

ХМЕЛЬНИЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Факультет управління, адміністрування та туризму
Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

бакалавр
Рівень вищої освіти

Удосконалення меню кафе-бару «Мрія»
на основі вивчення споживчих уподобань (ФОП Агрестахова М.П.)
Назва теми

Галузь знань 24 «Сфера обслуговування»
Шифр і назва галузі знань

Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»
Шифр і назва спеціальності

Освітня програма «Готельно-ресторанна справа»
Назва

Шифр 20015

Виконав:
студент 4 курсу група ГРС-20

Юлія ГАЛЬМІЗ

Підпис

Ім'я ПРІЗВИЩЕ

Керівник

Тетяна ТОМАЛЯ

Підпис, дата

Ім'я ПРІЗВИЩЕ

Нормоконтролер

Оксана ГРИНДІЙ

Підпис, дата

Ім'я ПРІЗВИЩЕ

До захисту допускаю:

Зав. кафедри туризму та готельно-ресторанної справи

Ігор ЖУРБА

Підпис

Ім'я ПРІЗВИЩЕ

24 серпня 2024 р

ХМЕЛЬНИЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет управління, адміністрування та туризму

Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

Рівень вищої освіти перший (бакалаврський)

Галузь знань 241 Готельно-ресторанна справа

Шифр, назва

Спеціальність 241 Готельно-ресторанна справа ОП «Готельно-ресторанна справа»

Шифр, назва спеціальності та освітньої програми

ЗАТВЕРДЖУЮ:

Завідувач кафедри
[Підпис]
"19" червня 2024 р.

ЗАВДАННЯ
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ

Гальміз Юлія Олександрівна

Прізвище, ім'я, по батькові студента

тема роботи «Удосконалення меню кафе-бару «Мрія» на основі вивчення споживчих уподобань» (ФОП Агрестахова М.П.)

керівник роботи Томалья Тетяна Станіславівна, к.е.н, доц. кафедри ТтаГРС

Прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання

Затверджено наказом ректора університету від 15.02. 2024 р. № 8 дод.

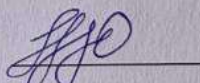
2. Строк подання студентом роботи на кафедру 18 червня 2024 р.
3. Вихідні дані до роботи статті, монографії, навчальні посібники з теми удосконалення меню, ресторанного бізнесу та управління закладами громадського харчування, законодавчі та нормативні документи, які регулюють діяльність закладів громадського харчування, інформація підприємства, інформація мережі Інтернет, зокрема, сучасні тенденції у сфері громадського харчування.
4. Зміст пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити) 1. Теоретичні аспекти формування меню закладу ресторанного господарства. 2. Характеристика діяльності та аналіз споживчих уподобань відвідувачів. 3. Рекомендації щодо впровадження комплексних обідів та розширення напоїв в кафе-барі «Мрія»
5. Перелік графічного матеріалу (із зазначенням обов'язкових креслень) 1. Фактори формування меню. 2. Класифікація меню закладів ресторанного господарства. 3. Переваги різних типів меню. 4. Основні підходи до розробки меню в кафе. 5. Основні ключові тренди та інновації в розробці меню. 6. Загальна характеристика кафе-бару «Мрія». 7. Аналіз середовища функціонування кафе-бару «Мрія»: оцінка діяльності конкурентів, SWOT-аналіз, оцінка факторів макросередовища. 8. Результати анкетування відвідувачів кафе-бару «Мрія». 9. Рекомендовані комплексні обіди на тиждень в кафе-барі «Мрія». 10. Запропоновані напої для кафе-бару «Мрія».

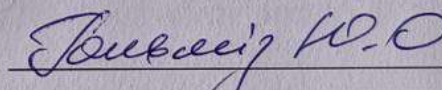
6. Дата видачі завдання 29 квітня 2024р.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

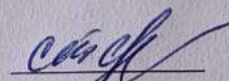
Пор. №	Назва етапів (розділів) кваліфікаційної роботи	Термін виконання етапів роботи	Примітка
1.	Вибір теми дипломної роботи	квітень 2024	виконано
2.	Одержання індивідуального завдання	квітень 2024	виконано
3.	Складання календарного плану графіка написання дипломної роботи	квітень 2024	виконано
4.	Підготовка до виконання дипломної роботи: підбір та вивчення літератури, участь у виконанні науково-дослідних робіт, інші заходи	квітень 2024	виконано
5.	Уточнення теми дипломної роботи та календарного плану-графіка, виходячи зі специфіки базового підприємства	квітень 2024	виконано
6.	Підготовка першого розділу	травень 2024	виконано
7.	Підготовка другого розділу	травень 2024	виконано
8.	Підготовка третього розділу	червень 2024	виконано
9.	Підготовка висновків	червень 2024	виконано
10.	Здача науковому керівнику	червень 2024	виконано
11.	Доопрацювання дипломної роботи з урахуванням зауважень наукового керівника	червень 2024	виконано
12.	Написання та оформлення роботи в остаточному варіанті	червень 2024	виконано
13.	Попередній захист дипломної роботи на кафедрі	червень 2024	виконано
14.	Одержання відгуку наукового керівника	червень 2024	виконано
15.	Одержання рецензії зовнішнього рецензента	червень 2024	виконано
16.	Захист дипломної роботи	червень 2024	виконано

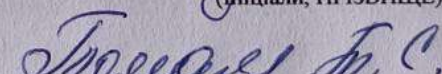
Студент


(Підпис)


(Ініціали, ПРІЗВИЩЕ)

Керівник роботи


(Підпис)


(Ініціали, ПРІЗВИЩЕ)

АНОТАЦІЯ

на кваліфікаційну роботу Гальміз Юлії Олександрівни
Прізвище, ім'я, по батькові

Тема роботи: «Удосконалення меню кафе-бару «Мрія» на основі вивчення
споживчих уподобань» (ФОП Агрестахова М.П.)

Назва теми кваліфікаційної (дипломної) роботи

Рівень вищої освіти перший (бакалаврський)

Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»

Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

Науковий керівник: к.е.н., доцент Томаля Т.С.
Вчений ступінь, вчене звання, прізвище, ініціали

м. Хмельницький, 2024 р.

Кваліфікаційна робота виконана на 50 с., містить 15 таблиць, 9 рисунків, перелік джерел посилання складається з 26 найменувань, 3 додатки.

Актуальність роботи В сучасних умовах розвитку малого бізнесу в Україні, важливим є адаптація послуг закладів громадського харчування до потреб місцевого населення. Створення ефективного та привабливого меню є ключовим аспектом в ресторанному бізнесі, адже воно напряму впливає на задоволеність споживачів і ефективність діяльності підприємства.

У першому розділі роботи визначено сутність та значення меню в діяльності ресторанного господарства, класифікацію меню закладів ресторанного господарства, сучасні підходи до розробки меню в закладах ресторанного господарства.

У другому розділі наведено загальну характеристику кафе-бару «Мрія», проаналізовано середовище його функціонування, досліджено споживчі уподобання відвідувачів кафе-бару «Мрія».

У третьому розділі аргументовано рекомендації щодо впровадження комплексних обідів в кафе-барі «Мрія» та запропоновано розширення асортименту напоїв, прораховано вартість обладнання для їх приготування.

Результати дослідження можуть бути використані в діяльності кафе-бару «Мрія» для покращення якості обслуговування, збільшення середнього чеку, підвищення задоволення клієнтів та зростання прибутку

Ключові слова: меню, кафе-бар, асортимент, комплексні обіди, споживчі уподобання, напої.

ABSTRACT

for diploma thesis Halmiz Julia Oleksandrivna

Full Name

Work theme: «Improving the menu of the cafe-bar «Mriya" based on the study consumer preferences» (FOP Agrestakhova M.P.)

The title of the subject of the qualification (diploma)

First level of higher education (bachelor's degree)

Specialty 241 «Hotel and restaurant business»

Department of tourism and hotel and restaurant business

Scientific supervisor: PhD in Economics, As. Prof. Tomalia T.S

Academic degree, academic title, surname, initials

Khmelnyskyi, 2024

The qualification work is 50 pages long, contains 15 tables, 9 figures, a list of references consists of 26 titles, 3 appendices.

Relevance of the work In modern conditions of small business development in Ukraine, it is important to adapt the services of catering establishments to the needs of the local population. Creating an effective and attractive menu is a key aspect in the restaurant business, because it directly affects consumer satisfaction and the efficiency of the enterprise.

In the first chapter of the work, the essence and significance of the menu in the activity of the restaurant industry, the classification of the menu of the restaurant industry, modern approaches to the development of the menu in the restaurant industry are determined.

In the second chapter, the general characteristics of the cafe-bar «Mriya» are given, the environment of its functioning is analyzed, and the consumer preferences of the visitors of the cafe-bar «Mriya» are studied.

In the third chapter, the recommendations regarding the introduction of complex dinners in the «Mriya» cafe-bar are argued, and the expansion of the range of drinks is proposed, and the cost of equipment for their preparation is calculated.

The results of the study can be used in the activities of the «Mriya» cafe-bar to improve the quality of service, increase the average check, increase customer satisfaction and increase profits

Key words: menu, cafe-bar, range, set meals, consumer preferences, drinks.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	7
1 ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ФОРМУВАННЯ МЕНЮ ЗАКЛАДУ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА.....	9
1.1. Сутність та значення меню в діяльності закладів ресторанного господарства.....	9
1.2 Класифікація меню закладів ресторанного господарства.....	12
1.3. Сучасні підходи до розробки меню в закладах ресторанного господарства.....	18
2 АНАЛІЗ МЕНЮ ТА СПОЖИВЧИХ УПОДОБАНЬ ВІДВІДУВАЧІВ КАФЕ-БАРУ «МРІЯ».....	23
2.1. Загальна характеристика кафе-бару «Мрія».....	23
2.2. Аналіз середовища функціонування кафе-бару «Мрія».....	26
2.3. Дослідження споживчих уподобань відвідувачів кафе-бару «Мрія»...	30
3 РОЗРОБКА ЗАХОДІВ З УДОСКОНАЛЕННЯ МЕНЮ КАФЕ-БАРУ «МРІЯ».....	36
3.1. Рекомендації щодо додавання комплексних обідів у меню кафе-бару «Мрія».....	36
3.2. Пропозиції розширення асортименту напоїв, та обладнань для їх приготування.....	41
ВИСНОВКИ	46
ПЕРЕЛІК ДЖЕРЕЛ ПОСИЛАННЯ.....	48
ДОДАТКИ.....	51

ВСТУП

В сучасних умовах розвитку малого бізнесу в Україні, важливим є адаптація послуг закладів громадського харчування до потреб місцевого населення. Створення ефективного та привабливого меню є ключовим аспектом в ресторанному бізнесі, адже воно на пряму впливає на задоволеність споживачів і ефективність діяльності підприємства. Будь-яка динамічно функціонуюча соціально-економічна система потребує постійного оновлення та розвитку, щоб забезпечити свою ефективність і конкурентоспроможність.

Організації сфери ресторанного бізнесу розуміють, що постійний розвиток є ключовим елементом їх успіху і виживання на ринку, тому управління розвитком стає невід'ємною частиною стратегії кожного підприємства сфери громадського харчування. На сьогодні зміни відбуваються все швидше, і непередбачуваність стає нормою. Глобалізація, цифровізація та інші світові процеси створюють нові виклики та можливості для підприємств індустрії харчування. Щоб бути успішними, вони повинні бути готові адаптуватися до цих змін і швидко реагувати на них.

Управління розвитком закладів громадського харчування забезпечує рамки та інструменти для систематичного аналізу, планування та впровадження стратегічних змін у підприємстві. Це означає розробку нових форм виробництва, використання передових технологій, покращення системи збуту та просування, впровадження інформаційних технологій та інших інноваційних рішень. Ефективне управління розвитком передбачає прийняття обґрунтованих управлінських рішень на основі аналізу ринкових та внутрішніх факторів, а також використання сучасних методів та технологій менеджменту.

У своїх працях Старинець О.А., Машир М.П., Архіпов В.В., П'ятницька Н.А., Назаров О.В., Мартинчук М.В., Дочинець І.В. та інші, досліджували питання ресторанного меню та управління ресторанами. Проте управління розвитком залишається актуальним, вимагаючи безперервного пошуку нових

альтернативних рішень для підприємств сфери послуг, які функціонують в умовах постійних змін зовнішнього середовища.

Метою роботи є аналіз теоретичних положень та розроблення практичних рекомендацій щодо удосконалення меню кафе-бару «Мрія». Для досягнення поставленої мети необхідно вирішити наступні завдання:

- дослідити сутність та значення меню в діяльності кафе;
- охарактеризувати класифікацію меню закладів ресторанного господарства;
- розглянути сучасні підходи до розробки меню в кафе;
- проаналізувати структуру та асортимент меню кафе-бару «Мрія»;
- дослідити споживчі уподобання відвідувачів кафе-бару «Мрія»
- розробити рекомендації щодо додавання комплексних обідів у меню кафе-бару «Мрія»
- запропонувати розширення асортименту напоїв та обладнання для їх приготування.

Об'єктом дослідження було обрано кафе-бар «Мрія.»

Предметом дослідження є теоретичні та практичні аспекти удосконалення меню закладу громадського харчування.

Практична значущість полягає у можливості реалізації результатів роботи в практичній діяльності кафе-бару «Мрія» з метою його розвитку та підвищення конкурентоспроможності.

Робота складається з 50 сторінок, кількість таблиць - 15, рисунків - 9, кількість позицій у списку використаних джерел -26 , додатків -3

1 ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ФОРМУВАННЯ МЕНЮ ЗАКЛАДУ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

1.1 Сутність та значення меню в діяльності закладу ресторанного господарства

Згідно з думкою Машир М.П. та Пасюк А.П. : «меню - це перелік страв і напоїв, які пропонуються в закладах громадського харчування (ресторанах, кафе, барах). Воно є засобом інформації покупців про наявність і продаж тих чи інших страв і кулінарних виробів» [1].

Меню не лише інформує споживачів про страви, які наявні в асортименті, але й відображає стиль, концепцію та унікальність закладу. Меню є візитною карткою закладу, і створює перше враження та формує очікування відвідувачів, саме через це воно має бути бездоганно оформлене та відповідати концепції даного підприємства.

Основними функціями меню є:

Інформаційна функція меню надає відвідувачам детальну інформацію про наявні страви та напої, їхній склад, вагу, вартість та методи приготування. Це дозволяє клієнтам здійснювати обґрунтований вибір, враховуючи власні смаки та дієтичні обмеження.

Маркетингова функція меню, в свою чергу, виступає важливим маркетинговим інструментом, допомагаючи закладу виділитися серед конкурентів. Використання привабливих описів страв, фотографій, спеціальних пропозицій та акцій сприяє приверненню уваги клієнтів та стимулює збільшення продажів.

Управлінська функція меню впливає на всі аспекти управління закладом, включаючи планування закупівель, контроль запасів, організацію роботи кухні та обслуговування клієнтів. Ретельно складене меню допомагає оптимізувати процеси та зменшити витрати.

Функція контролю якості меню встановлює стандарти якості страв, що

подаються в закладі. Воно допомагає забезпечити стабільність у приготуванні страв та дотримання рецептури, що важливо для підтримки високого рівня обслуговування.

