

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
**Національний університет «Запорізька політехніка»**

Факультет міжнародного туризму та економіки

Кафедра туристичного, готельного та ресторанного бізнесу

## **Пояснювальна записка**

до кваліфікаційної дипломної роботи  
першого (бакалаврського) рівня вищої освіти

на тему ОРГАНІЗАЦІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ ПІД ЧАС  
БАНКЕТУ-ВЕСІЛЛЯ

(назва теми)

Виконала: студентка 4 курсу, групи МТЕ-419  
Спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа

(код та назва)

Освітня програма (спеціалізація) Готельно-ресторанна справа

Дрьоміна Я. Є

(ПРІЗВИЩЕ та ініціали)

Керівник Кукліна Т.С.

(ПРІЗВИЩЕ та ініціали)

Рецензент \_\_\_\_\_

(ПРІЗВИЩЕ та ініціали)

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  
**Національний університет «Запорізька політехніка»**

Факультет Міжнародного туризму та економіки  
 Кафедра Туристичного, готельного та ресторанного бізнесу  
 Ступінь вищої освіти Перший (бакалаврський) рівень  
 Освітньо-кваліфікаційний рівень бакалавр  
 Спеціальність 241 Готельно-ресторанна справа  
 (шифр і назва)  
 Освітня програма (спеціалізація) Готельно-ресторанна справа  
 (назва освітньої програми (спеціалізації))

**ЗАТВЕРДЖУЮ**  
 Завідувач кафедри ТГРБ  
В.М. Зайцева  
 «10» грудня 2022 року

**ЗАВДАННЯ**  
**НА ДИПЛОМНУ РОБОТУ СТУДЕНТУ**

ДРЬОМІНОЇ Яни Євгенівни  
 (прізвище, ім'я по батькові)

1. Тема роботи Організація обслуговування споживачів під час банкету-весілля
- керівник роботи (проекту) КУКЛІНА Т.С., к.е.н., доц.,  
 затвердженні наказом вищого навчального закладу від «09» грудня 2022 року № 426/1
2. Строк подання студентом роботи (проекту) 01.06.2023 р.
3. Вихідні дані до роботи (проекту) в роботі використанні результати наукових праць вітчизняних та зарубіжних дослідників, вітчизняні нормативно-правові та нормативні документи, статистичні дані, матеріали неурядових вітчизняних та зарубіжних організацій, дані спеціалізованих періодичних видань з питань розвитку організації обслуговування та ресторанних послуг, результати проведеного автором дослідження.
4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити) \_\_\_\_\_  
Розділ 1. Особливості організації урочистих заходів типу банкет.  
Розділ 2. Аналіз діяльності кафе «VECCHIA ROMA».  
Розділ 3. Практичні особливості організації та проведення весільного банкету в кафе «VECCHIA ROMA».
5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень)  
6 таблиць, 4 рисунки

## 6. Консультанти розділів дипломної роботи

| Розділ                | Прізвище, ініціали та посада консультанта | Підпис, дата   |                  |
|-----------------------|-------------------------------------------|----------------|------------------|
|                       |                                           | завдання видав | завдання прийняв |
| <b>1</b>              | КУКЛІНА Т.С., к.е.н., доц.                | 10.12.2022     | 12.12.2022       |
| <b>2</b>              | КУКЛІНА Т.С., к.е.н., доц.                | 23.01.2023     | 25.01.2023       |
| <b>3</b>              | КУКЛІНА Т.С., к.е.н., доц.                | 16.03.2023     | 18.03.2023       |
| <b>Нормо-контроль</b> | МАМОТЕНКО Д.Ю., к.е.н., доц.              | 28.05.2023     |                  |

7. Дата видачі завдання 09.12.2022 р.

## КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

| № з/п     | Назва етапів дипломної роботи                             | Строк виконання етапів роботи | Примітка |
|-----------|-----------------------------------------------------------|-------------------------------|----------|
| <b>1</b>  | <b>Узгодження теми, складання змісту</b>                  | 01-20.11.2022                 | виконано |
| <b>2</b>  | <b>Вивчення літературних джерел</b>                       | 21.11-10.12.2022              | виконано |
| <b>3</b>  | <b>Збір матеріалу на кваліфікаційну дипломну роботу</b>   | 11.12-31.12.2022              | виконано |
| <b>4</b>  | <b>Групування та аналіз зібраного матеріалу</b>           | 01.01-20.05.2023              | виконано |
| <b>5</b>  | <b>Виконання першого розділу</b>                          | 13.12.2022-09.01.2023         | виконано |
| <b>6</b>  | <b>Виконання другого розділу</b>                          | 10.01-15.02.2023              | виконано |
| <b>7</b>  | <b>Виконання третього розділу</b>                         | 16.02-01.03.2023              | виконано |
| <b>8</b>  | <b>Формування висновків та рекомендацій</b>               | 02-22.03.2023                 | виконано |
| <b>9</b>  | <b>Оформлення кваліфікаційної дипломної роботи</b>        | 23.03-15.04.2023              | виконано |
| <b>10</b> | <b>Перевірка роботи керівником</b>                        | 16-30.04.2023                 | виконано |
| <b>11</b> | <b>Одержання відгуку та рецензії</b>                      | 01-13.05.2023                 | виконано |
| <b>12</b> | <b>Попередній захист кваліфікаційної дипломної роботи</b> | 16-31.05.2023                 | виконано |
| <b>13</b> | <b>Подання роботи на кафедру</b>                          | 01.06.2023                    | виконано |
| <b>14</b> | <b>Захист кваліфікаційної дипломної роботи</b>            | 05-30.06.2023                 | виконано |

Студентка

\_\_\_\_\_  
(підпис)ДРЬОМІНА Я.Є.

(прізвище та ініціали)

Керівник роботи

\_\_\_\_\_  
(підпис)КУКЛІНА Т.С.

(прізвище та ініціали)

## РЕФЕРАТ

**Актуальність теми.** Тема весільного банкету у кафе-піцерії є досить актуальною в сучасному світі. З одного боку, піцерія є дуже популярним місцем для харчування, та сама піца є улюбленою стравою для багатьох людей. З іншого боку, весільні банкети є однією з найвизначніших подій у житті багатьох людей і, звичайно, потребують значної організації та підготовки. Варіант проведення весільного банкету в кафе-піцерії може бути цікавим інноваційним рішенням, яке дозволяє не тільки зекономити витрати, але й забезпечити високу якість послуг. Багато піцерій пропонують широкий вибір піц, страв і напоїв, які можуть задовольнити різні смакові уподобання гостей.

