528 с.

34. Пластун А.М., Ткач в.В. Технологія приготування їжі: Практикум. – Київ: «Цент навчальної літератури»

35. Подольчак Н.Ю. Стратегічний менеджмент: навч. посіб. Нац. ун-т "Львів. політехніка". 2-ге вид., зі змін. та допов. Львів : Вид-во Львів. політехніки, 2016. 422 с.

36. Поплавський М. М. Готельно–ресторанний сервіс : навч.посіб. Київ

: Макрос, 2011. 240 с.

37. П'ятницька Г.Т., П'ятницька Н.О. Вплив інноваційних змін на діяльність підприємств ресторанного господарства // Економіка розвитку. 2013. №1(65). С.122-126.

38. Русаловський А. В. Правові та організаційні питання охорони праці / А. В. Русаловський. – К. : Знання, 2005. – 176 с.

39. Сало Я. М. Ресторанна справа: організація обслуговування населення на підприємствах харчування. Сало Я.М. в-во Афіша 2004 р. / Я. М. Сало. – Львів, : Афіша, 2004.

40. Самодай В.П., Кравченко А.І., Організація ресторанної справи: навч. посіб. Київ: ЗНУ, 2015. 65 с.

41. Світлична М.Л. Організація виробництва і обслуговування на підприємствах громадського харчування. Навчальний посібник. – Житомир:М.А.К.. – 2001. – 192с.

42. Скараманга В.П. Фірмовий стиль в гостинності / В.П. Скараманга. –М.: Фінанси і статистика, 2005. -192 с.

43. Стахів О. Г., Явнюк О. І., Волощук В. В. Основи менеджменту: навч. посіб. Івано-Франківськ, «Лілея-НВ», 2015. 336 с.

44. Страшинська Л.В. Маркетинг готельного і ресторанного господарства / Л.В. Страшинська. К.: НУХТ, 2011. 89 с.

45. Трахтенберг І. М. Гігієна праці та виробнича санітарія / І. М. Трахтенберг, М. М. Коршун, О. В. Чебанова. – К. : 1997. – 464 с.

46. Шамара І.М. Тенденції розвитку ресторанного господарства як складової туристичної галузі України // Вісник ХНУ ім. В.Н. Каразіна. Серія: Міжнародні відносини. Економіка. Країнознавство. Туризм. 2013. №1042. С.151-153.

47. Шаповал Н.І.Технологія продукції ресторанного господарства. Навч. посіб. – К.: Центр учбової літератури, 2008. – 280с.

48. Шумило Г.І. Технологія приготування їжі: Навч. посіб. – К.: Кондор. – 2008. – 5-6 с.

49. Череп А. В., Сучков А. В. Стратегічне планування і управління : навч. посіб. Київ : Кондор, 2011. 336 с.
50. www.ukrstat.gov.ua – Державний комітет статистики України.

ДОДАТКИ

Додаток А

Рис. А.1 Меню кафе-кондитерської «Cookie»



COOKIE
Смак, який надихає

• Меню •

Закуски

Млинці з лососем 135г 105 грн

Брускети з Пармою, грушею та соусом Дор Блю 100 г (2 шт) 75 грн

Тартар з лосося на кремі з авокадо 130 г 119 грн

Оладки із цукні та соусом Песто 120 г 99 грн

Салати

Цезар з куркою 250 г 140 грн

Цезар з креветками 220 г 160 грн

Теплий салат з телятиною 250 г 165 грн

Салат овочевий з мусом сиру фета 250 г 120 грн

Супи

Грибний крем-суп 250 г 99 грн

Курячий суп з локиною 350 г 119 грн

Морквяний крем-суп 250 г 99 грн

Гарбузячий крем-суп 250 г 99 грн

Десерти

Торт «Наполеон» 75 грн

Торт «Захер» 85 грн

Торт «Червоний оксамит» 80 грн

Торт «Мурашник» 75 грн

Торт «Прага» 75 грн

Торт «Тірамісу» 85 грн

Чізкейк «Три шоколади» 80 грн

Горішки із згущеним молоком 72 грн

Апельсиновий курд 59 грн

Млинці з нутеллою та поп корном 65 грн

Лимонний курд 59 грн

Творожна панакота 75 грн

Морозиво (бабл-гам, шоколад, крем-брюле, фісташка, пломбір, солона карамель) 59 грн

Фруктове желе 69 грн

Шоколадне фондю (фрукти за сезоном) 119 грн

(продовження)

Меню кафе-кондитерської «Cookie»