Функція задоволення потреб клієнтів дозволяє закладу задовольняти різноманітні потреби клієнтів, пропонуючи широкий вибір страв, включаючи вегетаріанські, дієтичні, дитячі страви та страви для особливих подій. Це сприяє залученню більшої кількості клієнтів та підвищенню їхньої лояльності [2].

Меню відіграє важливу роль у формуванні іміджу закладу. Ефективне управління ресурсами також значною мірою залежить від меню. Завдяки ретельному плануванню та розробці, заклад може ефективно керувати своїми ресурсами. Це включає зменшення витрат на закупівлю продуктів, уникнення втрат через залишки та оптимізацію роботи персоналу.

Меню забезпечує високу якість обслуговування, стандартизуючи процес приготування та подачі страв. Це важливо для задоволення потреб клієнтів та підтримки їхньої лояльності. Стандартизація дозволяє закладу забезпечувати стабільність якості страв, що підвищує довіру клієнтів.

Грамотно складене меню може значно підвищити доходи закладу. Використання спеціальних пропозицій, акцій, крос-продажів та апсейлу стимулює продажі, збільшує середній чек і залучає більше клієнтів. Це сприяє зростанню прибутковості кафе-бару.

Нарешті, меню дозволяє закладу гнучко реагувати на зміни у попиті, гастрономічних трендах та вподобаннях клієнтів. Завдяки цьому, підприємство може залишатися конкурентоспроможним і актуальним на ринку громадського харчування, адаптуючи свої пропозиції до нових умов і вимог ринку.

Формування меню кафе є важливим аспектом управління закладом громадського харчування. Воно включає кілька ключових факторів, які впливають на прийняття рішень щодо страв, напоїв та загального асортименту. Розуміння і правильне управління цими факторами дають можливість створити привабливе, збалансоване та конкурентоспроможне меню, що задовольняє потреби споживачів та забезпечує прибутковість закладу [3].

Поділ факторів формування меню можна побачити на рисунку 1.1

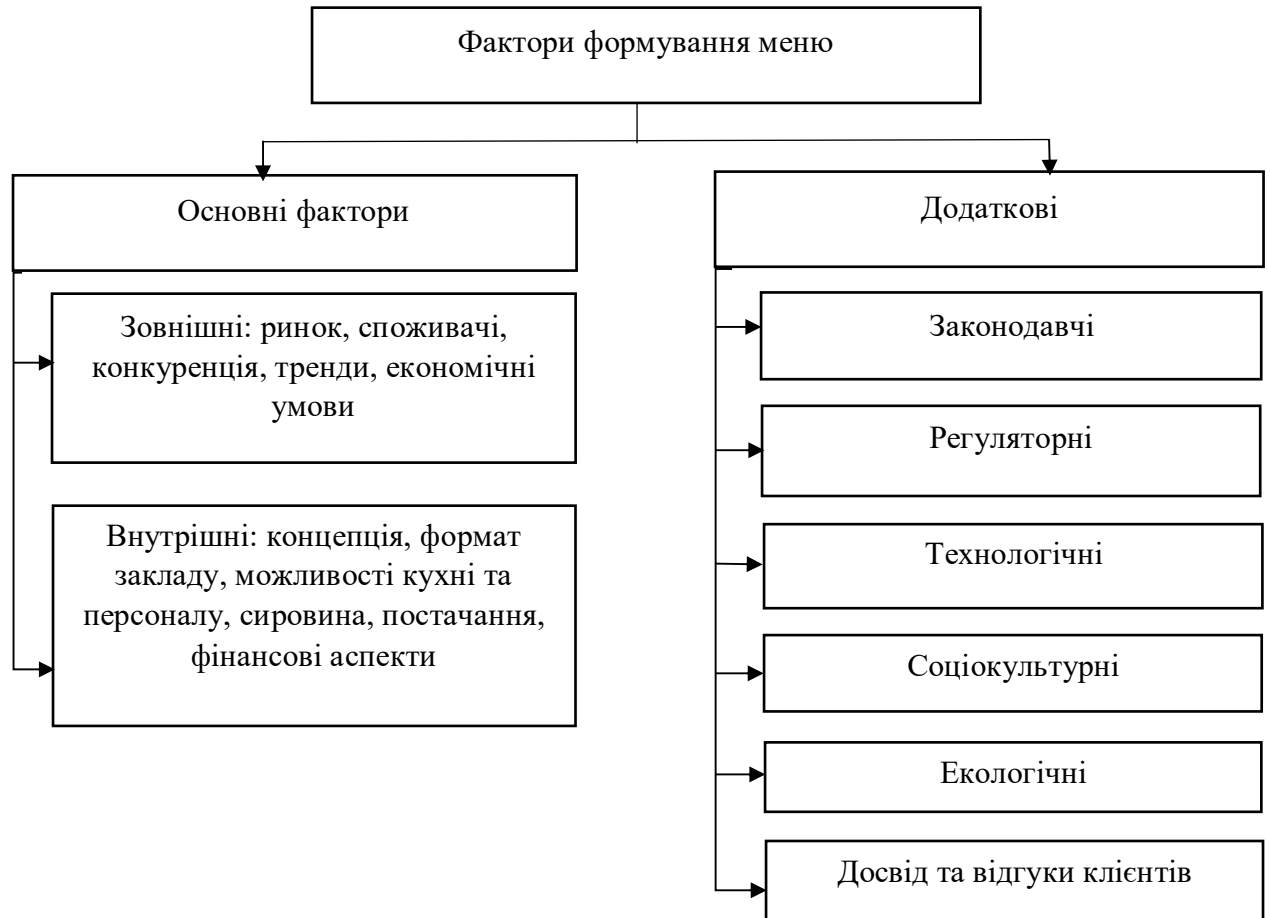


Рис.1.1 – Фактори формування меню

Зовнішні фактори допомагають визначити цільову аудиторію, адаптувати меню до сучасних вимог та тенденцій, реагувати на зміни у зовнішньому середовищі. Вони впливають на вибір страв, цінову політику та загальну концепцію меню, дозволяючи закладу залишатися актуальним і привабливим для клієнтів.

Внутрішні фактори визначають, які страви можуть бути реалізовані на практиці. Вони впливають на ефективність роботи кухні, якість страв, на загальний рівень обслуговування. Врахування цих факторів дозволяє оптимізувати витрати, підвищити продуктивність та забезпечити стабільність постачання.

Законодавчі та регуляторні фактори гарантують відповідність меню встановленим нормам та стандартам, що сприяє безпеці та якості харчування,

допомагають уникнути юридичних проблем та штрафів, забезпечуючи стабільність роботи закладу.

Технологічні фактори сприяють впровадженню новітніх методів та обладнання, що дозволяє покращити якість страв та ефективність роботи кухні, що додає унікальності меню, привертаючи увагу клієнтів і забезпечуючи конкурентну перевагу.

Соціокультурні фактори враховують місцеві кулінарні традиції, культурні та релігійні обмеження, а також зміни у стилі життя споживачів., що дозволяє адаптувати меню до вподобань клієнтів та створити більш персоналізований підхід, що підвищує рівень задоволення та лояльності клієнтів.

Екологічні фактори сприяють сталому розвитку, підтримці місцевих виробників та зменшенню впливу на довкілля. Це не тільки покращує імідж закладу, але й відповідає сучасним екологічним трендам, що може залучити додаткових клієнтів.

Досвід та відгуки клієнтів допомагають постійно вдосконалювати меню, реагувати на потреби та бажання споживачів, підвищуючи їх задоволення та лояльність, що дозволяє швидко адаптуватися до змін на ринку та підтримувати високий рівень обслуговування [4].

Врахування кожного з них дозволяє підвищити конкурентоспроможність закладу, задовольнити потреби різних груп споживачів і забезпечити їх лояльність, що є ключем до успіху та забезпечує формуванню позитивного іміджу, сприяє інноваційному розвитку та розширенню бізнесу.та довгострокових відносин з клієнтами, що є основою успішного функціонування будь-якого закладу громадського харчування.

1.2.Класифікація меню закладів ресторанного господарства

Меню у закладах ресторанного господарства складається з урахуванням асортиментного мінімуму, який є встановленим для кожного підприємства, в залежності від його типу і категорії. Саме тому класифікація меню залежить від

багатьох факторів, таких як тип закладу, цільова аудиторія, специфіка кухні, сезонність продуктів, рівень цін [5].

В своїй книзі «Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства» авторка П'ятницька Н. А. зазначає : «залежно від контингенту споживачів, типу і потужності закладу ресторанного господарства, застосовуваних форм і методів обслуговування та інших факторів розрізняють такі види меню: вільного вибору, скомплектоване, банкетне, комбіноване» [6].

На рис. 1.2 наведено класифікацію меню. Розглянемо її більш детально.

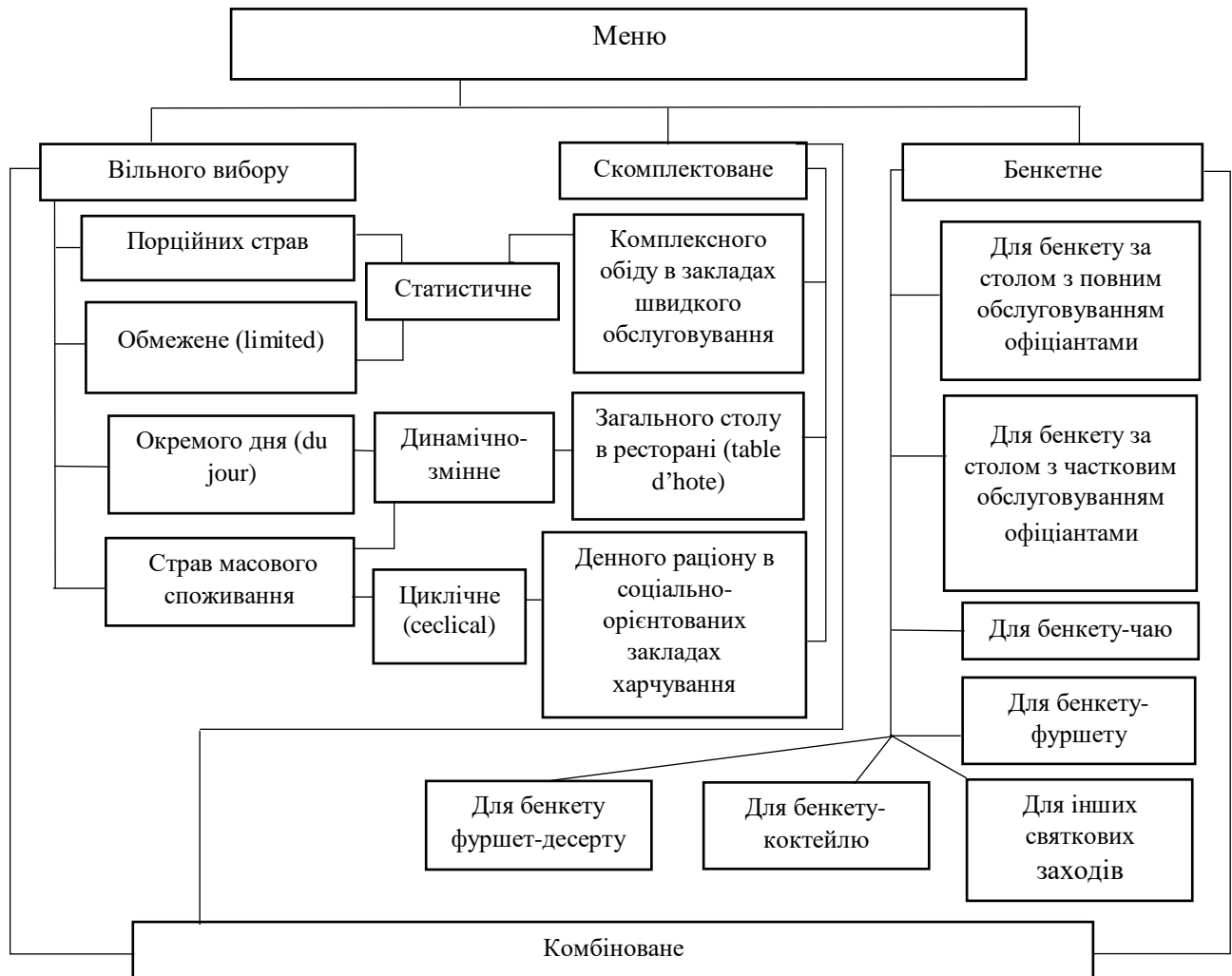


Рис.1.2 - Класифікація меню закладів ресторанного господарства

Меню вільного вибору порційних страв - це тип меню, в якому представлені окремі порції різних страв, і клієнти можуть обирати будь-яку з них на свій розсуд. Кожна страва зазвичай має встановлену ціну. Таке меню

характерне для ресторанів і кафе, де клієнтам пропонується широкий асортимент страв на будь-який смак. До порційних страв можуть належати закуски, основні страви, гарніри, десерти, салати, напої тощо. Основна перевага такого меню – це можливість клієнтам самостійно формувати свій обід або вечерю відповідно до їхніх уподобань та апетиту.

У обмеженому меню (limited) вибір страв обмежений кількома варіантами. Такий підхід часто використовується в невеликих кафе або спеціалізованих закладах, де обмежена кількість інгредієнтів або кухарська команда. Обмежене меню може змінюватися залежно від сезону, доступності продуктів або настроїв кухаря. Зазвичай такі заклади зосереджуються на кількох спеціальностях, які готуються на високому рівні.

Меню окремого дня або «du jour» означає, що заклад пропонує спеціальні страви, які змінюються щодня. Це може бути як одна страва, так і кілька страв, які доступні тільки протягом конкретного дня. Такий підхід дозволяє закладам пропонувати щось нове і свіже кожен день, використовуючи сезонні продукти або експериментуючи з новими рецептами. Це також допомагає залучати клієнтів, які шукають різноманіття та нові кулінарні враження.

Меню з акцентом на страви масового споживання містить популярні та поширені страви, які відомі і люблять більшість клієнтів. Це можуть бути такі страви, як піца, паста, бургери, салати, супи тощо. Основна ідея цього меню – забезпечити широкий вибір звичних і улюблених страв, які будуть затребуваними у великій кількості клієнтів. Таке меню часто використовується у великих закладах громадського харчування, таких як мережеві ресторани, фастфуди та їдальні, де важливо швидко та якісно обслуговувати велику кількість людей.

Меню комплексного обіду в закладах швидкого обслуговування пропонує готові набори страв, що складаються з декількох елементів, таких як суп, основна страва, гарнір, салат і напій. Комплексні обіди зазвичай мають фіксовану ціну і призначені для швидкого та зручного обслуговування клієнтів, які хочуть поїсти повноцінно, але швидко. Це популярний формат у кафе, їдальнях і фаст-фудах,

де клієнти можуть отримати збалансований обід без необхідності обирати окремі страви.

Меню «table d'hote» передбачає декілька страв, що подаються за фіксовану ціну. Клієнти можуть обрати із заздалегідь визначеного набору страв, який включає закуску, основну страву та десерт. Таке меню часто використовується в ресторанах, особливо для спеціальних подій або святкових вечерь, де гостям пропонується певний набір страв для спрощення вибору і забезпечення однакової якості обслуговування.