**Метою кваліфікаційної дипломної роботи** є аналіз організації обслуговування споживачів та визначення шляхів щодо його вдосконалення під час банкету-весілля. Виходячи з мети в роботі вирішено наступні задачі: розглянуто особливості організації урочистих заходів типу банкет; охарактеризована діяльність кафе-піцерії «VECCHIA ROMA» (проектний заклад) м. Запоріжжя; надано практичні особливості організації та проведення весільного банкету в кафе «VECCHIA ROMA».

**Об'єктом дослідження** є організація процесу обслуговування банкету-весілля.

**Предмет** дослідження – особливості обслуговування та проведення банкету-весілля в кафе-піцерії «VECCHIA ROMA» м. Запоріжжя.

**Методи дослідження.** Методика дослідження базується на використанні системного, статистичного і логічного аналізу отриманої інформації, проведенні опитувань та анкетувань споживачів, а також методі спостереження за діяльністю досліджуваного закладу. Базою для аналізу послужили нормативно-правові акти, постанови та інструкції, статистичні дані, а також матеріали соціологічних досліджень.

**Інформаційну базу дослідження** становлять праці вітчизняних і

зарубіжних вчених і практиків, які присвячені дослідженню якості послуг та організації обслуговування у закладах ресторанного господарства, управлінню громадським харчуванням. У роботі використані результати наукових досліджень, дані про економічний розвиток галузі громадського харчування на різних рівнях управління та аналіз останніх досліджень і публікацій, зокрема про розвиток організації та обслуговування банкетів на територіях закладів громадського харчування.

**Практичне значення.** Практична значимість дослідження може мати багато сторін, одна з них полягає у тому що результати дослідження можуть бути корисними для власників та керівників кафе-піцерії, а саме розроблені конкретні рекомендації для тих, хто бажає організовувати весільні заходи у своєму закладі, це може включати рекомендації з планування заходу, меню, оформлення залу, маркетингових стратегій та інших аспектів, друга ж сторона розкриє усі спільні та відмінні риси проведення таких заходів у інших закладах харчування та допоможе молодятam визначитися з місцем проведення такої визначної події.

**Апробація результатів кваліфікаційної дипломної роботи.** Головні положення та результати кваліфікаційної роботи представлені у виступах на Міжнародній науково-практичній конференції, 2022 в Національному університеті «Запорізька політехніка» на тему «Ostopus card: історія вибору лексичної номінації»; на науково-практичній конференції «Тиждень науки-2021» в квітні 2021 р. в Національному університеті «Запорізька політехніка» на тему «Організація обслуговування банкету-весілля».

**Структура і обсяг роботи.** Кваліфікаційна дипломна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, переліку посилань (52 найменування). Загальний обсяг роботи становить 119 сторінок, основний зміст роботи викладено на 77 сторінках. Робота містить 6 таблиць та 4 рисунки.

## АНОТАЦІЯ

**Дрьоміна Я.Є. Організація обслуговування споживачів під час банкету-весілля.**

Робота присвячена дослідженню можливостей та перспектив розвитку бізнесу піцерій у сфері організації весільних заходів. У роботі було проведено аналіз теоретичних аспектів організації весільних банкетів, визначено основні вимоги та критерії, які повинні бути враховані при плануванні та проведенні таких заходів. Розроблено та спроектовано власний заклад типу кафе-піцерія на базі якого може проходити відповідна подія. Були запропоновані рекомендації щодо планування меню, оформлення залу, маркетингових стратегій та інших аспектів організації весільних банкетів у піцерії. Отримані результати можуть бути використані власниками піцерій як практичні рекомендації для розвитку бізнесу в сфері організації весільних заходів у піцеріях.

*Ключові слова:* кафе-піцерія, «VECCHIA ROMA», весілля, банкет, організація, проведення, меню, послуга, підготовка, захід, планування, аналіз, проект.

## ANNOTATION

**Dremina Y.E. Organization of customer service during a banquet-wedding.**

The article is aimed at studying the possibilities and prospects for the development of pizzerias' business in the field of organizing wedding events. The paper analyzes the theoretical aspects of organizing wedding banquets, identifies the main requirements and criteria that should be taken into account when planning and conducting such events. The author has developed and designed its own cafe-pizzeria type establishment on the basis of which the relevant event can be held. Recommendations on menu planning, hall decoration, marketing strategies and other aspects of organizing wedding banquets in a pizzeria were offered. The

results obtained can be used by pizzeria owners as practical recommendations for business development in the field of organizing wedding events in pizzerias.

*Keywords:* cafe-pizzeria, «VECCHIA ROMA», wedding, banquet, organization, holding, menu, service, preparation, event, planning, analysis, project.

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ ПОЗНАЧЕНЬ, СИМВОЛІВ, ОДИНИЦЬ, СКОРОЧЕНЬ  
І ТЕРМІНІВ

вул. – вулиця

год. – година

грн. – гривня

г – грам

ДБН – державна будівельна норма

див. – дивись

ЗРГ – заклад ресторанного господарства

ін. – інше

км – кілометр

м – метр

м. – місто

мл – мілілітр

млн. – мільйон

од. – одиниця

пр-т – проспект

р. – рік

р-н – район

рис. – рисунок

см – сантиметр

ст. – століття

табл. – таблиця

тис. – тисяча

хв – хвилина

% – відсоток

## ЗМІСТ

|                                                                                                          |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| ВСТУП                                                                                                    | 10 |
| РОЗДІЛ 1. ОСОБЛИВОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ УРОЧИСТИХ ЗАХОДІВ                                                      |    |
| ТИПУ БАНКЕТ                                                                                              | 13 |
| 1.1. Банкет як урочистий захід та його види                                                              | 13 |
| 1.2. Аспекти підготовки до проведення банкету                                                            | 17 |
| 1.3. Сучасні тенденції та особливості проведення весільних банкетів у закладах ресторанного господарства | 21 |
| РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ КАФЕ «VECCHIA ROMA»                                                          | 26 |
| 2.1. Огляд ринку ресторанних послуг в місті Запоріжжя                                                    | 26 |
| 2.2. Загальна характеристика проектного закладу «VECCHIA ROMA»                                           | 29 |
| 2.3. Аналіз проектного закладу «VECCHIA ROMA» з точки зору архітектури                                   | 33 |
| 2.4. Характеристика технічного обладнання та інвентарю проектного закладу «VECCHIA ROMA»                 | 46 |
| 2.5. Аналіз меню проектного закладу «VECCHIA ROMA»                                                       | 49 |
| 2.6. Аналіз роботи персоналу проектного закладу «VECCHIA ROMA»                                           | 52 |
| РОЗДІЛ 3. ПРАКТИЧНІ ОСОБЛИВОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ ТА ПРОВЕДЕННЯ ВЕСІЛЬНОГО БАНКЕТУ В КАФЕ «VECCHIA ROMA»       | 60 |
| 3.1. Складання спеціального меню для весільного банкету                                                  | 60 |
| 3.2. Оформлення залу та сервування столу у відповідній – весільній тематиці                              | 63 |
| 3.3. Організація обслуговування та проведення банкету                                                    | 70 |
| ВИСНОВКИ                                                                                                 | 76 |
| ПЕРЕЛІК ПОСИЛАНЬ                                                                                         | 78 |
| ДОДАТКИ                                                                                                  | 84 |