Холодні напої

Соки фреш (апельсин, яблуко, ананас, вишня, гранат).....350 мл/49 грн

Смузі (какао, манго, персик, маракуйя, банан, кокос).....400 мл/69 грн

Лимонад (лимон-м'ята, обліпиха-лайм).....350 мл/49 грн

Мілкшейк (шоколад, карамель, полуниця, банан).....400 мл/79 грн

Гарячі напої

Чай (чорний, зелений, з бергамотом, фруктовий, ягідний, імбирний).....500 мл/79 грн

Еспресо.....70 мл/39 грн

Капучіно.....180 мл/59 грн

Лате.....400 мл/59 грн

Какао з маршмелоу.....350 мл/59 грн

Гарячий шоколад.....400 мл/65 грн

Додаток Б

Таблиця Б.1 Обсяги сировини і продуктивних запасів за товарними групами

Товарна група	Назва	Добова потреба, кг	Термін зберігання, діб	Умови зберігання (t°, вологість)	Оптимальний обсяг запасу, кг
М'ясо, птиця, субпродукти	Телятина	0,0048	2	+3°C, 90%	3,5
	Курятина	0,0009	2	+3°C, 90-98%	2
Риба та морські продукти	Лосось	0,0011	6	0-(+1)°C, 90%	1,654
	Креветки	0,0069	3	0°C, 90%	1,333
М'ясна і рибна гастрономія	Яйця	0,67	25	0-20°C, 85-88%	16,75
	Вершкове масло	5	1,5	+6°C, 90%	7,5
	Молоко	1	1,5	0- (+6)°C, 85%	1,5
	Сир Маскарпоне	1,5	2	+2-(+6)°C, 85%	3
	Кефір	0,69	3	+2- (+8)°C, 85-90%	2,07
	Вершки	0,174	4	+2- (+5)°C, 85-90%	0,7
	Сметана	0,4	3	0- (+6)°C, 90%	1,2
	Маргарин	1,2	90	-20-(+10)°C, 80%	108
Овочі та зелень	Буряк	0,0069	1	+4°C, 90=95%	2,3
	Капуста	0,0029	0,5	1°C, 85-90%	1,01
	Морква	0,0089	1	0- 1°C, 90-95%	1,8
	Огірки	0,0034	15	+15°C, 85-95%	2,5
	Томати	0,005	10	+20°C, 80-85%	1,05
	Цибуля	0,0024	1	-3- (-1)°C, 70-80%	0,5
	Картопля	0,0058	2	+2- (+3)°C, 70-80%	3,60
	Гриби	0,0018	3	0- (+2)°C, 90%	05
	Зелень	0,003	0,75	-1-(+1)°C, 95-100%	0,00225
Фрукти	Ягоди	4,3	3	0- (+2)°C, 90%	13,8
	Абрикоси	2,3	0,75	-1- (+1)°C, 95-100%	1,725
Бакалійні товари	Борошно	7,7	30	10 - 18°C, 70%	231
	Цукор	4,5	365	11°C, 70%	231
	Сіль	0,03	912	20°C, 75%	27,36
	Кава	0,028	365	20 - 25°C, 50-60%	10,22

	Ванільний цукор	0,12	365	20-25°C, 75%	43,8
	Какао	0,31	91	+18°C, 75%	28,21
	Сода	0,018	365	10 - 30°C, 70%	6,57
	Оцет	0,057	365	0 - 35°C, 80%	20,805
	Желатин	0,002	1825	+15 - (+32)°C, 75%	36,5