Меню денного раціону в соціально-орієнтованих закладах харчування створено для закладів, що обслуговують певні соціальні групи, такі як школи, лікарні, санаторії або будинки престарілих. Меню денного раціону включає повноцінні обіди, збалансовані за поживністю і відповідні дієтичним вимогам конкретної групи людей. Такі обіди можуть включати суп, основну страву, гарнір, салат і напій, забезпечуючи необхідний набір поживних речовин на день.

Циклічне меню змінюється за визначеним графіком, наприклад, щотижня або щомісяця. Це означає, що клієнти можуть очікувати певні страви у визначені дні. Такий підхід дозволяє закладам планувати закупівлі продуктів заздалегідь і забезпечувати різноманітність у харчуванні, водночас зберігаючи організованість і стабільність. Циклічне меню часто використовується в освітніх закладах, лікарнях та інших організаціях, де необхідно забезпечити регулярне харчування великої кількості людей.

Динамічно-змінне меню постійно змінюється залежно від сезонності, доступності продуктів, гастрономічних трендів або інших факторів. Це дозволяє закладам швидко адаптуватися до нових умов і пропонувати клієнтам актуальні страви. Динамічно-змінне меню приваблює клієнтів, які люблять нові гастрономічні враження та шукають різноманіття у своєму харчуванні.

Меню для бенкету за столом з повним обслуговуванням офіціантами. передбачає повне обслуговування офіціантами під час бенкету. Кожен гість отримує страви індивідуально, і офіціанти забезпечують належний рівень сервісу, включаючи сервірування столу, подачу страв і напоїв, а також

прибирання посуду після кожного етапу трапези. Це підходить для офіційних заходів, весіль, корпоративних вечірок, де важливий високий рівень обслуговування і комфорт для гостей.

Меню для бенкету за столом з частковим обслуговуванням офіціантами. передбачає часткове обслуговування офіціантами, де деякі елементи подаються офіціантами, а інші доступні для самостійного вибору гостей. Наприклад, основні страви можуть бути подані офіціантами, а закуски або десерти можуть бути розміщені на загальному столі, де гості можуть обирати самостійно. Це підходить для заходів, де потрібно забезпечити швидке і зручне обслуговування без втрати якості сервісу.

Бенкетне меню для чаю передбачає подачу легких закусок, десертів і різноманітних чаїв. Це ідеальний варіант для післяобідніх заходів, таких як бізнес-зустрічі, зустрічі з друзями, або інші події, де акцент робиться на спілкуванні за чашкою чаю. Такі бенкети часто включають випічку, сендвічі, фрукти і солодощі.

Меню для фуршету включає різноманітні страви, які розміщені на загальному столі, де гості можуть самостійно обирати, що їм подобається. Це зручний формат для великих заходів, де важливо забезпечити швидке обслуговування великої кількості людей. Фуршетне меню може включати закуски, салати, гарячі і холодні страви, десерти та напої.

Меню для бенкету-фуршет-десерту орієнтоване на десертні страви, які подаються у форматі фуршету. Гості можуть насолоджуватися різноманітними десертами, такими як торти, пироги, печиво, фрукти і шоколадні вироби. Це популярний варіант для святкових заходів, днів народження, весіль або будь-яких інших подій, де акцент робиться на солодощах.

Меню для коктейльних вечірок включає легкі закуски і різноманітні напої. Закуски можуть бути представлені у вигляді канапе, міні-сендвічів, тарталеток, овочевих та м'ясних наборів. Напої включають алкогольні та безалкогольні коктейлі, соки, газовані напої. Такий формат ідеально підходить для неформальних заходів, де гості можуть вільно пересуватися і спілкуватися.

Спеціальні меню для різноманітних святкових подій можуть включати широкий асортимент страв та напоїв, залежно від формату і тематики заходу. Це можуть бути новорічні корпоративи, дні народження, ювілеї, тематичні вечірки тощо. Меню може бути адаптоване під конкретні потреби та уподобання клієнтів, включаючи особливі дієтичні вимоги або гастрономічні уподобання [7].

Переваги кожного типу меню подамо в таблиці 1.2

Таблиця 1.2 – Переваги різних типів меню

Переваги меню	Вільного вибору	Скомплектоване	Банкетне
Різнманітність	Обрання страв за вподобаннями	Різнманітність страв у наборі	Широкий вибір для задоволення різних смаків
Гнучкість	Адаптація до доступності продуктів і тенденцій	Гнучкість у виборі наборів страв	Адаптація під конкретні потреби заходу
Індивідуальність	Створення індивідуального набору страв	Індивідуально підібрані набори	Персоналізоване меню під замовлення
Можливість	Нові рецепти і меню дня	Комбінування різних наборів	Різнманітні страви для великої к-сті людей
Економічність	Використання доступних інгредієнтів	Оптимізація витрат	Оптимізація витрат на великі партії
Ефективність	Мінімізація залишків продуктів-	Спрощення процесу замовлення	Спрощення процесу замовлення
Організація	Легкість у внесенні змін до витрат	Оптимізація робочих процесів	Легке планування подій
Баланс і збалансованість	Можливість вибору здорових опцій	Забезпечення збалансованого харчування	Створення спеціального меню для події
Комфорт	Задоволення індивідуальних смакових потреб	Зручність для клієнтів	Забезпечення високого рівня обслуговування і комфорту
Залучення клієнтів	Залучення нових клієнтів через введення новинок	Привернення уваги популярних наборів	Привернення клієнтів для проведення заходів
Контроль якості	Можливість швидкого реагування на відгуки	Забезпечення стабільної якості страв	Контроль подачі
Простота вибору	Спрощення вибору	Полегшення вибору для клієнтів	Легкість вибору

Меню – це не лише перелік страв, але й стратегічний інструмент, який визначає успіх закладу. Різнманітні види меню дозволяють закладам гнучко підходити до обслуговування клієнтів, забезпечуючи різноманітність, якість, ефективність та задоволення потреб гостей. Вибір типу меню залежить від

формату закладу, цільової аудиторії та конкретних умов роботи. Збалансоване і продумане меню допомагає створити унікальну атмосферу, залучити нових клієнтів і підтримати високу репутацію закладу на ринку громадського харчування.

1.3. Сучасні підходи до розробки меню кафе

Розробка меню є однією з найважливіших задач у функціонуванні будь-якого кафе. Меню не тільки визначає асортимент страв і напоїв, але й формує імідж закладу, привертає клієнтів та впливає на їхнє задоволення. У сучасних умовах існує кілька підходів до розробки меню, які допомагають зробити його більш привабливим, зручним для споживачів та ефективним для бізнесу. Ретельне планування і постійний аналіз меню допомагають підтримувати його актуальність і привабливість для відвідувачів, забезпечуючи стабільний потік клієнтів і зростання прибутків. [8].

Основні підходи включають маркетинговий, технологічний, креативний, екологічний та клієнтоорієнтований підходи, які зображено на рисунку 1.3.

Маркетинговий підхід передбачає аналіз ринку, цільової аудиторії та конкурентів з метою створення меню, яке максимально задовольняє потреби споживачів та виділяє кафе серед конкурентів. Основні етапи включають:

- аналіз цільової аудиторії (визначення демографічних характеристик, вподобань та потреб потенційних клієнтів. Це допомагає створити меню, яке відповідає смакам та очікуванням споживачів);
- дослідження конкурентів (вивчення асортименту, цінової політики та особливостей меню конкурентів для визначення унікальних пропозицій, які можуть залучити більше клієнтів);
- позиціонування меню (розробка унікальної торгової пропозиції, яка виділяє кафе на ринку та привертає увагу клієнтів) [9].

Технологічний підхід базується на використанні сучасних технологій у процесі приготування та презентації страв. Це включає:

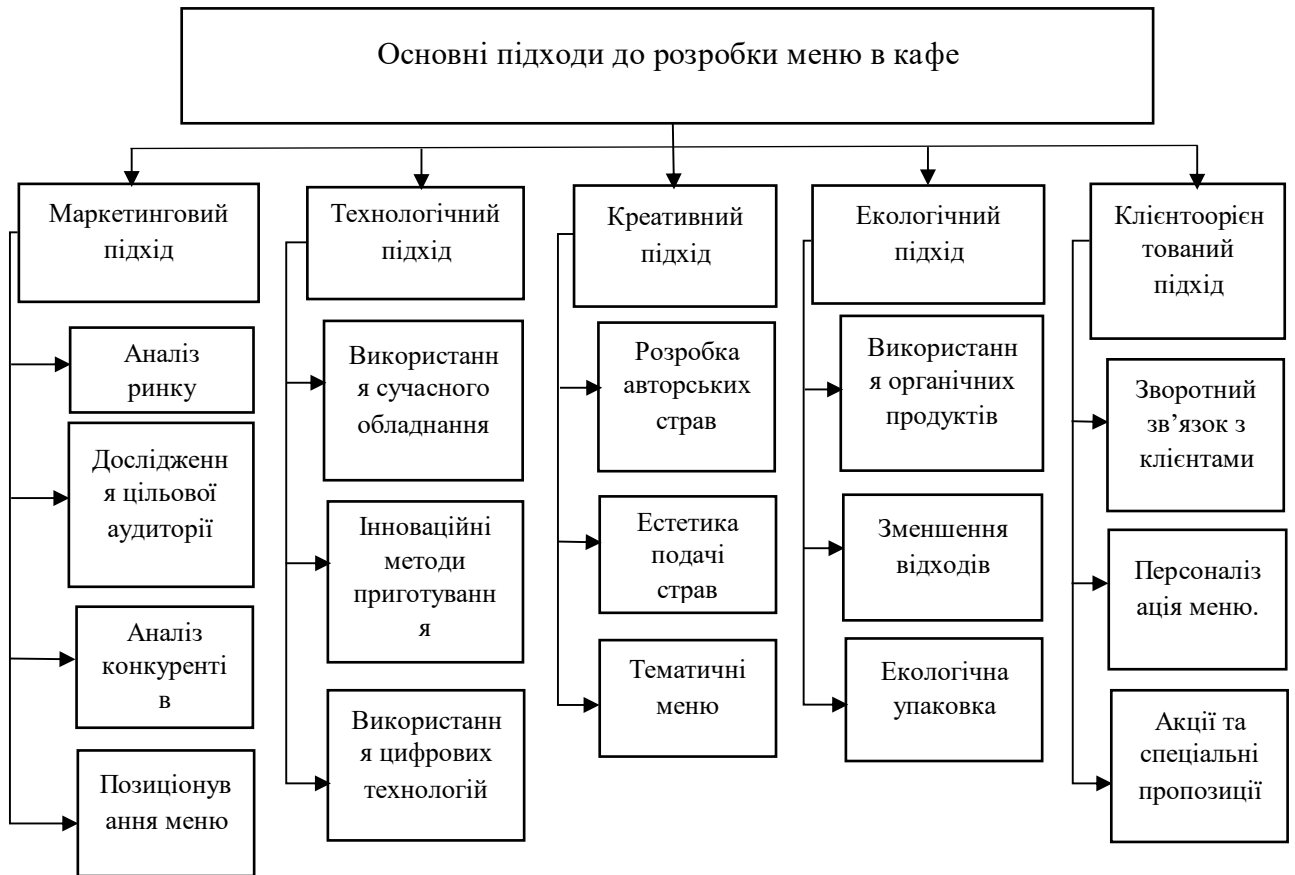


Рис.1.3 - Основні підходи до розробки меню кафе

— впровадження новітнього обладнання (використання сучасних кухонних пристроїв, які дозволяють готувати страви швидше, ефективніше та з меншою витратою ресурсів);

— інноваційні методи приготування (використання передових технік, таких як су-вид, молекулярна кухня, тощо, які дозволяють створювати унікальні та якісні страви);

— цифрові технології (використання програмного забезпечення для управління запасами, автоматизації замовлень та аналітики продажів, що допомагає оптимізувати роботу кухні та покращити обслуговування клієнтів).

Креативний підхід передбачає створення оригінальних та унікальних страв, які привертають увагу клієнтів та створюють особливий імідж закладу. Основні аспекти включають:

— розробка авторських страв (створення унікальних рецептів, які

відрізняються від стандартних пропозицій на ринку);

- естетика подачі (велика увага до візуальної привабливості страв, використання креативних технік подачі та декорування);

- тематичні меню (розробка спеціальних меню для свят, сезонів або подій, які залучають клієнтів своєю оригінальністю та ексклюзивністю).

Екологічний підхід зосереджується на сталому розвитку та зменшенні впливу на навколишнє середовище. Це включає:

- використання органічних продуктів (придбання інгредієнтів із сертифікованих екологічних господарств, що забезпечує високу якість страв та підтримку сталого розвитку);

- зменшення відходів (впровадження практик мінімізації відходів, таких як компостування та переробка, що зменшує екологічний слід кафе);

- екологічна упаковка (використання біорозкладних та перероблюваних матеріалів для упаковки страв на винос).

Клієнтоорієнтований підхід передбачає створення меню з урахуванням побажань та потреб клієнтів, забезпечення високого рівня обслуговування та постійне вдосконалення. Основні аспекти включають:

- зворотний зв'язок (активне отримання та аналіз відгуків клієнтів для виявлення їхніх потреб та очікувань, а також внесення змін до меню на основі цих даних);

- персоналізація меню (пропонування опцій для індивідуальних налаштувань страв (наприклад, додавання або виключення інгредієнтів), що підвищує задоволення клієнтів);

- акції та спеціальні пропозиції (розробка програм лояльності, знижок та акцій, які стимулюють клієнтів до повторних візитів) [10].

Сучасна розробка меню кафе активно відстежує тренди та використовує інноваційні підходи, щоб відповідати змінюваним уподобанням клієнтів і вимогам ринку. В таблиці 1.3 подано основні ключові тренди та інновації, які значно впливають на сучасну розробку меню в кафе, що робить її більш динамічною та відповідальною перед сучасними вимогами споживачів

Таблиця 1.3 - Основні ключові тренди та інновації в розробці меню.