## ВСТУП

На сьогодні кількість закладів громадського харчування, що обслуговують населення у сфері громадського харчування та розваг, зростає. Такі види послуг надають різні типи підприємств. Деякі пропонують лише харчові послуги, а інші – доповнюють їх розважальними. Традиційно підприємства, які пропонують обидві послуги це ресторани, кафе, піцерії, бари, а в деяких випадках і кав'ярні.

Тема весільного банкету у кафе-піцерії є досить актуальною в сучасному світі. З одного боку, піцерія є дуже популярним місцем для харчування, та сама піца є улюбленою стравою для багатьох людей. З іншого боку, весільні банкети є однією з найвизначніших подій у житті багатьох людей і, звичайно, потребують значної організації та підготовки. Варіант проведення весільного банкету в кафе-піцерії може бути цікавим інноваційним рішенням, яке дозволяє не тільки зекономити витрати, але й забезпечити високу якість послуг. Багато піцерій пропонують широкий вибір піц, страв і напоїв, які можуть задовольнити різні смакові уподобання гостей.

Весільний банкет – один з найважливіших та найзапам'ятовуваніших подій в житті кожної людини. Обираючи місце проведення святкового заходу, молодятам необхідно враховувати багато факторів, серед яких – вартість, зручність розташування та обслуговування, наявність достатнього простору та необхідного обладнання. У зв'язку з цим можна зазначити актуальність даного дослідження, яке зосереджується на організації обслуговування та проведення банкету присвяченого одній з найбільш пам'ятних подій в житті людини – весіллю.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Окремі аспекти розвитку організації та обслуговування банкетів на територіях закладів громадського харчування висвітлювалися у працях зарубіжних і вітчизняних науковців, таких як О.М. Радіонова, Е.С. Оробейко, Л.М. Мостова, О.В. Новікова, Н.О. П'ятницька, А.І. Усіна, В.В. Архіпов, Н.Г. Шредер та інші.

Метою кваліфікаційної роботи є аналіз організації обслуговування споживачів та визначення шляхів щодо його вдосконалення під час банкету-весілля.

Виходячи з мети в роботі були поставлені наступні завдання:

- розглянути особливості організації урочистих заходів типу банкет;
- охарактеризувати діяльність кафе-піцерії «VECCHIA ROMA» м. Запоріжжя;
- надати практичні особливості організації та проведення весільного банкету в кафе «VECCHIA ROMA».

Об'єктом дослідження – організація процесу обслуговування банкету-весілля.

Предмет дослідження – особливості обслуговування та проведення банкету-весілля в кафе-піцерії «VECCHIA ROMA» м. Запоріжжя.

Теоретичною та методичною основою даного дослідження є праці вітчизняних та зарубіжних вчених і практиків, присвячені аналізу організації урочистих заходів типу банкет.

У роботі використовувалися результати наукових досліджень, аналіз аспектів проведення банкетів, дані про практичні особливості проведення банкетів типу весілля та матеріали статистичних органів. Методика дослідження базується на використанні системного, статистичного і логічного аналізу отриманої інформації, проведенні опитувань та анкетувань споживачів, а також методі спостереження за діяльністю досліджуваного закладу. Базою для аналізу послужили нормативно-правові акти, постанови та інструкції, статистичні дані, а також матеріали соціологічних досліджень.

Практична значимість дослідження полягає в тому, що наведені в роботі пропозиції можуть бути застосовані підприємствами типу кафе-піцерія для проведення на їх території урочистих заходів – банкетів-весіль.

Апробація результатів роботи та публікацій: головні положення та результати кваліфікаційної роботи представлені у виступах на Міжнародній науково-практичній конференції, 2022 в Національному університеті

«Запорізька політехніка» на тему «Ostopus card: історія вибору лексичної номінації»; на науково-практичній конференції «Тиждень науки-2021» в квітні 2021 р. в Національному університеті «Запорізька політехніка» на тему «Організація обслуговування банкету-весілля».

Структура роботи. Робота складається зі вступу, трьох розділів, висновку, переліку посилань та додатків. Загальний зміст роботи викладено на 77 сторінках друкованого тексту, включаючи 6 таблиць та 4 рисунок. Перелік посилань містить 52 найменування.

## РОЗДІЛ 1. ОСОБЛИВОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ УРОЧИСТИХ ЗАХОДІВ ТИПУ БАНКЕТ

### 1.1. Банкет як урочистий захід та його види

Банкет (франц. Banquet) – урочиста вечеря або вечеря, що влаштовуються на честь когось [1]. Наприкінці XIX року це слово вживалося порівняно рідко, оскільки банкети рідко влаштовувались у їх справжньому розумінні. Інший термін, більш поширений у приватному житті, – «звана вечеря». З кінця XIX року. Вечірки все частіше трактуються як своєрідна вечірка, яка є природно відкритою для громадськості і проводиться не вдома, а в кафе чи ресторані. Час вечірки встановлений – 7:00 – 20:00 (7:00 – обід) за французькою системою.

До 1940-х років слово «банкет» було замінено термінами «урочиста вечеря» або «дружня вечеря». Таким чином, фестиваль відрізняється від інших типів свят, оскільки він завжди має формальний характер і присвячений певній серйозній події, а не певному періодичному характеру (наприклад, річниці, ювілею, завершенню роботи тощо).

Основна увага банкетів зосереджена не на столі, а на організації свята – плануванні урочистої промови, змісті свята, підборі ведучого та приміщення (просторі, хороша акустика), оздобленні кімнати та стіл (стіл, посуд), одяг і технічний персонал.