Таблиця Б.2 Характеристика постачання закладу

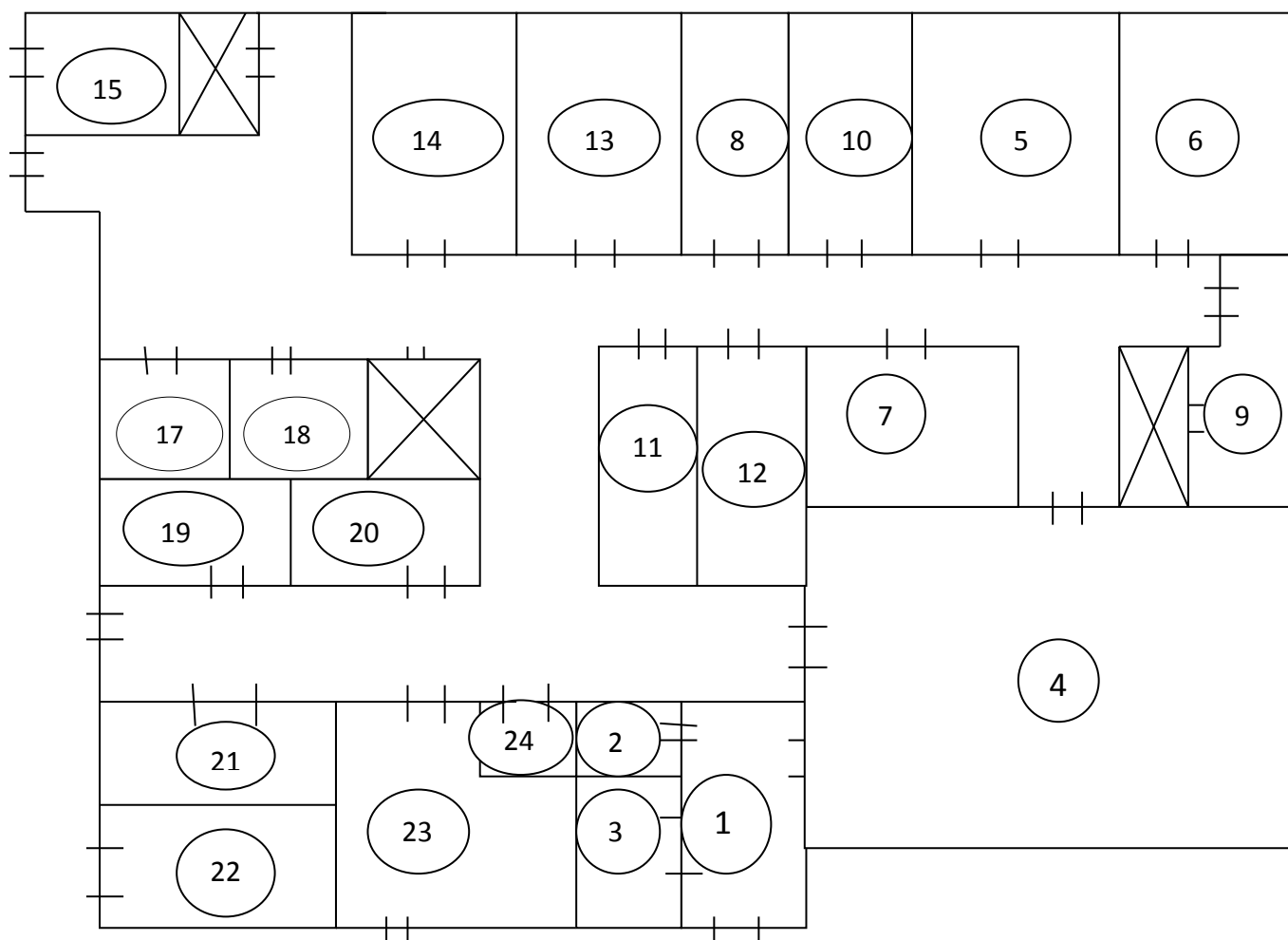
Товарна група	Постачальник	Умови постачання							
		Вид постачальника	Спосіб поставки	Форма постачання	Маршрут заводу	Періодичність раз на тиждень	Час заводу	Вид тари, умови повернення	Методи закупівлі, вид розрахунку
М'ясо, птиця, субпродукти	Київська птахофабрика	вітчизняний виробник	централізована	транзитна	кільцевий	2	8:30-12:00	Пластмасові ящики, підлягають поверненню	Оптовий, безготівковий
Риба та морепродукти	Компанія «Klion Group»	Оптова фірма (посередник)	централізована	складська	кільцевий	2	8:30-12:00	пластмасові ящики, підлягають поверненню	Оптовий, безготівковий

М'ясна та рибна гастрономія	Фірма "М'ЯСНА ВЕСНА»	Оптова фірма (посередник)	децентралізована	транзитна	маятниковий	2	8:30-12:00	поліетиленова герметична упаковка, підлягає утилізації	Оптовий, безготівкова
Молоко, молочні та жирові продукти	Лубенськ ий <i>молочн</i> ий завод «Гармоні я»	Вітчизняний виробник	централізована	транзитна	кільцевий	5	8:30-12:00	пластмасові ящики, підлягають поверненню	Оптовий, безготівковий
Овочі та зелень	Супермар кет «Ашан»	Оптова фарма	централізована	транзитна	цільцевий	5	8:30-12:00	пластмасові ящики, підлягають поверненню	Оптовий, безготівковий
Фрукти та ягоди	Супермар кет «Ашан»	Оптова фірма	централізована	транзитна	кільцевий	5	8:30-12:00	пластмасові ящики, підлягають поверненню	Оптовий, безготівковий
Бакалійні товари	Супермаркет и «Метро», «Ашан»	оптові фірми (посередники)	децентралізована	складська	маятниковий	2	8:20-12:00	поліетиленова та картонна, підлягає утилізації	Оптовий ,готівковий