Тренди меню в кафе	Приклад	Інновація
Локальні та сезонні інгредієнти	Використання місцевих фруктів, овочів у салатах та десертах	Встановлення міні-ферм або вертикальних садів для вирощування інгредієнтів на місці
Здорове харчування і дієтичні варіанти [11]	Смузі зі шпинатом та авокадо, безглютенові десерти,	Використання суперфудів (спіруліна, чіа, високобілкових страв) для підвищення поживної цінності страв
Меню для дітей [12]	Кольорові овочеві палички з йогуртовим соусом, міні-бургери з куркою	Привабливо для цільової аудиторії та позиціонування на ринку, як креативного меню
Фуд-шоу	Шоу-кондитер, інтерактивні шоу, шоу із живим вогнем, шоу-барбекю	Використання різних технік, які приготування їжі перетворюють в справжнє шоу
Інноваційні методи приготування[13]	Су-від приготування м'яса для збереження соковитості	Використання 3D-друку для створення незвичайних форм і текстур страв
Фарм-ту-тейбл концепції	Закупівля продуктів у місцевих фермерів	Використання мобільних додатків для відстеження походження продуктів
Екзотичні інгредієнти	Салат з драконовим фруктом і соусом з маракуї	Використання морських водоростей або комах як багатих на білки інгредієнтів
Веганські та вегетаріанські варіанти	Бургер з грибами порублено	Використання порублених грибів як основи для веганського бургера
Підвищена увага до естетики і подачі	Десерт у вигляді квітки або скульптури	Використання їстівного золота і срібла для прикраси страв
Доступність і швидкість обслуговування	Використання швидкозаморожених страв для швидкого приготування	Використання роботів і автоматизованих систем для приготування та подачі їжі [14]

Представлена таблиця показує ключові тренди та інновації, які значно впливають на сучасну розробку меню в кафе. Локальні та сезонні інгредієнти дозволяють підтримувати місцевих виробників та гарантують якість та свіжість продуктів. Дієтичні варіанти задовольняють попит на здорову їжу, а введення здорової їжі підвищує поживну цінність страв. Меню для дітей спрямоване на те, аби залучити сімейних відвідувачів. Інтерактивне меню та незвична презентація страв забезпечать цікавий процес вибору та споживання їжі для наймолодших відвідувачів. Інноваційні методи приготування дозволяють

створити смачні та унікальні страви, впровадження інтерактивних елементів у процес вибору страв та споживання їжі сприяє покращенню взаємодії клієнтів з меню та рестораном. Особлива увага до естетики та подачі робить страви більш привабливими та сприяє підвищенню клієнтської лояльності. а можливість експериментувати з формами та текстурами надасть використання 3D-друку. Фарм-ту-тейбл концепції гарантують високоякісні інгредієнти, що підтримує сталий розвиток. Мобільні додатки надають змогу відстежувати надходження продуктів, що сприяє оптимізації запасів та забезпечує стабільність роботи закладу, що є важливим фактором для забезпечення ефективності обслуговування. Екзотичні інгредієнти надають меню унікальності, пропонуючи клієнтам спробувати щось нове, щоб справити враження. Підвищена увага до естетики та подачі роблять страви більш презентабельними та привабливими. Доступність та швидкість обслуговування неабияк підвищують ефективність роботи закладу. [15]

РОЗДІЛ 2 АНАЛІЗ МЕНЮ ТА СПОЖИВЧИХ УПОДОБАНЬ ВІДВІДУВАЧІВ КАФЕ-БАРУ «МРІЯ»

2.1. Загальна характеристика кафе-бару «Мрія»

Кафе-бар «Мрія» розташовано по вул. Заводська, буд.2, у смт. Наркевичі, яке знаходиться в центральній частині Хмельницького району Хмельницької області. Наркевичі є невеликим населеним пунктом з чисельністю населення близько 3000 осіб.

Підприємство належить фізичній особі-підприємцю. Основною метою діяльності кафе-бару є забезпечення якісного харчування, виготовлення та реалізація страв нескладного приготування.

Загальну характеристику кафе-бару «Мрія» наведено в таблиці 2.1.

Таблиця 2.1 – Загальна характеристика кафе-бару «Мрія»

Показник	Характеристика
Назва та юридична адреса	Кафе-бар «Мрія»
Форма власності	ФОП
Структура управління	Унітарне
Місце розташування	Україна, Сmt.Наркевичі, Хмельницька область, вул.Заводська
Архітектурне та об'ємно-планувальне рішення будівлі	1 поверх
Належність будівлі (власна, орендована)	Власна
Рівень комфорту (кількість «зірок»)	Нижче середнього
Основні послуги	— послуги харчування; — послуги з виготовлення кулінарної продукції та кондитерських виробів; — послуги з реалізації продукції — послуги організації обслуговування споживачів (реалізація продукції та організація її споживання).
Додаткові послуги	— наявність інтернету; — можливість перегляду телевізійних програм.
Місткість засобу розміщення	35 місць
Режим роботи	08:00-22:00 Без вихідних

Цільовою аудиторією кафе-бару є місцеве населення, але найчастішими відвідувачами є працівники цукрового заводу, який розташовано за кілька метрів від кафе-бару, що значно економить час працівників у обідній час.

Кафе-бар «Мрія» - це сімейний бізнес, що пропонує широкий спектр гастрономічних послуг. Незважаючи на свою невелику місткість, він відомий своєю унікальною архітектурою та зручною локацією. Кафе-бар володіє власною будівлею та надає можливість користуватись інтернетом та переглядати телевізійні програми, що робить його популярним серед місцевого населення.

Технологічні процеси на підприємстві включають підготовку, обробку, приготування та подачу страв. Використовуються свіжі інгредієнти, що забезпечує якість продукції.

Закупівля продуктів, вибір постачальників яких здійснюється на основі якості, цінової політики та надійності поставок. Задля забезпечення свіжості продуктів закупівлі проводяться регулярно. Продукти зберігаються у відповідних умовах, дотримуючись правил товарного сусідства та мінімізуючи ризики забруднення. Проводиться регулярний контроль термінів придатності продукції, та своєчасно утилізуються зіпсовані товари. Продукти ретельно миються та очищуються перед приготуванням, задля безпеки та якості страв. Нарізаються та обробляються відповідно до технологічних карт страв. Щоб відповідати рівномірності у стравах всі інгредієнти зважуються та порціонуються.

Приготування страв здійснюється відповідно до рецептур, використовуючи різні методи теплової обробки. Обов'язковим критерієм є дотримання технологічних карт та стандартів якості на всіх етапах приготування. Готові страви естетично оформляються та порціонуються, зберігаючи оптимальну температуру та смакові характеристики. Сервісно-виробничі процеси у кафе-барі «Мрія» охоплюють організацію роботи персоналу, обслуговування клієнтів та санітарні вимоги.

Враховуючи те, що кафе-бар є невеликим закладом, персоналу там не багато - це директор, кухар, помічники кухаря, офіціант, бармен та

прибиральниця.

Схематичне зображення організаційної структури кафе-бару «Мрія» можна побачити на рисунку 2.1.

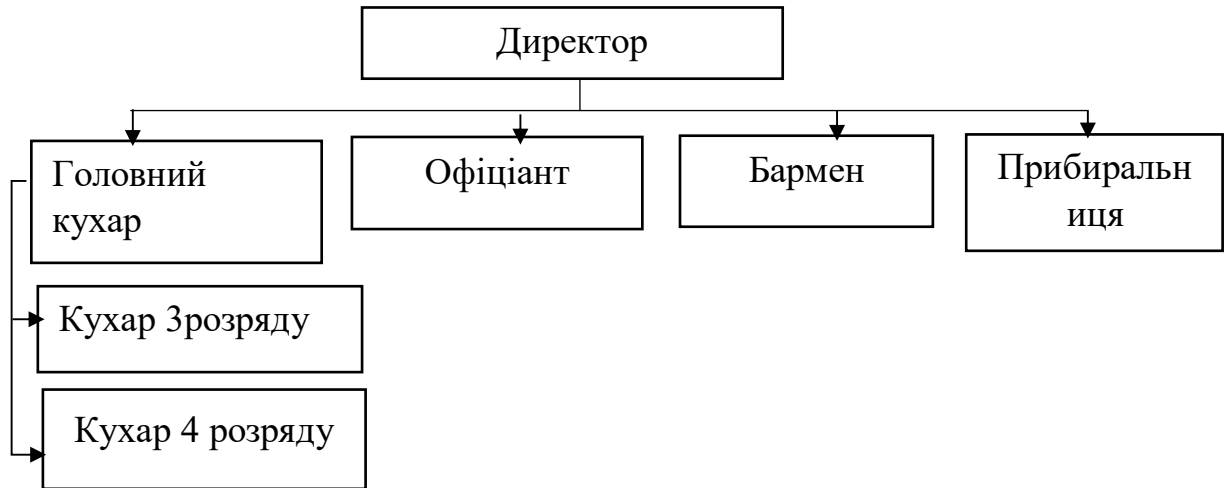


Рис. 2.1 – Організаційна структура кафе-бару «Мрія»

Аналіз розподілу обов'язків та функцій у кафе-барі «Мрія» (табл.2.1) показує, що навіть у невеликому закладі з обмеженим числом персоналу можна досягти ефективно організації роботи. Чіткий розподіл обов'язків між кухарем, помічником кухаря та офіціантом дозволяє забезпечити високу якість приготування страв, дотримання санітарних норм і стандартів. (Додаток А)

Саме приміщення кафе-бару «Мрія» складається з залу, де відбувається обслуговування та споживання їжі. Оснащене барною стійкою, столами, стільчиками, холодильниками з напоями. Далі є міні-кухня, де відбувається обробка продуктів та приготування страв. Для зберігання продуктів використовується міні-цех, оснащений холодильними камерами.

В таблиці 2.2. наведено оснащення структурних підрозділів кафе-бару «Мрія»

Дотримання санітарних норм є ключовим аспектом діяльності кафе-бару «Мрія». Заклад дотримується основних санітарних вимог у всіх своїх підрозділах.

Таблиця 2.2 - Оснащення структурних підрозділів кафе-бару «Мрія»

Підрозділ	Призначення	Обладнання	Функції
Зал для відвідувачів	Місце обслуговування клієнтів	Столи, стільці, сервірувальне обладнання	Прийом замовлень, обслуговування клієнтів, подача страв; Підтримування чистоти та порядку
Кухонний цех	Основне місце приготування їжі, включаючи закуски, основні страви та десерти	Плити, духовки, мікрохвильова піч, холодильники, морозильники, міксери	Приготування та подача страв; Забезпечення зберігання продуктів відповідно до стандартів; Дотримання санітарних норм
Складська дільниця	Зберігання інгредієнтів і продуктів, необхідних для приготування страв	Холодильники, морозильні камери, стелажі для сухих продуктів	Організація зберігання продуктів з дотриманням умов температурного режиму; Ведення обліку запасів і планування закупівель

На основі представленої таблиці, що описує призначення, обладнання та функції різних підрозділів кафе-бару «Мрія», можна зазначити, що підрозділи є доволі маленькими, що вказує на негативні сторони закладу. Сюди ж можна віднести кухонний цех, незважаючи на те, що основні функції цеху включають приготування страв, забезпечення належного зберігання продуктів, все ж таки, обмежений простір на кухні також може ускладнювати роботу персоналу, знижуючи загальну продуктивність та комфорт під час роботи.

2.2. Аналіз середовища функціонування кафе-бару «Мрія»

Аналіз середовища функціонування кафе-бару «Мрія» є важливою складовою стратегічного планування та управління закладом. Саме цей аналіз дозволить виявити основні фактори, що впливають на діяльність кафе [16].

Важливим інструментом є сегментація ринку споживачів, адже саме це дозволяє підприємству ефективно відрізнити та задовольняти потреби різних груп клієнтів, що дозволяє налаштовувати маркетингові стратегії, асортимент продукції та сервісу [17].

Цільовий сегмент кафе-бару включає як місцевих жителів (працівники

установ, молодь, старші люди), так і нових мешканців селища, які прибули через військові дії в країні. Значний приплив біженців призвів до збільшення населення, що створило нові можливості для залучення клієнтів.

Аналіз конкурентного середовища є важливим інструментом для вивчення конкурентоспроможності кафе-бару «Мрія». Лаконічне, але змістовне визначення терміну «конкурентне середовище» дає А.М. Грод: «конкурентне середовище - це результат та умови взаємодії великої кількості суб'єктів ринку, що визначає відповідний рівень економічного суперництва й можливість впливу окремих економічних агентів на ринкову ситуацію в цілому» [18**Error! Reference source not found.**].

Основними конкурентами кафе-бару «Мрія» є: «Гостинний двір» та «Family safe». «Гостинний двір» - ресторан на 70 місць, з великою озелененню територією та чудовим екстер'єром. Підходить для святкування днів народжень, корпоративів, весілля та інших свят. Середній чек тут становить 280грн. «Family safe» - двохповерхове кафе. Зала на 50 місць, новий, гарний косметичний ремонт. Другий поверх знаходиться на стадії закінчення ремонту. Середній чек - 200грн.

Проведення порівняльної оцінки з основними конкурентами на ринку дозволяє виявити сильні та слабкі сторони закладу, а також можливості для покращення та розвитку. У таблиці 2.3. представлено оцінку діяльності кафе-бару «Мрія» та двох основних конкурентів - «Гостинний двір» та «Family safe»

Таблиця 2.3. – Оцінка діяльності конкурентів кафе-бар «Мрія»

Показник	Оцінка в балах		
	Кафе-бар «Мрія»	Конкурент №2 «Гостинний двір»	Конкурент № 3 «Family safe»
Частка ринку	2	2	2
Широта асортименту	1	3	2
Додаткові послуги	1	2	3
Якість послуг	2	3	3
Рівень сервісу	1	3	3
Місткість закладу	1	3	2
Місце розміщення	2	2	3
Середній бал	10	18	18

Аналізуючи таблицю конкурентів можна зробити висновок, що кафе-бар «Мрія» має нижчі показники за багатьма ключовими аспектами порівняно з конкурентами. Середній бал для кафе-бару «Мрія» становить 10, що значно нижче порівняно з іншими закладами, які мають по 18 балів кожен. Це свідчить про необхідність вдосконалення ряду аспектів, таких як широта асортименту, додаткові послуги, якість послуг, рівень сервісу та місткість закладу, адже все це впливає на конкурентність, як стверджує Михайлова М.В. : «Сучасний стан ринку ресторанних послуг характеризується жорсткими умовами конкуренції серед закладів, тому головною задачею постає виживання в цих умовах та боротьба за споживачів» [19].

SWOT-аналіз дозволяє отримати чітку оцінку сил підприємства і ситуації на ринку, дозволяє визначити сильні та слабкі сторони підприємства, а також можливості та загрози, що впливають з його зовнішнього середовища [20].

Таблиця 2.4 - SWOT-аналіз кафе-бар «Мрія»

Сильні сторони	Слабкі сторони
Зручне місцезнаходження Невисокі ціни Близькість до освітніх та соціальних установ	Немає власного сайту Недостатня реклама закладу Обмежений асортимент страв Недостатнє устаткування Непривабливий інтер'єр та екстер'єр приміщення
Можливості	Загрози
Розширення асортименту Програма лояльності для клієнтів Створення власного сайту Просування, реклама для кафе-бару Купівля нового обладнання	Конкуренція на ринку Зростання цін на продукти Технічні проблеми через застаріле обладнання

З таблиці 2.4 можемо зробити висновок, що кафе-бар «Мрія» має ряд сильних сторін, таких як зручне місцезнаходження, невисокі ціни та близькість до освітніх і соціальних установ. Однак, існують і слабкі сторони, включаючи відсутність власного сайту, недостатню рекламу, обмежений асортимент страв, недостатнє устаткування та не зовсім привабливий інтер'єр та екстер'єр.

Основні загрози включають конкуренцію на ринку, зростання цін на продукти та технічні проблеми через застаріле обладнання. Для мінімізації цих

загроз, підприємству необхідно слідкувати за ціновою політикою, модернізувати обладнання та активно працювати над підвищенням конкурентоспроможності через покращення обслуговування і якість страв.

Кафе-бар «Мрія» має потенціал для покращення своєї позиції на ринку за рахунок реалізації можливостей, таких як розширення асортименту, впровадження програм лояльності та покращення маркетингових зусиль. Однак, для цього потрібно подолати внутрішні слабкі сторони і бути готовими до зовнішніх загроз.

Зовнішнє середовище є джерелом, що надає підприємству всі необхідні ресурси для підтримки внутрішнього потенціалу. Адже підприємство постійно перебуває у стані обміну із зовнішнім середовищем [21].

Оцінку факторів макросередовища наведено на табл.2.5.