Кулінарний бік набагато скромніший: деякі холодні закуски, перша страва, друга страва, десерт, чай або кава. Іноді банкет зазвичай обмежується лише одними холодними закусками. Напої обирають відповідно до того, чому присвячений банкет і в якому складі перебувають учасники [2].

Існує два види банкетів:

1. Офіційний.
2. Неофіційний.

Причиною офіційних банкетів є прибуття голови іноземної держави чи

правління, дипломатичних чи інших офіційних представників, національні і державні свята, ювілейні дати, а також конгреси, симпозиуми, конференції та інші.

Причиною неофіційних прийомів є – товариські зустрічі, свята, весілля та інші традиційні свята [3].

Наступна класифікація партій диференційована відповідно до режиму роботи:

1. Повне обслуговування – цей тип означає, що обробка здійснюється офіціантами без винятку, що гарантує кращу культуру обслуговування. Холодні страви (салати з морепродуктів, ікра, тости, фрукти, м'ясо, масло), гарячі закуски, суп (обід), алкоголь (горілка, вино), десерти (пудинги, джеми, тарталетки), фрукти (помиті і порційно порізані). Три офіціанти обслуговують від 12 до 16 відвідувачів (команду можна розширити).

Класична подача – «обнесення». Столи для заходу впорядковані буквами Ш, Г, Т і повинні мати ширину 1200 – 1500 мм (60 – 80 см на відвідувача). За необхідності є також приставні столи біля стін та колон (стіл на 12 – 15 відвідувачів). Близько години прийому. Кількість учасників, як правило, становить від десяти до п'ятдесяти людей. Гості приходять з карткою за якою розміщуються.

Цей тип банкетів загалом прийнятний для офіційних заходів, бенкетів, візитів делегацій. Працівники повинні негайно і чітко подавати алкогольні напої, страви та замінювати брудну тару.

2. Часткове обслуговування – цей тип характерний для вечірок з іншим характером. Зазвичай користуються частковим обслуговуванням, коли відзначаються важливі дати. Кількість страв визначається кількістю учасників. Офіціант обслуговує від 12 до 15 гостей. Холодний закуски, алкоголь, фрукти, подають перед приходом гостей (30 – 60 хвилин). Гостей, як правило, розподіляють хаотично, але зазвичай в центрі стоїть спеціальні стіл для знаменитостей або організаторів. Розміщення столів – як і при підготовці з повним обслуговуванням.

3. Фуршет. Допустимо святкувати всі типи днів народжень, сімейні свята та ділові зустрічі. У деяких випадках доречно його використання коли бюджет обмежений, а головним завданням свята робиться спілкування. Цей тип ідеально підходить для сніданку або вечері. Меню складається з різноманітних закусок, але в деяких випадках включаються і гарячі страви. Готуйте невеликими порціями, щоб було комфортно їсти виделкою і стоячи. Офіціант обслуговує від 18 до 20 відвідувачів. Столи при фуршеті традиційно вищі за норму (0,9 – 1 м). Офіціанти розливають алкоголь, розкладають страви, добре виглядають та слідкують за порядком. Гості обирають що їсти та пити самостійно.

4. Банкет – коктейль. Він може бути діловим, створеним для конференцій, дебатів, комісій та сесійних засідань, які зазвичай проводяться в кінці сесії. Такі види банкетів особливо популярні в готелях. Всі гості не сідаючи, випивають і їдять.

В основному меню складається з:

- міні-бутербродів;
- канапе, тарталеток;
- міні-котлеток, скибок риби і шашлику, сардельок;
- еспресо, соків, вод, чаю;
- морозива, горіхів, джему, крему, фруктів.

Банкет-коктейль дуже популярний у повсякденному житті. На цьому прийомі можна прийняти велику кількість гостей у невеликій кімнаті, адже столів тут не встановлюють [4].

5. Банкет «Кейтерінг». Кейтеринг – дії підприємства ресторанного господарства, що доставляє готові страви, напої, посуд і все необхідне для організації прийому, бенкету і спеціальних заходів.

Обслуговування передбачене на території замовника. Особливість такого виду у тому що більшість ресторанів не мають залів достатнього розміру для проведення певних заходів. Готують страви в ресторані, після чого замовлення доправляється до місця проведення заходу. Саме ресторан

несе відповідальність за якість їжі, приготування, обслуговування, сервірування та прибирання по завершенню свята.

6. Бенкет за типом «Шведський стіл». Цей вид має особливості характерні для банкету-фуршет. Різниця полягає в тому, що учасники банкету можуть вибирати на святковому столі не тільки холодні страви, а й гарячі та солодкі страви, що представлені на банкетному столі. Температура гарячих страв підтримується нагріванням піддону, таці, тощо. Використовуються таці з льодом для холодних страв. У буфеті-барі гості самі обирають напої. Деякі напої офіціанти подають на підносах.

7. Банкет-чай. Банкет-чай відбувається зазвичай у другій половині дня (16:00 – 18:00). Захід не перевищує 2 годин. До столу подаються чай або кава та смаколики [5].

8. Весільний банкет. Це незабутня подія і тому банкет має бути належним. Для цього кафе або ресторан має володіти досить великою територією і мати окремі кімнатами.

Організатори весіль повинні прикрашати зал та координувати захід.

Можлива організація скрізь – у приміському будинку, на теплоході або міському парку. Координування банкету до весіль має враховувати достаток витончених страв і розважальну частину [4].

Якщо банкет проходить традиційно у залі то столи можуть бути розташовані по-різному: в одну пряму лінію, в одну або кілька паралельних ліній з об'єднуючим, перпендикулярно поставленим до них столом (буквами Т, П, Ш), рідко застосовуються круглі столи .

Сервірування відбувається так, щоб передбачене місце для молодят мало не менш як 1 м від приборів інших гостей. Для кожного гостя має припадати приблизно 60 – 80 см. Між розставленими столами має бути достатньо місця для проходу офіціантів. Особливістю обслуговування весільного банкету є те, що холодні закуски можуть залишатися на столі до подачі десерту. Перед подачею десерту треба зібрати використані тарілки, піріжкові тарілки із залишками хліба.

Завершується банкет подачею гарячих напоїв і кондитерських виробів, які можуть бути подані за чайними столиками, накритими в банкетному залі або в суміжному з ним приміщенні. Офіціант доставляє в зал на візку весільний торт [6].