Сипучі продукти	Супермаркет «Метро»	Оптова фірма	децентралізована	складська	маятниковий	2	8:30-12:00	пластмасові ящики, підлягають поверненню	Оптовий, готівковий
Напої безалкогольні	Супермаркет «Метро»	Оптова фірма	децентралізована	складська	маятниковий	2	8:30-12:00	пластмасові ящики, підлягають поверненню	Оптовий, готівковий

Додаток В

Рис. В.1 Склад приміщень закладу



1. Вестибюль
2. Санвузол для відвідувачів
3. Гардероб
4. Торгова зала із роздаточною
5. Відділення замісу тіста, оброблення та випічки
6. Відділення для обробки кондитерських виробів, варіння сиропів, помадок і т.д
7. Цех виробництва солодких страв
8. Приміщення для обробки яєць
9. Експедиція
10. Приміщення для зберігання і просіювання борошна
11. Мийна кухонного посуду
12. Мийна столового посуду
13. Гарячий цех
14. Холодний цех
15. Тепловий вузол
16. Розвантажувальна
17. Комора інвентарю
18. Комора продуктів
19. Адміністративна кімната
20. Кімната для персоналу
21. Вентиляційна
22. Електрощитова
23. Гардероб для персоналу
24. Санвузол для персоналу

Додаток Г

Таблиця Г.1 Підбір обладнання закладу

№	Устаткування: тип, марка, країна, виробник	Призначення	Вартість	Кількість
Відділення для обробки кондитерських виробів, варіння сиропів, помадок і т.д				
1.	Машина взбивальна Steno PL12B (Італія)	Призначення для замісу різних відів тіста (бісквітного, білкового, заварного, пісочного, дріжджового, листовий), Приготування кремів и різних кондитерських мас.	6 681 грн	2
2.	Плита електрична Bertos G9F4 + FE (Італія)	Для варення, смаження та інших видів теплової обробки продуктів харчування.	10 259 грн	1
3.	Холодильна шафа Coldline Master A60/1M (Італія)	Для зберігання кондитерських виробів, випічки.	52 060 грн	1
4.	Ванна мийна <u>Altezero</u> (Україна)	Призначена для роботи з посудом: для її миття, замочування, обробки і ополіскування. Крім того, мийні ванни використовують для миття продуктів і рук.	1 800 грн	1
5.	Стіл виробничий (Україна)	Сортування, розбирання та обробка продуктів, зберігання кухонного інвентарю, продуктів.	1 800 грн	4
6.	Стелаж пересувний (Україна)	Складування і зберігання продуктів, посуду, інвентарю або витратних матеріалів	2 459 грн	3
7.	Полиця настінна (Україна)	Для зберігання та складування інвентаря.	1 000 грн	1
Відділення замісу тіста, оброблення та випічки				
8.	Шафа для випічки Altezero NR-1-3/9 (Китай)	Для виготовлення хлібобулочних, кондитерських виробів.	13 310 грн	3
9.	Тістомесильна машина Rauder LT-50-3F (Китай)	Для замішування тіста.	18 191 грн	3
10.	Тісторозкаточна машина Mecnosud DL40 (Італія)	Для розкатування тіста	25 362 грн	1

11.	Шафа расстоечна (Україна)	Призначений для витримування тестових заготовок кондитерських виробів безпосередньо перед випічкою	3 786 грн	1
12.	Холодильна шафа Coldline Master A60/1M (Італія)	Для зберігання кондитерських виробів, випічки.	52 060 грн	1
13.	Стіл виробничий (Україна)	Сортування, розбирання та обробка продуктів, зберігання кухонного інвентарю, продуктів.	1 800 грн	2
14.	Ванна мийна <u>Altezero</u> (Україна)	Призначена для роботи з посудом: для її миття, замочування, обробки і ополіскування. Крім того, мийні ванни використовують для миття продуктів і рук	1 800 грн	1
15.	Стелаж пересувний (Україна)	Складування і зберігання продуктів, посуду, інвентарю або витратних матеріалів	2 459 грн	1
Приміщення для зберігання і просіювання борошна				
16.	Мукопросеиватель Sottoriva SF-E (Італія)	Призначений для відділення борошна від домішок і насичення її киснем	7 765 грн	1
17.	Стіл виробничий (Україна)	Сортування, розбирання та обробка продуктів, зберігання кухонного інвентарю, продуктів.	1 800 грн	1
18.	Стелаж пересувний (Україна)	Складування і зберігання продуктів, посуду, інвентарю або витратних матеріалів	2 459 грн	1
Приміщення для обробки яєць				
19.	Стіл виробничий (Україна)	Сортування, розбирання та обробка продуктів, зберігання кухонного інвентарю, продуктів.	1 800 грн	1
20.	Ванна мийна 4-секційна <u>Altezero</u> (Україна)	Для санітарної обробки яєць	1 800 грн	1
21.	Холодильна шафа Coldline Master A60/1M (Італія)	Для зберігання продуктів.	52 060	1
22.	Ванна мийна (Україна)	Для миття рук	2 125 грн	1