Таблиця 2.5 – Оцінка факторів макросередовища кафе-бар «Мрія»

Група фактора	Фактор	Характер впливу фактора (+, -)	Оцінка ступеня впливу фактора у балах від 0 до 3
Економічна	1 Розвиток економіки України (регіону)	+	2
	2 Розвиток підприємств готельно-ресторанного бізнесу	+	3
	3 Темп інфляції	-	3
	4 Рівень податкових ставок	-	2
	5 Рівень доходів населення	+	3
Політична	1 Рівень політичної стабільності в Україні	+	2
	2 Ступінь суспільної підтримки урядової програми розвитку	+	1
Правова	Законодавчі акти, що регулюють діяльність підприємства	+	2
Демографічна	1 Чисельність населення України	+	3
	2 Статеві віковий склад	+	2
Науково-технічна	1 Нововведення в області готельно-ресторанних послуг	+	3
	2 Нововведення в області готельно-ресторанних технологій	+	2

Кінець табл.2.5

Природна	1 Природні умови	+	1
	2 Стан природних ресурсів України	-	1
	3 Екологічний фактор	-	2
Соціально-культурна	1 Рівень освіти в Україні	+	2
	2 Соціальні умови життя	+	2

Всі ці фактори по-різному впливають на ту чи іншу сторону виробничої і підприємницької діяльності [22]

Проведений аналіз демонструє вплив різних факторів на діяльність кафе-бару «Мрія». Позитивними є розвиток економіки та підприємств готельно-ресторанного бізнесу, доходи населення та нововведення.

Негативними є темп інфляції, податкові ставки та екологічний стан.

2.3 Дослідження споживчих уподобань відвідувачів кафе-бару «Мрія»

Необхідними знаннями для успішної діяльності підприємства на ринку є дослідження уподобань та потреб споживачів. Саме це дає можливість визначити найбільш популярні послуги [23].

Терещенко Е. Ю. стверджує: «Для досягнення і збереження належного рівня конкурентоспроможності в довгостроковій перспективі підприємствам необхідно здійснювати їх ґрунтовний аналіз, поєднуючи традиційні статистичні методи з більш сучасними та раціональними» [24].

Ґрунтовний аналіз діяльності кафе-бару «Мрія» є важливим етапом для оцінки поточного стану закладу, виявлення вузьких місць та проблем, що впливають на його розвиток та ефективність функціонування. Цей аналіз дозволить зрозуміти ключові аспекти роботи кафе-бару, виявити основні внутрішні та зовнішні фактори, що впливають на його діяльність. На основі чого можна провести та обґрунтувати розробку рекомендацій для покращення роботи закладу.

Для покращення якості обслуговування та підвищення рівня задоволеності клієнтів у кафе-барі «Мрія» було проведено опитування споживачів. Мета опитування полягала у виявленні думок відвідувачів щодо якості кухні, страв, роботи персоналу та загальної атмосфери закладу. Зібрані дані допоможуть керівництву прийняти обґрунтовані рішення для подальшого розвитку кафе-бару.

Опитування проводилося серед клієнтів закладу, які добровільно

погодилися заповнити анкети. Кожне питання оцінювалося за шкалою від 1 до 5, де 1 означало найнижчу оцінку, а 5 - найвищу. Нижче на таблиці 2.6. наведено результати опитування та їхній аналіз.

Таблиця 2.6 – Результати анкетування відвідувачів кафе-бару «Мрія»

Питання	Відвідувачі										Загальна к-сть оцінок	Середня оцінка
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Якість страв	4	4	5	3	3	4	3	3	4	3	36	3,6
Робота персоналу	4	5	4	3	4	4	4	5	3	4	40	4
Атмосфера та комфорт	3	4	3	2	2	3	3	3	2	4	29	2,9
Співвідношення ціна/якість	4	4	5	3	4	4	5	5	3	4	41	4,1
Різноманітність меню	2	2	3	3	3	3	4	4	5	3	32	3,2
Час очікування	3	4	4	3	5	4	4	3	3	4	37	3,7
Загальна задоволеність	3	4	3	4	4	3	4	5	4	3	37	3,7

Аналізуючи таблицю, можна побачити, як відвідувачі кафе-бару оцінюють роботу кафе-бару за наведеними критеріями. Згідно з отриманими даними, відвідувачі високо оцінюють якість страв та роботу персоналу, що свідчить про позитивний досвід обслуговування. Співвідношення ціни і якості також отримало високу оцінку, що свідчить про задоволення клієнтів цінами за отримані послуги. Проте є потенціал для покращення у таких аспектах, як атмосфера та комфорт, різноманітність меню та час очікування.

Згідно з даними таблиці, було побудовано діаграму (рис. 2.2) «Оцінка критеріїв якості кафе-бару «Мрія», яка наглядно відображає результати опитування та підкреслює основні аспекти, на які слід звернути увагу для покращення роботи закладу.

Згідно діаграми, найвищі оцінки були отримані за «співвідношення ціна/якість» та «робота персоналу», що свідчить про задоволення клієнтів цими аспектами. Однак, є потреба у покращенні атмосфери та комфорту, різноманітності меню, а також у зменшенні часу очікування. Ці результати слід

враховувати при плануванні подальших поліпшень у роботі закладу, адже вони є одними з найважливіших критерій.

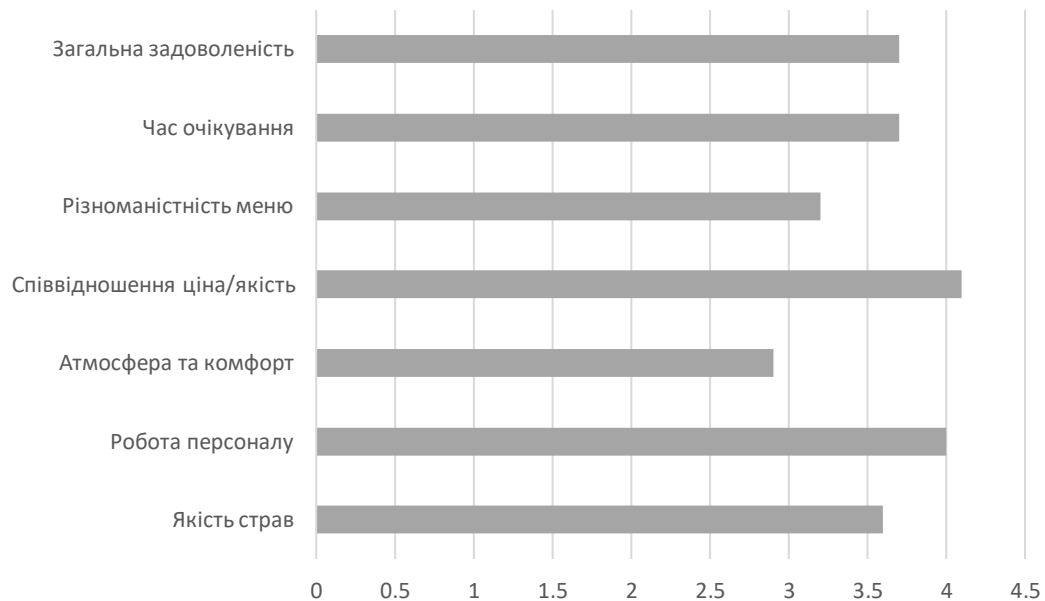


Рис.2. 2 – Оцінка критеріїв якості кафе-бару «Мрія»

Важливим інструментом для управління асортиментом страв та підвищення ефективності діяльності є АВС-аналіз меню. Цей аналіз дозволяє класифікувати страви за їхньою стратегічною важливістю на основі обсягів продажів та прибутковості [**Error! Reference source not found.**].

АВС-аналіз меню кафе-бару «Мрія» можна побачити на таблиці 2.7.

Таблиця 2.7. – Аналіз АВС меню кафе-бару «Мрія»

Клас меню	Страва	Популярність	К-сть проданих порцій за 3 місяці	Обсяг продажів (%)
А	Борщ з пампушками	Найбільш замовлювана перша страва	320	16,02%
А	Вареники з картоплею та грибами	Одна з найулюбленіших страв	306	15,32%
А	Деруни зі сметаною	Улюблена страва на сніданок	300	15,02%
В	Гречаники з м'ясом	Добре приймається клієнтами	246	12,31%
В	Плов	Стабільний попит	240	12,01%
В	Фарширований перець	Страва, не на кожен день	200	10,01%
С	Каша з гарбуза	Замовляється дуже рідко	130	6,51%

С	Зрази з капустою	Часто замінюються іншими стравами	135	6,76%
С	Манка з грибами	Замовляється рідко	120	6,01%

Кількість продажів та обсяг продажів було обраховано за формулами:

Загальна кількість проданих порцій -

$$320 + 306 + 300 + 246 + 240 + 200 + 130 + 135 + 120 = 1997$$

$$\text{Обсяг продажів страви (\%)} = \left(\frac{\text{К – сть проданих порцій страв}}{\text{Загальна к – сть проданих порцій}} \right) \times 100\%$$

Загальна кількість проданих порцій складає 1997, що дає змогу зрозуміти популярність різних страв серед відвідувачів.

Згідно з аналізом, найбільшу кількість порцій припадає на страви категорії А, такі як Борщ з пампушками, Вареники з картоплею та грибами, і Деруни зі сметаною. Це підтверджує їх популярність серед відвідувачів.

Страви категорії В мають середню популярність, а страви категорії С – найнижчу. Це дає підстави для подальшого аналізу та оптимізації меню кафе-бару «Мрія», з метою підвищення ефективності та задоволеності клієнтів.

Загалом, АВС-аналіз допомагає кафе-бару «Мрія» краще розуміти своїх клієнтів та їхні вподобання, що є ключем до успішного бізнесу в галузі громадського харчування. На рис. 2.3 наведено обсяг продажів страв за категоріями АВС меню, що ілюструє розподіл популярності різних категорій страв серед відвідувачів кафе-бару «Мрія»

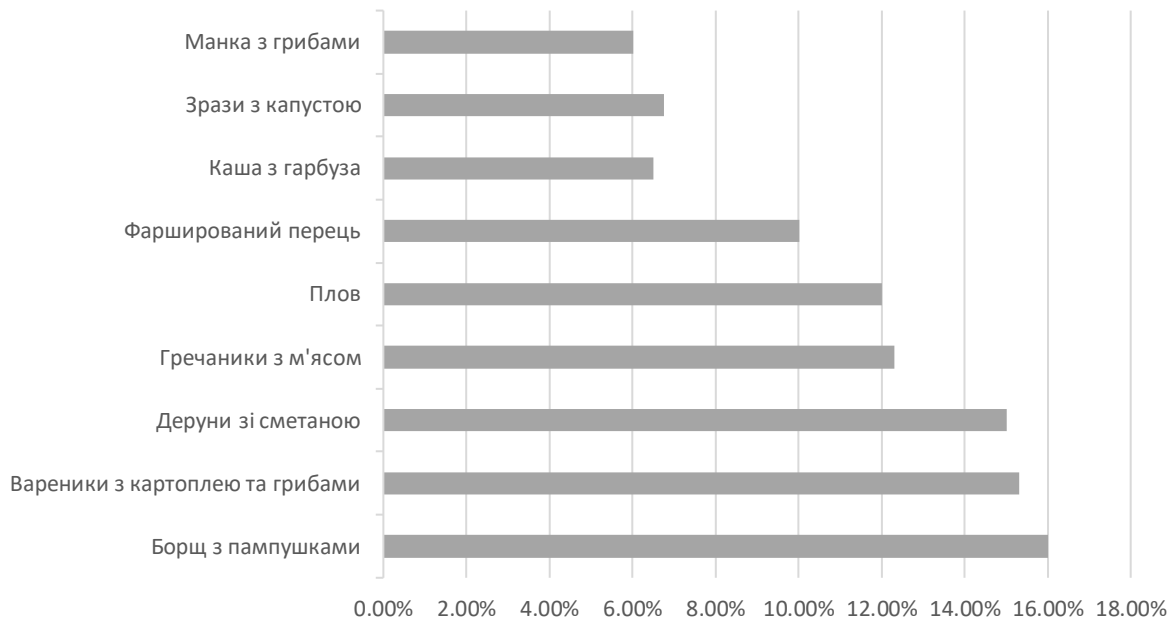


Рисунок 2.3. – Обсяг продажів страв АВС меню

Згідно діаграми обсягу страв, можна побачити, що страви, які належать до категорії А займають найбільше відсотків. Далі йдуть страви категорії В та найменша кількість – категорія С, страви якої не користуються популярністю серед відвідувачів.

Також ключовим елементом для розуміння прибутковості кожної страви та загальної рентабельності закладу є фінансовий аналіз меню (див.табл.2.8.). Це дозволяє виявити, які страви приносять найбільший прибуток і де можна оптимізувати витрати [26].

Таблиця 2.8. – Фінансовий аналіз меню

Страва	Собівартість,грн	Продажна ціна, грн	Валовий прибуток, грн
Борщ з пампушками	20	50	30
Вареники з картоплею та грибами	19	45	26
Деруни зі сметаною	15	40	25
Гречаники з м'ясом	25	50	25
Плов	20	40	20
Фарширований перець	23	50	27
Каша з гарбуза	20	40	20
Зрази з капустою	18	38	20
Манка з грибами	15	38	23

Для проведення фінансового аналізу кафе-бару «Мрія» було проаналізовано собівартість і валовий прибуток популярних страв. На основі цих

даних створено діаграму (рис.2.4.), яка демонструє, які страви приносять найбільший прибуток відносно їх собівартості. Це дозволяє ефективніше керувати асортиментом та фінансовими ресурсами закладу.

Побудована діаграма показує, що найприбутковішими стравами є борщ з пампушками та фарширований перець. Вони приносять найбільший валовий прибуток відносно їх собівартості. Деруни зі сметаною та манка з грибами також показують високий прибуток при низькій собівартості. Ці дані можуть бути використані для оптимізації меню та підвищення рентабельності кафе-бару «Мрія».

Грунтовний аналіз дозволяє зрозуміти ключові аспекти роботи закладу, виявити внутрішні та зовнішні фактори, що впливають на його діяльність, і обґрунтовано розробити рекомендації для подальшого поліпшення.