## 1.2. Аспекти підготовки до проведення банкету

Банкет за столом триває 2 – 3 години. Роблячи це в ресторані, можна позбутися багатьох клопотів – пошуків місця проведення, необхідного посуду, столової білизни, меблів посуду та приборів, придбання необхідних продуктів, приготування страв. Обслуговування гостей, а також прибирання після вечірки. Крім того, ресторан володіє якісними послугами і може задовольнити потреби клієнтів. При підготовці до весілля, заклад може запропонувати розважальні програми, музичний супровід та конкурси.

Підготовку до весільного банкету неодмінно треба почати з визначення місця проведення заходу. Незалежно від того, чи це весілля в ресторані, кафе, літньому внутрішньому дворику чи розважальному центрі – на першій зустрічі вам потрібно обговорити деякі питання з метрдотелем (адміністрацією ресторану).

Аспекти, які необхідно узгодити перед організацією та проведенням весільного банкету:

1. Середня вартість меню на людину. Загалом, ця умова стає одним з головних критеріїв при виборі закладу для проведення свята. Обираючи меню, переконайтеся, що воно смачне для всіх і щоб ніхто не був голодним.

Зазвичай весільне меню – це один-два салати, одна-дві гарячих страви куди може входити нарізка, холодні та гарячі закуски, фрукти. Весільні торти – це традиційне частування, що виступає як десерт. Але кількість і перевищувати кількість можливих страв також не варто. Уважно оцінійте апетит гостей: банкет триватиме 5 – 6 годин, і якщо залишиться багато їжі, то є ризик не з'їсти її навіть на другий день.

2. Вартість оренди. Уточнюйте вартість оренди заздалегідь, а також спробуйте домовитися, щоб якось уникнути необхідності її сплатити. Можливо, доведеться замовити ще що-небудь з меню або запросити ще кілька гостей. Але часто це обходиться дешевше, ніж просто «за стіни».

3. Можливість привезти свій алкоголь і продукти. Цей аспект підготовки весілля також дуже важливий, оскільки алкогольні напої в ресторані все одно матимуть завищені ціни, якщо замовити всі напої з меню бару. Адміністрація зазвичай дає можливість частково або повністю привозити свій алкоголь.

4. Можливість забрати з собою частування, що залишилися. Практика показала, що в кінці банкету є напої та нарізки, які залишилися. Зазвичай багато пар святкують своє весілля протягом двох днів. Те, що вони не з'їли в перший день, з'їдять на другий день.

Слід просити обслуговуючий персонал упакувати залишки їжі в пластикові контейнери. За необхідності варто привезти свої контейнери.

5. Оформлення залу. Білі скатертини із спідницями, чохли на стільці та серветки – норма для ресторанів, які спеціалізуються на весільних церемоніях. Але не всі заклади мають такі святкові прикраси. Якщо заклад надає все вищезазначене, можна заощадити багато грошей, адже в цьому випадку потрібні лише деякі прикраси та квіти.

Також потрібно детально обговорити з адміністрацією, які саме прикраси необхідно додати.

6. Музичний супровід. Якщо наймати професійного ведучого, то проблем із звуковим обладнанням точно не буде. Кожен ведучий, що поважає себе, має мікрофон або гарнітуру та власного ді-джея. Зазвичай ді-джеї мають власні інструменти.

Однак рідко можна зустріти випадки, коли ресторани мають і пропонують власного ді-джея для проведення заходів. У цьому випадку ведучий повинен прийти до ресторану і вирішив усі можливі суперечки, пов'язані з проведенням весілля [7].

Звичайно, існує багато нюансів, які виникають підчас весільного банкету, які треба узгодити з керівництвом ресторану. Якщо виникають проблеми необхідно завітати або зателефонуйте в ресторан, щоб не відволікати увагу під час самого банкету [8].

Чітка організація банкету та підготовка до нього можлива лише за своєчасного узгодження всіх аспектів та деталей між клієнтами і виконавцем. (адміністрацією ресторану) [9].

Організація кожного святкування включає в себе кілька етапів. Це прийом замовлення, бронювання, підготовка банкету та обслуговування. Конкретна робота, пов'язана з підготовкою та обслуговуванням банкету, залежить від того, наскільки добре організованими та своєчасними є всі деталі банкету, а також від координації між організатором (клієнтом) та адміністрацією ресторану. Тому рекомендується, щоб особа, яка безпосередньо контролює підготовку банкетів та обслуговує гостей, була детально проінформована про особливості бронювання.

Метрдотель, менеджер чи адміністратор приймає замовлення на проведення весіль, ювілеїв чи інших урочистих заходів. Необхідно при зустрічі із замовником (організатором) узгодити дату урочистості, кількість учасників, тип заходу, привід події, місце проведення (номер залу), час початку та закінчення заходу, приблизне меню, порівняння цін та першого внеску.

Після прийняття замовлення організатор пропонує ознайомитись замовнику з залом для банкету та узгодити розташування столів, почесних місць гостей, приблизним оформленням залу.

Щодо організації весільного банкету, необхідно звернути увагу на те, що заказ має приймати метрдотель. Саме він має ознайомити замовника з залами для прийому гостей та окремим залом для проведення весілля, також він пропонує безліч варіантів сервірування весільного столу в церемоніальному зал.

Підготовка та організація весільного банкету – це те саме, що банкет за

столом з частковим обслуговуванням офіціантів. Кількість офіціантів визначає один офіціант на 12 – 15 осіб.

Особливістю весільного банкету є його тривалість (переважно 5 – 6 годин). З огляду на це, рекомендується додати до меню для кожного банкету широкий вибір 1/2 або 1/4 холодні закуски, одну гарячу закуску та 1 – 2 гарячі страви, десертні тарілки, фрукти, та напої (чай, кава), тістечка.

Особливістю весільного банкету є його тривалість (переважно 5 – 6 годин). З огляду на це, рекомендується додати до меню для кожного банкету широкий вибір 1/2 або 1/4 холодні закуски, одну гарячу закуску та 1 – 2 гарячі страви, десертні тарілки, фруктів, та напої (чай, кава), тістечка.

Метрдотель складає перелік і кількість страв, столових приборів, пристроїв, необхідних для накриття столу та подачі страв, пише заявки та надсилає їх на виробництво, в сервісний бар. Забезпечує навчання офіціантів, розподіляє на них обов'язки, призначає відділ на кожну роботу, звітує про порядок та час на обслуговування і замовлення їжі. Тоді одним офіціантам доручають розташувати меблі, підготування посуду та прибори, сервірування столу; інші – готують на стіл спеції, розставляють вази з квітами [10].