Експедиція				
23.	Холодильна камера Polair (Україна)	Дозволяють за короткий проміжок часу (за 60-90 хвилин) заморозити продукти харчування за допомогою потоку повітря, температура якого може досягати -40 ° C	28 429 грн	1
24.	Стіл виробничий (Україна)	Сортування, розбирання та обробка продуктів, зберігання кухонного інвентарю, продуктів.	1 800 грн	1
25.	Стелаж пересувний (Україна)	Складування і зберігання продуктів, посуду, інвентарю або витратних матеріалів	2 459 грн	1
Цех виробництва солодких страв				
26.	Плита індукційна RM GASTRO SPI 780 E (Чехія)	Приготування солодких страв.	25 876 грн	1
27.	Взбивальна машина Steno PL12B (Італія)	Приготування кремів и різних кондитерських мас.	6 681 грн	1
28.	Холодильна шафа Polair DM105-S (Україна)	Для зберігання солодких страв, випічки.	19 000 грн	1
29.	Ванна мийна (Україна)	Призначена для роботи з посудом: для її миття, замочування, обробки і ополіскування. Крім того, мийні ванни використовують для миття продуктів і рук.	1 800 грн	2
30.	Стіл виробничий (Україна)	Сортування, розбирання та обробка продуктів, зберігання кухонного інвентарю, продуктів.	1 980 грн	1
Мийна столового посуду				
31.	Рукомийник (Україна)	Для миття рук.	1 890 грн	1
32.	Стелаж для чистого посуду (Україна)	Для зберігання та складання чистого посуду.	3 450 грн	2
33.	Ванна мийна 3-секційна (Україна)	Для миття посуду.	5 899 грн	1
34.	Водонагрівач Thermex (Італія)	Для нагрівання води.	35 987 грн	1
35.	Стіл для прийому посуду (Україна)	Для прийому посуду.	2 800 грн	1
36.	Стіл для відходів(Україна)	Для відходів.	6 780 грн	1
37.	Бак для відходів (Україна)	Для відходів.	2 330 грн	1

38.	Ванна мийна 2-секційна (Україна)	Для миття посуду.	2 800 грн	1
39.	Посудомийна машина Kupperts C537T (Італія)	Для миття посуду.	29 266 грн	1
Мийна кухонного посуду				
40.	Стелаж (Україна)	Для зберігання посуду.	2 800 грн	2
41.	Стіл виробничий з мийною ванною (Україна)	Для миття посуду.	5 460 грн	1
42.	Водонагрівач Thermex (Італія)	Для нагрівання води.	15 800 грн	1
43.	Ванна мийна	Для миття посуду, та рук.	2 800 грн	2
44.	Бак для відходів (Україна)	Для відходів.	2 330 грн	1

Додаток Д

Таблиця 2.9 Графік виходу на роботу працівників

№	ПІБ	Посада	пн	вт	ср	чт	пт	сб	вс	пн	вт	ср	чт	пт	сб	вс
1.	Іванов А.	Повар-кондитер														
2.	Смірнова Ю.	Повар-кондитер														
3.	Кузнецова А.	Повар-кондитер														
4.	Новікова Є.	Повар-кондитер														
5.	Морозова Н.	Повар-кондитер														
6.	Павлов Н.	Повар-кондитер														
7.	Борисова Л.	Повар 4 розряду														
8.	Романов Р.	Повар 5 розряду														
9.	Фролова Ю.	Повар 4 розряду														
10.	Поляков М.	Повар 5 розряду														
11.	Комарова М.	Офіціант														
12.	Герасименко К.	Офіціант														
13.	Богданова С.	Офіціант														
14.	Клепова А.	Офіціант														
15.	Тихонова К.	Офіціант														
16.	Кушнір А.	Офіціант														
17.	Ісаєва М.	Продавець-касир														
18.	Козловська А.	Продавець-касир														

1 бригада

2 бригада