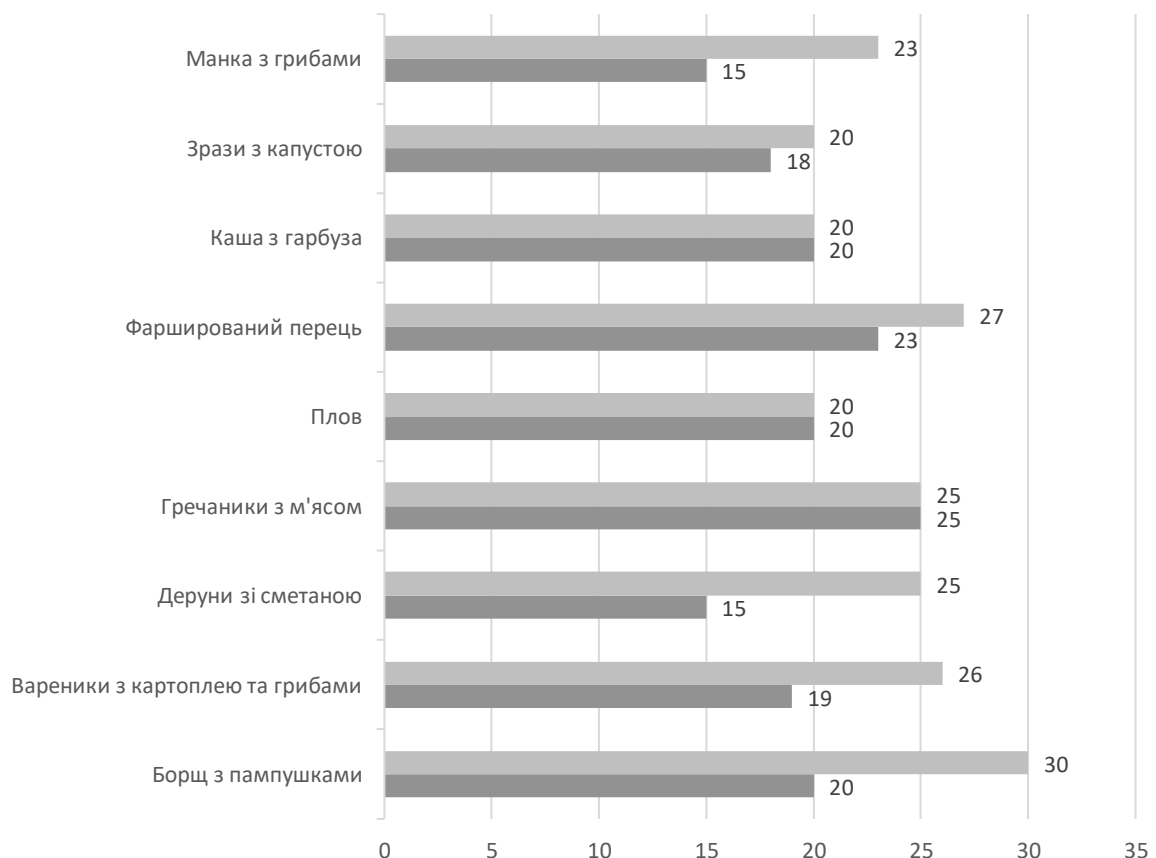


Рис. 2.4. – Порівняння собівартості та валового прибутку страв

Під час аналізу було виявлено кілька ключових проблем, що потребують уваги керівництва кафе-бару «Мрія»: недостатня ефективність кухні через обмежену площу та недостатність обладнання; низький рівень обслуговування клієнтів через нестачу кваліфікованих працівників; непривабливий інтер'єр закладу; недостатність нових, сучасних страв в кафе-барі.

Було проведено опитування клієнтів, задля оцінки якості обслуговування та рівня задоволеності відвідувачів, результати яких показали, що закладу є куди розвиватися та над чим працювати. На основі обсягу продажів та фінансової оцінки страв, було виявлено, що найбільше популярні та прибуткові страви належать до категорії А. Для підвищення ефективності рекомендується зосередитися на цих стравах та оптимізації меню.

3 РОЗРОБКА ЗАХОДІВ З УДОСКОНАЛЕННЯ МЕНЮ КАФЕ-БАРУ «МРІЯ»

3.1. Рекомендації щодо додавання комплексних обідів у меню кафе-бару «Мрія»

В сучасних умовах розвитку малого бізнесу в Україні, особливо в невеликих населених пунктах, важливим є адаптація послуг закладів громадського харчування до потреб місцевого населення. Створення ефективного та привабливого меню є ключовим аспектом в ресторанному бізнесі, адже воно напряду впливає на задоволення споживачів і ефективність діяльності підприємства.

Кафе-бар «Мрія», розташований у селищі Наркевичі, є прикладом закладу, що має великий потенціал для впровадження комплексних обідів як частини своєї бізнес-стратегії.

Головна мета впровадження комплексних обідів у кафе-барі «Мрія» – забезпечити працівників заводу та місцевих жителів смачними, поживними та доступними стравами під час обідньої перерви. Комплексні обіди є зручною та економічно вигідною формою харчування, що дозволяє задовольнити потреби клієнтів у швидкому та збалансованому харчуванні.

Впровадження таких обідів дозволить кафе-бару «Мрія» не тільки задовольнити потреби своїх споживачів, але й покращити конкурентоспроможність, підвищити лояльність клієнтів та збільшити прибутковість закладу.

Впровадження нових комплексних обідів сприятиме розвитку та підвищенню ефективності кафе, що призведе до:

- Розширення асортименту меню, та задоволення потреб клієнтів. Це може бути привабливим варіантом для споживачів, які шукають недорогі, але ситні обіди;
- Збільшення обігу клієнтів і збільшення чеку;

— Економія часу для клієнтів. Комплексні обіди, зазвичай, пропонуються у вигляді готових комплектів, що зекономить час, особливо, якщо це обідня перерва чи швидкий перекус;

— Можливості для просування. Нові обіди можуть стати предметом маркетингових акцій та просування кафе-бару. Акції, спеціальні пропозиції, знижки - все це привертатиме увагу та підвищить обіг;

— Можливість оптимізації витрат і прибутковості. Розробка ефективних рецептур і виготовлення комплексних обідів дозволить кафе оптимізувати витрати на продукти та підвищити маржинальність.

Впровадження нових комплексних обідів на підприємство потребує розуміння та застосування важливих аспектів теорії харчування - це принципи збалансованого харчування, підбір продуктів, різноманітність раціону, методи приготування їжі, естетична подача.

Для кафе-бару «Мрія» пропонуємо ввести не складні за приготуванням страви української кухні подані в табл.3.1

Таблиця 3.1– Рекомендовані комплексні обіди на тиждень в кафе-барі «Мрія»

День тижня	Закуска	Перша страва	Друга страва	Десерт
1	2	3	4	5
Понеділок	Салат «Вінегрет» (буряк, морква, картопля, солоні огірки, зелений горошок, заправка з олії)	Борщ український (буряк, капуста, картопля, морква, цибуля, томатна паста, свинина)	Котлета по-київськи з картопляним пюре (куряча котлета з вершковим маслом, паніровка, картопля, молоко, вершкове масло)	Сирники з сметаною (творог, яйця, борошно, цукор, сметана)
Вівторок	Овочевий салат з олією (огірки, помідори, цибуля, зелень, соняшникова олія)	Суп з фрикадельками (яловичі фрикадельки, картопля, морква, цибуля, зелень)	Биточки зі свинини з пюре (свинина, картопля, молоко, вершкове масло)	Яблучний пиріг (тісто, яблука, цукор, яйця, кориця)
Середа	Салат «Олів'є» (варена картопля, морква, зелений горошок, мариновані огірки, яйця, ковбаса, майонез)	Уха (риба, картопля, морква, цибуля, зелень)	Голубці з м'ясом та рисом (капустне листя, свинина або яловичина, рис, морква, томатний соус)	Налисники з сиром та варенням (млинці з начинкою з творогу, з варенням)

Кінець табл.3.1

1	2	3	4	5
Четвер	Салат «Мізерія» (свіжі огірки, сметана, кріп, сіль)	Розсольник (суп з солоними огірками, картоплею, морквою, перловкою)	Курячі відбивні з гречаною кашею (куряче філе, паніровка, гречка)	Вафля зі згущеним молоком (згущене молоко, вафлі)
П'ятниця	Салат «Вінегрет» (буряк, морква, картопля, солоні огірки, зелений горошок, заправка з олії)	Борщ український (буряк, капуста, картопля, морква, цибуля, томатна паста, свинина)	Биточки зі свинини з пюре (свинина, картопля, молоко, вершкове масло)	Сирники з сметаною (творог, яйця, борошно, цукор, сметана)
Субота	Салат «Олів'є» (варена картопля, морква, зелений горошок, мариновані огірки, яйця, ковбаса, майонез)	Суп з квасолею (квасоля, картопля, морква, цибуля, зелень)	Голубці з м'ясом та рисом (капустне листя, свинина або яловичина, рис, морква, томатний соус)	Налисники з сиром та варенням (млинці з начинкою з творогу, подаються з варенням)
Неділя	Салат з буряка та чорносливу (варений буряк, чорнослив, горіхи, олія)	Уха (риба, картопля, морква, цибуля, зелень)	Котлети з індички з рисом (фарш з індички, рис, цибуля)	Медовик (мед, борошно, яйця, цукор, вершкове масло, сметана)

Таблиця відображає розміщення комплексних обідів, запропонованих у кафе-барі «Мрія», на тижневі дні. Кожен день тижня має унікальну комбінацію страв, які включають у себе закуску, першу страву, другу страву та десерт. Це меню відповідає українській кулінарній традиції, де кожна страва має свій унікальний смак та поживні властивості.

Кожна страва має свою власну собівартість та технологію приготування, що дозволяє забезпечити якісний продукт для відвідувачів кафе-бару «Мрія».

Далі наведено детальний огляд кожної страви, її вагу, витрати на 30 порцій, собівартість, вартість за 1 кг, а також технологію її приготування.

Проведено прорахунок вартості комплексного обіду кафе-бару «Мрія» на тиждень в таблиці В.1 в Додатку В. Розрахунки для всіх страв у таблиці були проведені за такими формулами:

$$\text{Вартість однієї порції} = \frac{\text{Загальна вартість}}{\text{Кількість порцій}}$$

$$\text{Вартість за 1кг} = \frac{\text{Вартість однієї порції} \times 100}{\text{Вага однієї порції}}$$

Усі страви, зазначені в таблиці, мають оптимальну вагу порцій, що забезпечує їхню економічну ефективність. Приготування страв включає як прості технології (нарізання і заправка овочів для салатів), так і більш складні (приготування голубців або котлет). Собівартість страв розрахована як на одну порцію, так і на 30 порцій, що дозволяє ефективно планувати витрати на інгредієнти. Собівартість страви на 1 кг також дозволяє точно визначити економічну вигоду кожної страви.

У зв'язку зі сезонною зміною чисельності працівників на заводі, було проведено аналіз очікуваної кількості людей, які відвідуватимуть заклад на обіди, а також спрогнозовано виторг від цих обідів.

Влітку та осіннім періодом на заводі працює приблизно 250 осіб, в той час як взимку та навесні ця кількість збільшується до близько 600 осіб. Зрозуміло, що частка працівників, які регулярно відвідуватимуть кафе-бар на обіди, залежатиме від сезону.

До прикладу, частка відвідувачів кафе-бару «Мрія» становитиме 70%, а чек на обід становитиме – 150грн.

Припустимо, що частка людей, які ходять на обіди, складає 70%.

Тоді кількість людей на обіди в літній та осінній період становитиме:

$$250 \times 0,7 = 175 \quad 250 \times 0,7 = 175 \text{ людей}$$

Зимовий та весняний періоди – 600 людей, частка може збільшитись до 80% через більшу кількість працівників, тоді кількість людей на обіди:

$$600 \times 0,8 = 480 \text{ людей}$$

Чек на обід становитиме – 150 гривень, а люди ходитимуть 5днів/тиждень, тоді прогноз виторгу буде таким:

$$\text{Літній та осінній періоди: } 175 \times 5 \times 150 = 131\,250 \text{грн/5 днів,}$$

$$\text{Зимовий та весняний періоди: } 480 \times 5 \times 150 = 240\,000 \text{грн/5днів.}$$

Проте, зважаючи на обмежений простір у кафе-барі «Мрія», всі бажаючі відвідувачі можуть не вміститися одночасно.

Тому частина працівників може брати їжу з собою, що потребує додаткової організації процесу упаковки та видачі страв на виніс. Це дозволить забезпечити комфорт для всіх відвідувачів і оптимізувати обслуговування клієнтів у періоди підвищеного навантаження.

Аби краще дослідити сезонні коливання кількості клієнтів, що відвідують заклади на обіди, з метою ефективного управління ресурсами та максимізації прибутковості, на рисунку 3.1. проведено аналіз, який включає прогноз кількості людей на обіди та прогнозований виторг за зимовий, весняний, літній та осінній періоди.

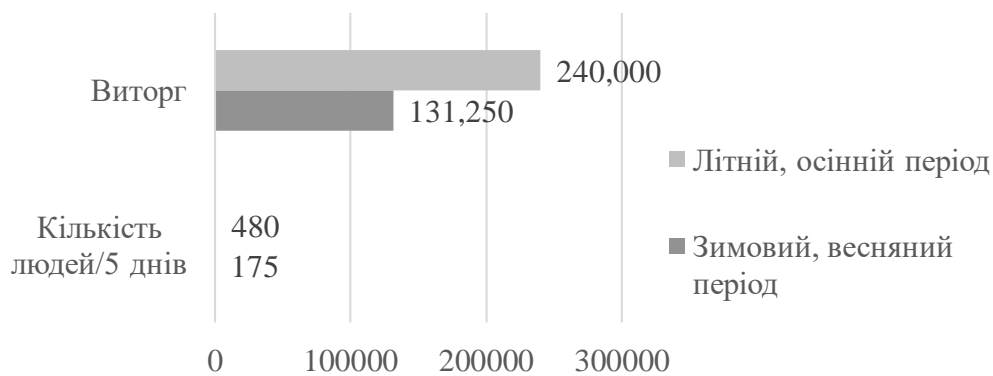


Рисунок 3.1. – Прогноз кількості клієнтів на обіди та виторгу за сезонами

Аналіз показує, що кількість клієнтів, що відвідують кафе-бар «Мрія» на обіди, суттєво змінюється в залежності від сезону. У зимовий та весняний періоди, коли на заводі працює більше працівників, очікується значний ріст числа відвідувачів. Прогнозований виторг у ці періоди складає 240,000 гривень на тиждень. У літній та осінній періоди, коли кількість працівників менша, але є підвищений споживчий попит, прогнозується виторг у розмірі 131,250 гривень на тиждень.

Комплексні обіди у кафе-барі «Мрія» - це не лише смачна альтернатива для тих, хто шукає недорогий, швидкий та поживний обід, але й стратегічний крок у розвитку бізнесу. Введення комплексних обідів дозволить кафе-бару збільшити

середній чек і покращити задоволення клієнтів, що сприятиме кількості повторних відвідувань та загальному виторгу.

3.2. Пропозиції розширення асортименту напоїв та обладнань для їх приготування

У сучасному ресторанному бізнесі асортимент напоїв є невід'ємною складовою успішного обслуговування клієнтів. Напої не тільки доповнюють меню, але й сприяють створенню приємної атмосфери, підвищуючи загальний рівень задоволеності відвідувачів.

На сьогоднішній день кафе-бар «Мрія» пропонує обмежений вибір напоїв. Такий асортимент не відповідає сучасним вимогам споживачів, які звикли до широкого вибору напоїв у закладах громадського харчування. Розширення асортименту напоїв дозволить задовольнити різноманітні смакові уподобання клієнтів та створити більш привабливий імідж закладу.

Пропонуємо розширити асортимент напоїв у кафе-бар «Мрія», додавши:

Газовані напої (різноманітність газованих напоїв, включаючи класичні варіанти та ексклюзивні смаки, задовольнить потреби любителів таких напоїв);

Кава та чай (розширення асортименту кави та чаю є важливим елементом розвитку кафе-бару. До меню можна додати різні види кави, включаючи еспресо, капучіно, лате, американо, а також різноманітні види чаю: чорний, зелений, трав'яний, фруктовий. Спеціальні сезонні пропозиції, такі як гарбузовий латте або імбирний чай, також можуть стати популярними серед відвідувачів);

Натуральні соки та фреші (користуються великою популярністю серед клієнтів, які дбають про своє здоров'я. Пропозиція свіжовичавлених соків з апельсинів, яблук, моркви, буряка та інших фруктів та овочів може значно підвищити привабливість меню. Такі напої не тільки смачні, але й корисні, що робить їх привабливими для різних категорій відвідувачів).