Страви розташовуються рядами залежно від розміру столу та кількості. У два ряди вони розташовуються між собою на осі столу. Чотири-п'ять прийомів їжі слід повторити з одним і тим же основним блюдом. Горщики з фруктами регулярно ставлять уздовж осі столу. Хліб у салатниці кладуть близько середини столу.

Необхідно ретельно готуватися до святкової події вимагає виділення трьох основні етапи організації будь-якого банкет. Сюди входять: прийом і замовлення, оформлення залів для урочистого заходу. Всі деталі банкету заздалегідь узгоджуються між замовником та безпосередньо відповідальними за підготовку банкету та обслуговування гостей. Важливо деталізувати всі необхідні нюанси. Деякі види банкетів мають свої особливості при оформленні залу та декорації, обслуговуванні та сервірування столу. Під час тренінгу з метрдотелем, буде визначена кількість офіціантів та іншого

обслуговуючого персоналу. Загальний образ банкету та кінцевий результат залежатимуть від фактичної організації урочистої події [10].

### 1.3. Сучасні тенденції та особливості проведення весільних банкетів у закладах ресторанного господарства

Підготовка до весілля – важливий момент як для нареченої, так і для нареченого. Існує стереотип, що організувати весілля дуже просто: обираєш ресторан, наймаєш весільного організатора, придумуєш програму та меню. Все ж насправді не так. Весілля – це тисячі дрібних нюансів, деякі з яких не так просто вирішити, як здається на перший погляд.

Весільні тренди є у всіх сферах, включаючи вінчальне дійство, декор зали, банкетні страви та інтерактиви, це все тісно поєднано з сферою ресторанного господарства. Все більше пар та весільних організаторів прагнуть не лише нагодувати гостей на весіллі за кілька днів, а й перетворити святкове застілля на емоційний процес, який дарує приємні враження та задоволення.

Наразі, немає ніяких особливих стилів, лише легкість і невимушена атмосфера. Бо немає «правильного» стилю весілля чи особливої назви. Є тільки відповідний і органічний для нареченого і нареченої. І завданням весільних організаторів є те, щоби правильно підібрати для молодят саме такий, який їм до вподоби.

Те, що відбувається навколо нас, впливає і на ставлення до деяких подій. Пандемія COVID-19, повномасштабна війна на території України – змушує нас більш усвідомлено ставитися до власного здоров'я та безпеки і своїх рідних.

Люди мають різні думки про те, чи доречно святкувати в такий непростий час або обмежитися розписом у РАГСі. Так чи інакше слід враховувати і поважати той факт, що кожна пара приймає рішення самостійно. І все-таки більшість українців згодні: зараз не найкращий час для

грандіозних урочистостей минулого.

Однак це не привід повністю відмовлятися від святкування, і актуальні весільні тренди 2023 року переконують у цьому. Тому необхідно розглянути більш детально, які яскраві тренди будуть характерні для весіль в Україні в найближчий час, на думку експертів у сфері організації свят [11].

Камерний формат. Така зміна формату весільної церемонії була цілком передбачуваною. Більшість пар вибере для себе затишне сімейне свято, а деякі взагалі відмовляться від гостей і віддадуть перевагу весіллю на двох. Такий формат виник під час пандемії та популярний і досі, дуже близький парам за участю військових, адже у воєнний час не доводиться чекати на шикарний відпочинок. На завершення вечора можна організувати майстер-клас з малювання, романтичну прогулянку з фотографом та/або відеографом та оригінальну вечерю.

Весільний ранч. Такий формат змінює свою формулу і традиційний вечірній банкет. Так, до прикладу, було зручно та популярно в умовах блекауту замінюють більш доречний і модний ранч, обід при природному освітленні з 11:00 до 16:00. Наразі, цей формат залишається доволі цікавим і незвичним для людей. Ще одним значним плюсом такого формату є його вартість, адже посиденьки на декілька годин в закладі, виходить набагато дешевше ніж святкування на всю ніч [12].

Світло без обмежень. Головним декоративним трендом в Україні у 2023 році стане додаткове освітлення. Такий формат так би мовити виник на противагу формату весільного ранчу. Святкування проводиться ввечері. На церемонії або/та банкеті мають бути задіяні прожектори, свічки, гірлянди. Такий декор створює неймовірне відчуття затишку та теплоти.

Популярний формат екологічний напрямок. Яку б тему чи стиль молодята не обрали, пам'ятаємо про екологічність. І йдеться не про якість їжі, а про суворий контроль за надлишками. На такому святкуванні не повинно бути нічого зайвого – того, що потрібно викинути, або того, без чого можна обійтися. Це стосується в першу чергу надлишку декору та їжі. Все

має бути з витримано у еко-стилі з любов'ю до природи.

Традиційне українське. Формат такого типу під час війни набув значної популярності. З весни 2022 року і до сьогодні, часто можемо спостерігати наречених у відповідному традиційному українському вбранні, прикрашені у українській народній стилістиці локації святкування церемонії/банкету. Ну і звісно ж українська кухня на святковому столі. Не мало важливим є при цьому підтримка українських брендів та українського бізнесу, слід скористатися якомога більшою кількістю українських послуг: придбати вбрання для свята в українських брендів, віддати перевагу українським винам, замовити флористику та фермерські продукти в українських постачальників.

Ну і звісно ж, патріотична тема, близька. Україна живе за часів, коли патріотизм – це не риса, властива лише одиницям, це позиція кожного українця! Тож досить популярними є весілля, святкування яких оформлено сміливо, як це притаманно справжнім українцям використовуються синьо-жовті кольори, лунає українська музика, а гостям на згадку про весілля незламних закоханих роблять символічні патріотичні сюрпризи [13].

У додатку А представлене власно створене опитування, яке пройшло 53 особи у період з жовтня по листопад 2023 року. Питання стосувалися організації свята (весілля). Якщо, узагальнити всі відповіді, на їх основі можемо скласти формулу «ідеального весільного банкету», за якою:

1. Кількість запрошених гостей має бути до 30 осіб. Приблизна тривалість весільного банкету складає 7 – 8 годин. Весільний банкет має проходити у ресторані, який буде відповідати весільній концепції. Ідеальний стиль проведення банкету на думку опитаних респондентів – класичний європейський.

2. При організації весільного банкету більшість опитуваних звернулись би до весільного організатора ( 64,2%), тамада (41,5%) та декоратора (39,6%) і 20,8% респондентів організовували б весілля власними силами. На рисунку 1.1 зображена детальна діаграма, що має відповіді у відсотках на це питання.

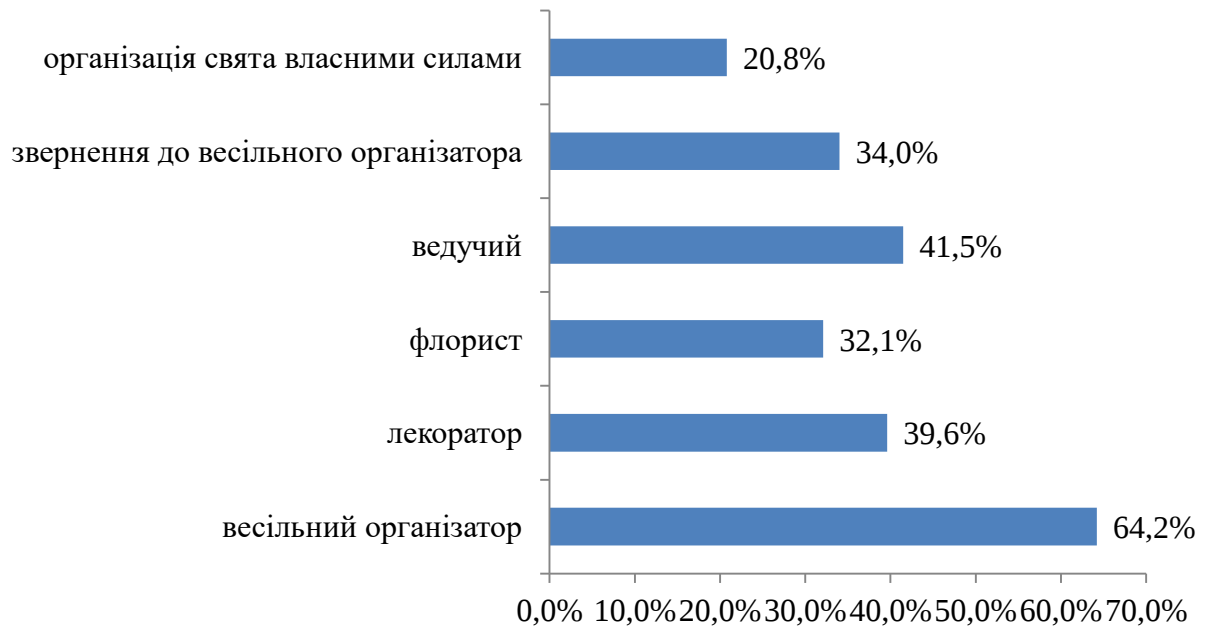


Рис. 1.1 – Детальна діаграма з відповідями у відсотках

3. При плануванні весільного мені більшість людей віддало перевагу італійській кухні. Найбільший відсоток серед обраного для банкету алкоголю займає – вино (84,9%), ігристе вино (73,6%), горілка (62,3%) та віскі (62,3%).

4. На думку опитуваних обов'язковим елементом весільного банкету має бути фотограф (66%), весільні традиції (54,7%) та торт (54,7%). Серед інтерактивних зон респонденти обрали фотозону (81,1%) та зону побажань (47,2%).

5. До розважальної програми більшості опитуваних увійшов би – діджей (62,3%), бармен-шоу (54,7%), неонові та світлові шоу (35,8%), один з респондентів запропонував внести в розважальну програму сімейне караоке.

6. Найкращим подарунком для гостей на згадку про весілля буде спеціальний сувенір з тематикою вашого весілля на думку 81,1%, приємні враження подарують гостям 54,7% та весільні фото – 45,3%.

Як висновок, більшість респондентів все ж таки відзначали б своє весілля банкетом – 88,7%, та всього 11,3% – не визначились.

## Висновок з розділу 1

Основна увага банкетів зосереджена не на столі, а на організації свята – плануванні урочистої промови, змісті свята, підборі ведучого та приміщення (просторі, хороша акустика), оздобленні кімнати та стіл (стіл, посуд), одяг і технічний персонал.

В основному меню складається з: міні-бутербродів; канапе, тарталеток; міні-котлеток, скибок риби і шашлику, сардельок; еспресо, соків, вод, чаю; морозива, горіхів, джему, крему, фруктів.

Банкет за столом триває 2 – 3 години. Підготовку до весільного банкету неодмінно треба почати з визначення місця проведення заходу. Незалежно від того, чи це весілля в ресторані, кафе, літньому внутрішньому дворику чи розважальному центрі – на першій зустрічі потрібно обговорити деякі питання з метрдотелем (адміністрацією ресторану).

Аспекти, які необхідно узгодити перед організацією та проведенням весільного банкету:

1. Середня вартість меню на людину.
2. Вартість оренди.
3. Можливість привезти свій алкоголь і продукти.
4. Можливість забрати з собою частування, що залишилися.
5. Оформлення залу.
6. Музичний супровід.

Чітка організація банкету та підготовка до нього можлива лише за своєчасного узгодження всіх аспектів та деталей між клієнтами і виконавцем. (адміністрацією ресторану). Весілля – це тисячі дрібних нюансів, деякі з яких не так просто вирішити, як здається на перший погляд.

## РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ КАФЕ «VECCHIA ROMA»

### 2.1. Огляд ринку ресторанних послуг в місті Запоріжжя

Ринок харчових послуг є окремим елементом індустрії гостинності, тому дослідження тенденцій є важливим для розвитку ресторанного бізнесу в Україні при сучасних умовах господарювання пов'язаних з високим ризиком і водночас соціальністю, із задоволенням життєвих потреб населення у послугах з організації харчування, відпочинку та дозвілля. Враховуючи те, що рівень розвитку ресторанного господарства в країні є одним із показників якості життя населення країни в цілому, не можна забувати, що водночас це створює велику конкуренцію в ресторанному господарстві, що, у свою чергу, збільшує вартість розвитку цього напрямку, змушує використовувати інновації, шукати нові ніші та сегменти ринку, експериментувати, щоб зберегти конкурентну перевагу на ринку [14].

Зміни соціально-економічного середовища як зовнішнього фактору впливають на галузь ресторанного господарства. Однак у цьому бізнесі, незважаючи на певну нестабільність, є свої закономірності. Специфіка даного виду діяльності, а також недостатня вивченість тенденцій його розвитку мають вагомое практичне значення.

Ресторанна промисловість одна із найважливіших чинників, що дозволяють всебічно оцінити соціально-економічний рівень нашого суспільства та зрозуміти його стан, що потрібно для формування перспективних планів як представників галузі, так і організацій, контролюючих об'єктів цієї галузі у місті Запоріжжя.