У таблиці 3.2. наведено конкретні запропоновані напої, які можна ввести для початку.

Таблиця 3.2 – Пропозиції введення напоїв у кафе-бар «Мрія»

Група напоїв	Перелік
Соки	Апельсиновий, яблучний, томатний, морквяний
Смузі	Фруктові та овочеві суміші (банан-ягоди, шпинат-яблуко-ківі)
Різноманітні види чаю	Зелений, чорний, трав'яний, каркаде, білий
Кава	Еспресо, американо, капучино, лате (з використанням кавомашини)
Газовані напої	Автомати з розливними газованими напоями - пропонують різноманітні напої, такі як кола, лимонад, апельсинова газована вода. Це дозволить знизити витрати на закупівлю бутильованих напоїв та запропонувати клієнтам свіжі напої за доступнішою ціною.
Безалкогольні коктейлі	Мохіто, лимонади, фреші, квас
Гарячі напої (особливо в холодний період)	Какао, гарячий шоколад, глінтвейн безалкогольний з різними прянощами та фруктами

Для того, щоб задовільнити потреби всіх споживачів, потрібно додати до меню декілька варіантів різних напоїв, аби відвідувачі мали широкий вибір. На таблиці 3.3. перераховано асортимент напоїв, та вказано їх собівартість, виторг та ціну.

Таблиця 3.3 – Запропоновані напої для кафе-бару «Мрія»

Напій	Вага, мл	Собівартість	Ціна	Виторг
Апельсиновий сік	250мл	15грн	35грн	20грн
Яблучний сік	250мл	10грн	30грн	20грн
Томатний сік	250мл	10грн	30грн	20грн
Смузі банан+полуниця	300мл	23грн	50грн	27грн
Зелений смузі шпинат+ківі+яблуко	300мл	23грн	50грн	27грн
Ягідний смузі малина+чорниця+йогурт	300мл	25грн	50грн	25грн
Кока-кола	330мл	10грн	20грн	10грн
Лимонад	330мл	10грн	20грн	10грн
Тонік	330мл	10грн	20грн	10грн
Еспресо	50мл	6грн	20грн	14грн
Капучино	200мл	13грн	35грн	22грн
Латте	250мл	15грн	35грн	20грн
Чорний чай	300мл	3грн	20грн	17грн
Зелений чай	300мл	4грн	20грн	16грн
Трав'яний чай	300мл	5грн	20грн	15грн
Мохіто	300мл	15грн	35грн	20грн
Фруктовий коктейль	300мл	20грн	45грн	25грн
Разом:		217грн	535грн	318грн

Враховуючи невеликий масштаб кафе-бару «Мрія», початкові ціни на нові напої були встановлені не дуже високими, що сприятиме залученню більшої

кількості клієнтів. Це стратегічно важливо для встановлення позитивного іміджу і підвищення обігу. Напої, які планується впровадити в меню, відповідають сучасним трендам і вимогам споживачів, що дозволяє кафе-бару «Мрія» привертати нових клієнтів та зберігати вірних постійних гостей.

На рис.3.2 представлено порівняння собівартості та продажною ціни різних напоїв, які планується впровадити в меню кафе-бару «Мрія», яке допомагає оцінити рентабельність кожного напою, показуючи, скільки коштує його приготування та за яку ціну він буде продаватися.

Враховуючи цей аналіз, що може служити основою для подальших стратегічних рішень кафе-бар «Мрія» може оптимізувати своє меню напоїв, збалансовуючи пропозицію з погляду вартості, популярності серед клієнтів і рентабельності, що сприятиме підвищенню загального фінансового результату. Такий підхід дозволить кафе-бару "Мрія" залучати і задовольняти більше клієнтів, збільшуючи свою конкурентоспроможність на ринку.

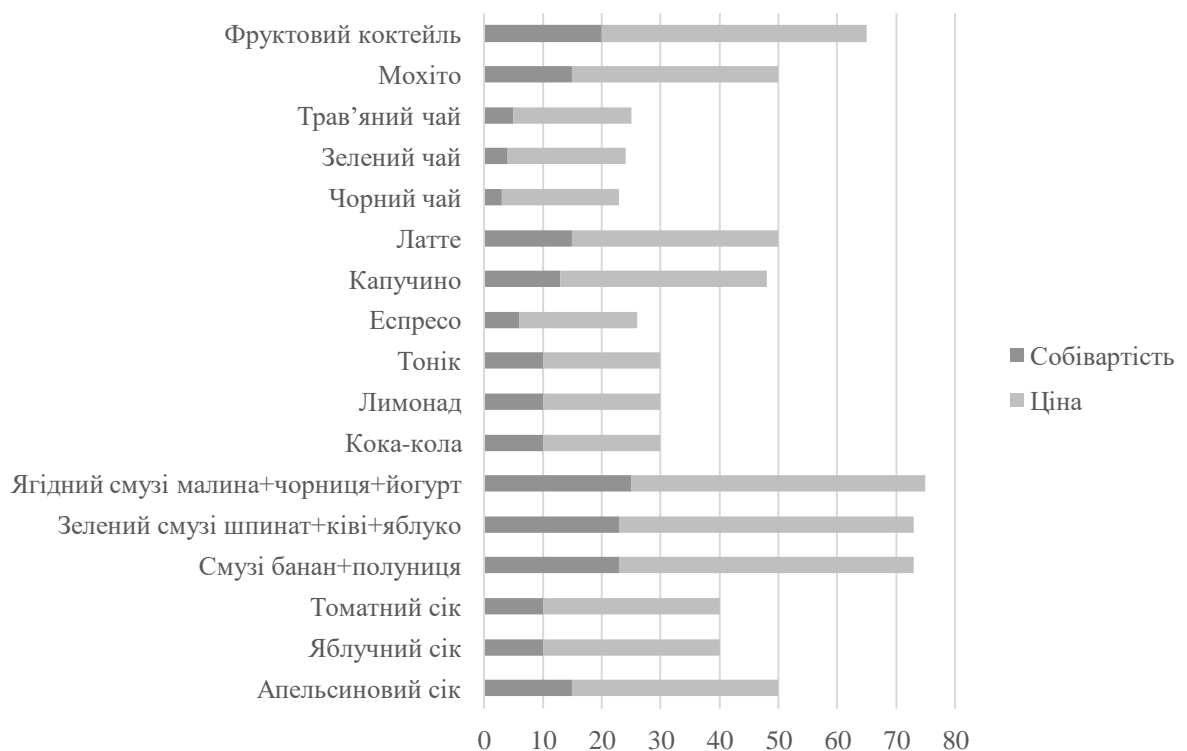


Рисунок 3.2. – Аналіз порівняння собівартість/ціна

Відмітимо, що найбільший розрив між собівартістю і продажною ціною спостерігається у фруктового коктейлю та різних смузі, що свідчить про їх

високу рентабельність. Високий прибуток можна очікувати також від капучино і латте. Напої з найменшою різницею між собівартістю та ціною включають газовані напої, тонік і трав'яні чаї, які мають нижчу рентабельність. Впровадження таких напоїв може бути доцільним з огляду на попит клієнтів, проте для максимізації прибутку варто зосередити увагу на найбільш рентабельних позиціях. Цей аналіз допомагає кафе-бару «Мрія» визначити пріоритети в розширенні меню та забезпечити стабільне фінансове зростання.

Впровадження нових напоїв у меню кафе-бару «Мрія» потребує певних інвестицій у спеціалізоване обладнання. Витрати на обладнання мають бути ретельно проаналізованими, щоб забезпечити рентабельність та ефективність нових пропозицій.

Основним обладнанням, яке потрібно для приготування вищевказаних напоїв є: соковижималка та блендери, автомати для розливних газованих напоїв, кавомашина, обладнання для безалкогольних коктейлів.

Інвестиції у нове обладнання є необхідним кроком для розширення асортименту напоїв у кафе-барі «Мрія». Ретельний аналіз витрат та потенційної рентабельності дозволить оптимально розподілити ресурси та забезпечити успішне впровадження нових пропозицій. Завдяки модернізації обладнання, кафе-бар зможе значно підвищити якість обслуговування, задовольнити різноманітні смакові потреби клієнтів та збільшити свої прибутки.

Вартість основних елементів обладнання вказано на таблиці 3.4.

Таблиця 3.4. – Аналіз вартості обладнання

Обладнання	Вартість, грн
Соковижималка	15 000грн
Блендер	8 000грн
Автомат для розливних напоїв	30 000грн
Кавомашина	40 000грн
Дозатори для сиропів	500грн
Шейкер	1 500грн
Разом:	95 000грн

Включення нових напоїв до меню кафе-бару «Мрія» вимагає значних капіталовкладень в обладнання. Загальна вартість необхідного обладнання

оцінюється в 95 000 грн. Для забезпечення фінансової стабільності закладу, важливо ретельно планувати розподіл цих витрат, щоб уникнути перевищення бюджету та зберегти прибутковість. Доцільним буде розділити суму на частини. Розподіл витрат на 12 місяців дозволить кафе-бару «Мрія» здійснювати щомісячні платежі в розмірі 7 917 грн. Це помірне фінансове навантаження, яке не перевищуватиме звичайні щомісячні доходи закладу. Аналізуючи таблицю, можна побачити, що найдешевше обладнанням є: дозатори для сиропів, шейкер, блендер та соковижималка. Ці елементи обладнання можуть бути придбані одразу, оскільки їхня сукупна вартість становить 25000 грн. Це дозволить швидко розширити асортимент напоїв і збільшити прибутковість.

Отже, введення нових напоїв у меню кафе-бару «Мрія» є економічно доцільним та може значно збільшити прибутковість закладу. Проведений аналіз собівартості та цін на напої продемонстрував, що такі напої, як смузі, капучино та фруктовий коктейль, мають високу маржинальність і можуть забезпечити стабільний прибуток. Загальна вартість необхідного обладнання становить 95000 грн, що можна розподілити на рік для зменшення фінансового навантаження. Включення різноманітних напоїв, від соків і смузі до кавових напоїв та чаю, задовольнить різні смаки клієнтів та підвищить їх лояльність.

Запропоновані нами пропозиції зводимо в таблицю 3.5

Таблиця 3.5. – Пропозиції щодо вдосконалення меню кафе-бару «Мрія»

Назва заходу	Зміст заходу	Очікуваний результат
Впровадження комплексних обідів	Запропоновано впровадження комплексних обідів (закуска, перша страва, друга страва, десерт)	Збільшення кількості клієнтів, в тому числі працівників установ, підвищення лояльності та регулярності відвідувань.
Збільшення асортименту напоїв та устаткування для їх приготування	Запропоновано ввести нові позиції напоїв у меню, включаючи кавові напої, фруктові соки, смузі та коктейлі. Проведено аналіз купівлі необхідного обладнання для їх реалізації.	Розширення цільової аудиторії, підвищення середнього чеку, покращення іміджу закладу.

Таким чином, втілення запропонованих заходів сприятимуть розвитку кафе-бару «Мрія», збільшенню лояльності та частоти відвідувань клієнтів, розширенню аудиторії, та підвищенню конкурентоспроможності закладу.

ВИСНОВКИ

Управління розвитком підприємства громадського харчування є невід'ємною частиною його адаптації до динамічних умов ринкового середовища, технологічного прогресу, змін у споживацьких звичках та поведінці клієнтів, які постійно змінюються, і заклади громадського харчування повинні адаптуватися до цих змін, щоб залишатися конкурентоспроможними. Це включає постійне оновлення меню, впровадження інновацій, покращення якості обслуговування, використання цифрових платформ для оновлення меню в реальному часі, врахування сезонності при оновленні меню, співпрацю з місцевими постачальниками для забезпечення свіжості продуктів, включення в меню вегетаріанських та веганських страв на різні споживчі вимоги, а також постійне навчання персоналу для адаптації до змін у споживацьких звичках та технологічному прогресу.

Меню відіграє ключову роль у функціонуванні кафе-бару, впливаючи на його конкурентоспроможність та стійкість. В умовах глобалізації та стрімкого розвитку інформаційних технологій заклади громадського харчування, такі як кафе-бар «Мрія», повинні постійно оновлювати свої меню, впроваджувати інновації та покращувати якість обслуговування. Забезпечуючи постійне удосконалення меню, підприємства можуть стати лідерами в своїй галузі, а також збільшити конкурентоспроможність.

У першому розділі роботи визначено сутність та значення поняття «меню в діяльності кафе», охарактеризовано основні функції меню, його фактори формування, наведено класифікацію меню закладів ресторанного господарства, переваги різних типів меню, сучасні підходи до його розробки, включаючи основні тренди та інновації.

У другому розділі роботи здійснено аналіз меню та споживчих уподобань відвідувачів кафе-бару «Мрія», наведено загальну характеристику закладу, його організаційну структуру, визначено та оцінено основних конкурентів, з допомогою методики SWOT-аналізу охарактеризовано середовище

функціонування закладу. Також було проведено анкетування відвідувачів, здійснено оцінку критеріїв якості кафе-бару, аналіз АВС-меню, порівняння собівартості та валового прибутку страв та фінансовий аналіз

У третьому розділі наведено розробку заходів щодо удосконалення меню кафе-бару «Мрія», запропоновано впровадити комплексні обіди та напої, наведено рекомендовані комплексні обіди на тиждень, розраховано їх вартість, здійснено аналіз очікуваної кількості людей та спрогнозовано виторг залежно від сезону. Було наведено конкретні пропозиції щодо збільшення асортименту напоїв, проведено аналіз порівняння собівартість/ціна та аналіз вартості придбання необхідного обладнання для приготування напоїв.

Результати проведеного аналізу показали, що впровадження комплексних обідів та розширення асортименту напоїв можуть значно підвищити конкурентоспроможність кафе-бару «Мрія». Це також сприятиме збільшенню лояльності та регулярності відвідувань, покращенню фінансових показників та підвищенню іміджу закладу.

Враховуючи динаміку змін у споживацьких звичках та поведінці клієнтів, важливо постійно моніторити ринкове середовище та відповідно адаптувати меню. Це дозволить кафе-бару «Мрія» бути завжди на крок попереду конкурентів та відповідати очікуванням своїх клієнтів.

Управління розвитком підприємства громадського харчування є ключовим фактором його успіху та стабільності в динамічних умовах ринку. Кафе-бар «Мрія» має всі передумови для того, щоб стати лідером в своїй галузі, якщо продовжуватиме впроваджувати запропоновані заходи щодо удосконалення меню та покращення якості обслуговування.

Таким чином, реалізація запропонованих заходів сприятимуть розвитку та покращенню іміджу кафе-бару «Мрія», збільшенню лояльності та регулярності відвідувань, покращенню фінансових показників та підвищенню конкурентоспроможності закладу та в цілому дозволять кафе-бару «Мрія» забезпечити стабільний розвиток та успішне функціонування в умовах конкурентного ринку.

ПЕРЕЛІК ДЖЕРЕЛ ПОСИЛАННЯ

1. Ресторанний сервіс та секрети гостинності: навчальний посібник / Машир М.П., Пасюк А.П. – К.: Кондор-Видавництво, 2014. – 392 с
2. Мостова Л. М., Новікова О. В. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства. Навчальний посібник. - К.: Ліра-К, 2010. – 388с.
3. Старинець, О. А., П. Д. Цимбал. Оптимізація меню / О. А.Старинець, П. Д. Цимбал / Матеріали VII Міжнародної науково-практичної конференції «Туристичний та готельно-ресторанний бізнес в Україні: проблеми розвитку та регулювання»: 24-25 березня 2016 року, м. Черкаси [Текст]: у 2-х томах / М-во освіти і науки України, Черкас. держ. технол. ун-т.-Т. 2.– Черкаси: Видавець Чабаненко Ю.А., 2016. – 606 с. ТОМ 2. С. – 435-437
4. ДСТУ 3862-99. Ресторанне господарство. Терміни та визначення. (40988) Київ: Держстандарт України, 2000.49 с. URL: https://dnaop.com/html/40988/doc-%D0%94%D0%A1%D0%A2%D0%A3_3862-99
5. Архіпов В. В. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства / В.В.Архіпов, В.А. Русавська. – К.: Центр учбової літератури, 2009 С. – 342
6. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства: Підручник для ВУЗів. Видання 2-ге перероб і доп./За заг. ред. проф. Н.А. П'ятницької. – К.: Кондор-Видавництво, 2012. – 557 с. С. – 75-83
7. Лук'янов В.О. Організація готельно-ресторанного обслуговування. Навчальний посібник. – К.: Кондор-Видавництво, 2012. – 346с.
8. Грицишин С. Особливості оформлення меню як одного з важливих чинників успіху роботи зрг. "Інновації розвитку харчових технологій та індустрії гостинності в контексті сучасних тенденцій готельно-ресторанного бізнесу" Збірник тез доповідей 2020р. - С. 52-55 Режим доступу: https://elartu.tntu.edu.ua/bitstream/lib/39434/2/%D0%97%D0%91%D0%86%D0%A0%D0%9D%D0%98%D0%9A_%D0%A2%D0%95%D0%97.pdf

9. Нечаюк Л.І., Нечаюк Н.О. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: Навчальний посібник. - К.: Центр учбової літератури, 2009. - 344
10. Мартинчук М., Бачуріна А. Основні сучасні тренди в меню ресторанного господарства. VI Міжнародна студентська науково-технічна конференція "Природничі та гуманітарні науки, Актуальні питання", 2023. - С. 342-343 Режим доступу: <https://elartu.tntu.edu.ua/bitstream/lib/41369/2/342343.pdf>
11. Тележенко Л.М. Здорове харчування: практичні рекомендації: монографія/Тележенко Л.М., Дзюба Н.А., Кашкано М.А.: Олді-плюс, 2018. - 200с Режим доступу: <https://card-file.ontu.edu.ua/handle/123456789/9403>
12. Гуща Є.А., Кальнишевська М.О. Модернізація дитячого меню в закладах ресторанного господарства. "Україна у світових глобалізаційних процесах :культура, економіка, суспільство" IV Міжнародна науково-практична конференція. Тези доповідей. Частина 2 2022 - С. 82-83 Режим доступу: https://kuk.edu.ua/wpcontent/uploads/2022/06/konfer_2022_part2.pdf#page=82
13. Завадинська О. Інноваційні технології господарювання в ресторанному бізнесі. Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації. 2018. №2. Режим доступу: <http://restaurant-hotel.knukim.edu.ua/>
14. Борисова О. В. Інноваційний потенціал підприємств ресторанного господарства та ефективність його використання. Борисова О.В. Збірн. доповідей міжн. наук.-практ. конф. «Прогресивна техніка та технології харчових виробництв, ресторанного та готельно-ресторанного господарства і торгівлі. Харків: ХДУХТ. 2012. Ч.1. с. 237 – 238.
15. Крилова Є. Інноваційні види послуг у ресторанному бізнесі «Сучасні тенденції розвитку туризму» 2016. - С.74-77 Режим доступу: <http://libs.mfkukim.mk.ua/bitstream/123456789/982/1/%D0%9A%D1%80%D0%B8%D0%BB%D0%BE%D0%B2%D0%B0.pdf>
16. Сорокіна І., Криворучко Т. Конкурентні переваги малого готельно-ресторанного бізнесу в Україні. Економіка та управління, 2017. С. 10-17
17. Карпенко В.Д. Організація виробництва і обслуговування на підприємствах громадського харчування /В.Д. Карпенко, А.Л. Рогова, В.Г.

Шкарупа, О.І. Положишникова - К.: НМЦ Укоопосвіта, 2003. -248 с

18. Грод А.М. Оцінка стану конкурентного середовища на ринку меблевої продукції та основні напрями його розвитку / А.М. Грод // Актуальні проблеми економіки. – 2010. – № 9 (111) – С. 46-54.

19. Михайлова М.В. Удосконалення комплексу маркетингу закладів ресторанного господарства з урахуванням специфіки ресторанних послуг. Бізнес Інформ, 2013. – С. 215-219 Режим доступу: https://www.business-inform.net/export_pdf/business-inform-2013-8_0-pages-215_219.pdf

20. Агафонова Л. Г. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання. навч. посіб. / Л. Г. Агафонова, О. Є. Агафонова. – Київ : Знання, 2017. – 358 с.

21. Рутинський М. Й., Стецюк О. В. Суспільно-економічні тенденції розвитку мережі закладів громадського харчування як підсистеми туристичного комплексу Карпатського регіону України // Регіональна економіка. - 2006. - №4 (42). - С. 149-158.

22. Бондаренко О. Конкурентоспроможність готельного бізнесу на ринку готельно-ресторанних послуг м. Києва. Економіка та управління, 2016. с. 78-83

23. Черниченко Т.В., Гладинець Н. В., Росола У.В. Аналіз споживчих уподобань на ринку продуктів харчування. Міжнародний науковий журнал "Механізм регулювання економіки" №4, 2023. - С. 52-60 Режим доступу: <https://doi.org/10.32782/mer.2023.102.09>

24. Терещенко, Е. Ю.; Стояненко, І. В.; Варвара, В. С. Особливості методичного підходу до аналізу витрат підприємства. Проблеми сучасних трансформацій. Серія: економіка та управління, 2022, 6 С. 3 – 5. Режим доступу: <https://reicst.com.ua/pmt/article/view/2022-6-04-02/2022-6-04-02>

25. Мостова, Л. М. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства. Навчальний посібник - 2-е вид. - К.: Ліра-К, 2011.-388 с

26. Усов В.В. Організація обслуговування в ресторанах. Практичний посібник. - М.: Вища школа, 2005. - 246 с.

ДОДАТКИ

Додаток А

Таблиця А.1 - Розподіл обов'язків і функцій персоналу кафе-бару «Мрія»

Посада	Основні обов'язки:	Функції:
Керівник	Відповідає за організацію та управління кафе-бару; Слідкує за роботою персоналу; Вирішує всі фінансові питання; Контролює якість продукції, закупівлі; Забезпечує відповідність діяльності кафе всіма регулятивними та законодавчими вимогами .	Координація та організація функціонування всього закладу; Аналіз конкурентів та різних ринкових тенденцій; Впровадження нових страв, продуктів, послуг.
Головний Кухар	Приготування основних страв, відповідно до меню, включаючи закуски, гарячі страви, десерти; Контроль якості інгредієнтів і готових страв; Забезпечення дотримання санітарних норм і стандартів безпеки харчових продуктів; Організація роботи на кухні, планування та підготовка продуктів; Ведення обліку використаних інгредієнтів та замовлення нових поставок у разі необхідності.	Розробка та оновлення меню разом з керівництвом закладу; Впровадження нових рецептів та страв у меню; Взаємодія з постачальниками для забезпечення якості та своєчасності поставок.
Кухарі 3,4 розрядів	Допомога кухарю у приготуванні страв, зокрема підготовка інгредієнтів (нарізка, обробка, маринування); Дотримання чистоти на кухні, миття посуду та прибирання робочих поверхонь; Підготовка та зберігання продуктів, дотримання термінів їх зберігання.	Допомога в організації робочих процесів на кухні; Забезпечення дотримання санітарних норм і правил гігієни; Спостереження за станом обладнання та повідомлення про необхідність ремонту або заміни.
Офіціант	Прийом замовлень від клієнтів і передача їх на кухню; Подача готових страв та напоїв до столу клієнтів; Надання інформації про меню, спеціальні пропозиції та рекомендації страв; Розрахунок клієнтів та ведення касової дисципліни.	Забезпечення високого рівня обслуговування клієнтів; Підтримка чистоти в залі для відвідувачів, прибирання столів після клієнтів; Ведення обліку замовлень та звітність про продажі.
Бармен	Приготування напоїв; Обслуговування клієнтів; Дотримання санітарних норм; Проведення касових операцій, розрахунків; Управління запасами бару.	Створення атмосфери закладу; Впровадження новинок щодо напоїв; Підтримка чистоти закладу; Ведення обліку проданих напоїв.
Прибиральниця	Прибирання приміщення; Сортування та утилізація відходів; Забезпечення чистоти кафе-бару; Забезпечення чистоти обладнання.	Підтримка чистоти, гігієни; Своєчасне виконання своїх обов'язків.

Додато Б

МЕНЮ кафе-бару «Мрія»

Назва страви	Вага, (г)	Ціна, грн
Холодні страви та закуски		
1. Оселедець під шубою	120	80
2. Вінегрет	120	60
3. Салат «Олів'є»	120	60
4. Салат «Цезар» з куркою	120	95
5. Салат «Мімоса»	120	90
6. М'ясна нарізка	500	220
7. Сирна тарілка	500	200
Гарячі закуски		
1. Деруни зі сметаною	250	40
2. Зрази з капустою	250	38
3. Вареники з картоплею та грибами	250	45
4. Курячі крильця в медово-гірчичному соусі	250	80
5. Млинці з м'ясом	250	60
6. М'ясні млинці з грибами	250	60
7. Сирні палички	250	65
Перші страви		
1. Борщ з пампушками	200	50
2. Курячий бульйон з локшиною	200	50
3. Солянка	200	50
4. Розсольник	200	50
5. Грибний суп	200	50
Другі страви		
1. Гречаники з м'ясом	200	50
2. Фарширований перець	200	50
3. Голубці з м'ясом та рисом	200	60
4. Плов	200	40
5. Курячі відбивні з гречаною кашею	200	60
6. Котлети з індички та рисом	200	60
7. Котлети по-київськи	200	60
8. Тушковані ребра з картоплею	200	70
9. Каша з гарбуза	200	40
10. Манка з грибами	200	38
Солодкі страви		
1. Торт «Медовик»	150	85
2. Торт «Наполеон»	150	85
3. Карамельний пудинг	150	60
4. Желе (ківі, лимон, полуниця, чорниця)	150	30
5. Молочний пудинг	150	55
6. Сирна запіканка	150	65
7. Морозиво (банан, ківі, вишня, полуниця, пломбір, шоколад)	100	40
Хлібобулочні вироби		
1. Багет	250	27
2. Хліб чорний/білий нарізний	250	27
3. Рулет з корицею	150	30

Кінець додатку Б

4.	Круасан (шоколад, ягоди, згущене молоко)	90	22
5.	Булочка з маком	90	20
6.	Булочка з заварним кремом	120	35
Напої (мл)			
Кава:			
1.	Еспресо	50мл	20грн
2.	Американо	170мл	20грн
3.	Капучино	200мл	35грн
Чай:			
4.	Зелений чай	300мл	20грн
5.	Чорний чай	300мл	20грн
6.	Фруктовий чай	300мл	20грн
7.	Какао	250мл	35грн
8.	Гарячий шоколад	250мл	40грн
9.	Сік (апельсин, виноград, томат, мультивітамін)	200мл	30грн
10.	Содова	200мл	15грн

Додаток В

Таблиця В.1 – Прорахунок вартості комплексного обіда на тиждень

Назва страви	Вага порції	Вага/30 порцій	Собівартість 30 порцій	Собівартість страви/1 кг	Технологія приготування
Вінегрет	120г	3,600кг	128грн	35,58грн	Відварені та розчищені буряк, моркву та картоплю нарізати кубиками, додати нарізані огірки та горошок. Заправити олією
Овочевий салат з олією	120г	3,600кг	180грн	50грн	Нарізати огірки, помідори, цибулю та зелень. Заправити олією
Салат «Олів'є»	120г	3,600кг	229грн	63,61грн	Відварені картоплю, моркву, яйця нарізати кубиками. Додати ковбасу, мариновані огірки, заправити майонезом.
Салат «Мізерія»	120	3,600	190грн	52,77грн	Нарізати свіжі огірки та кріп. Додати сметану
Салат з буряка та чорносливу	120	3,600	276грн	76,66грн	Відварити буряк, натерти, додати чорнослив та горіхи. Заправити олією.
Борщ український	200	6кг	322грн	53,66грн	Відварити буряк, капусту, картоплю, моркву, свинину, додати томатну пасту, варити до готовності.
Суп з фрикадельками	200	6кг	478грн	79,66грн	Приготувати фрикадельки з яловичини. Додати картоплю, моркву та цибулю.
Уха	200	6кг	376грн	62,66грн	Варити рибу, картоплю, моркву та цибулю
Розсольник	200	6кг	295грн	49,16грн	Варити солоні огірки, моркву, картоплю та перловку.
Котлета по-київськи з картопляним пюре	250	7,500кг	425грн	56,66грн	Напівфабрикат смажать у фритюрі 5-7хв, доводять до готовності у жаровій шафі. Картопля відварюється.
Биточки зі свинини з пюре	250	7,500кг	640грн	85,33грн	Відбити кусочки свинини посипають перцем, підсилюють, панірують та смажать в яєчній масі. Картопля відварюється.
Голубці з м'ясом та рисом	250	7,500кг	625грн	83,33грн	Рис відварюється, додається фарш свинини, цибуля, морква. Капуста пропарюється, формуються голубці.
Курячі відбивні з гречаною кашею	250	7,500кг	863грн	115грн	Відбити куряче м'ясо, приправити, обсмажити. Гречана каша відварюється.
Котлети з індички з рисом	250	7,500кг	1617грн	216грн	Сформувати котлети з індички, обсмажити. Рис відварити.
Сирники з сметаною	120	3,600кг	254грн	70,55грн	Збити яйця, цукор, сіль, борошно. Сформувати сирники, та смажити до готовності.
Яблучний пиріг	120	3,600кг	215грн	59,72грн	Збити яйця, цукор, сіль, борошно. Яблука нарізати, додати до тіста. Ставити випікати 35-40хв.
Налисники з сиром та варенням	120	3,600кг	199грн	55,27грн	Збити яйця, молоко, борошно, цукор. Насмажити налисників, завернути з сиром.
Вафля зі згущеним молоком	120	3,600кг	400грн	112грн	Збити згущене молоко з маслом, перемастити коржі.
Медовик	120	3,600кг	172грн	47,77грн	Збити яйця, цукор, борошно, мед. Випікати коржами. Крем готується з сметани та цукру.
РАЗОМ:			7884грн	1426грн	