Можливості розвитку та використання потенціалу підприємств ресторанного господарства Запоріжжя можуть мати значні перспективи, але сучасний стан економіки країни, війна та в цілому управлінська політика ресторанного господарства призводять до повільного розвитку ресторанного бізнесу, створюючи багато перешкод на своєму шляху.

За довоєнними та до карантинними даними, станом на 2019 рік у місті Запоріжжя зареєстровано близько 645 закладів ресторанного господарства. Щорічно на території м. Запоріжжя розміщується близько 250 сезонних майданчиків з загальною кількістю посадкових місць – 8790 одиниць [15].

Ресторани є в кожному районі міста Запоріжжя. У Запоріжжі серед закладів ресторанного господарства переважають кафе та бари. Що забезпечення іншими видами ресторанного господарства в місті, то воно є недостатнім. За кількістю посадкових місць переважають підприємства середньої місткості. Найбільшою популярністю користуються постійно діючі підприємства ресторанного господарства: кафе, бари та закусочні.

Серед трендів у ресторанному бізнесі лишаються: національні кухні, крафтові страви, здоровий спосіб харчування, еко-продукти, як видовище – приготування страв в присутності гостя. Популярним також є відкриття закладів харчування у форматі casual, «VECCHIA ROMA» належить до одних з них, відповідаючи формату «Casual dining» [16].

Важливим аспектом у будь-якому бізнесі є конкурентне позиціонування компанії, що передбачає певну специфіку та технологію ведення бізнесу (здійснення оптимальної фінансової та маркетингової діяльності; визначення чітких стратегічних перспектив розвитку бізнесу), необхідну спрямованість менеджменту; створити готельно-ресторанний продукт, який відповідає вимогам і стандартам сучасного світу.

Якщо зануритися глибше і докладніше вивчити управління бізнесом на прикладі ресторанного бізнесу, можна дати такі рекомендації, які допоможуть підвищити ефективність ресторанної компанії: урізноманітнити меню; переглянути прайс-лист закладу; розширити групу постачальників; запровадити бонуси для постійних клієнтів; приділити більшу увагу інноваціям та інше. В даний час у сфері управління сучасними компаніями виникає потреба у впровадженні та використанні інновацій. Для підвищення рівня конкурентоспроможності ресторанного бізнесу необхідно створювати нові шляхи самовдосконалення, відкриваючи сучасний простір із новітніми

технологіями, які постійно входять у наш світ. З правильною інноваційною стратегією ресторанна індустрія має всі можливості залишатися лідером у своєму сегменті і бути на два кроки попереду конкурентів [17].

Щодо конкурентів закладу «VECCHIA ROMA», у таблиці 2.1. наведено основну місію та чинники, що її формують, закладів міста Запоріжжя, з італійською кухнею, подібних за концепцією до проектного досліджуваного підприємства.

Таблиця 2.1 – Місії закладів ресторанного господарства схожих за концепцією з заклад «VECCHIA ROMA»

| Назва ресторану<br>категорія<br>(спеціалізація)         | Місія ресторану                                                                                                                                 | Чинники місії                                                                                            |
|---------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| «Bella Vita»<br>(італійська кухня)                      | Приємна атмосфера з швидким обслуговуванням і доступними цінами.                                                                                | Місцерозташування, доступність, працівники, привабливість, позиціонування, клієнти, здобутки організації |
| «Monica Bellucci»<br>(італійська, європейська кухні)    | Пропонує своїм гостям атмосферу релаксу, чисту від суєти та поспіху з смачною їжею.                                                             | Філософія, досвід організації, її здобутки, клієнти, позиціонування, власник, атмосфера, привабливість   |
| «Розмарин»<br>(італійська кухня)                        | Гостям пропонують традиційні страви італійської кухні та затишну атмосферу за доступну ціну.                                                    | Місцерозташування, працівники, досвід організації, її здобутки, доступність, послуги                     |
| «Bergamot»<br>(італійська, японська, європейська кухні) | Сімейний ресторан, в якому буде комфортно всім. Авторська кухня та свідомо еко-позиція.                                                         | Асортимент, послуги, привабливість, позиціонування, працівники, клієнти                                  |
| «Mimmo»<br>(італійська, європейська кухні)              | Надати жителям та гостям рідного міста якісне обслуговування; здорові та свіжі страви; меню, підібране по сезону; створити комфортну атмосферу. | Продукт, філософія, клієнти, працівники                                                                  |

Обраний для дослідження проєктований власний заклад «VECCHIA ROMA» – це заклад з повною італійською концепцією. Як можна побачити, що за напрямом і характером у цього закладу чимало конкурентів, але це

лише викликає більшу зацікавленість у проекті – «Зробити його особливим!». Багато з перерахованих закладів: застаріли, «зіпсувалися», «приїлися», а деяким здається вже нічим здивувати жителів міста, тому заклад «VECCHIA ROMA» у свою місію покладає ще намагання врятувати ситуацію. Відновити інтерес до італійської кухні та познайомити ближче з італійською культурою.

## 2.2. Загальна характеристика проектного закладу «VECCHIA ROMA»

Об'єктом дослідження є кафе-піцерія «VECCHIA ROMA» на 90 місць. Основним видом діяльності «VECCHIA ROMA» є громадське харчування, а саме виробництво та продаж страв італійської кухні: піци, салати, кулінарні страви продаж алкогольних та безалкогольних напоїв.

Формат. Кафе «VECCHIA ROMA» заявлене як таке, що відповідає концепції «Casual dining», тобто формат що виник на грані «Fast casual» та Fine dining». Мова йде про заклад цінова політика якого достатньо демократична, оскільки визнають ціну для їжі так ,щоб її могли дозволити собі всі гості. А от інтер'єр та екстер'єр закладу відіграє важливу роль і відповідає стандартам преміум класу.

Формат складний, оскільки він намагається поєднати вміст, який здається недоречним – високоякісний сервіс, унікальний дизайн з загальнодоступністю. Таким чином, багато експертів ринку надають формату визначення «Без права на помилку!». Такі проекти зростають в плані щоденного використання, і якщо ви втратите якість продукції чи послуг, ви отримаєте дуже негативні результати, які впливають на прибуток [18].

Обслуговування. Заклад використовує повну форму обслуговування. Таке обслуговування передбачає спілкування закладу харчування з відвідувачем шляхом побудови взаємовідносин. Елементи взаємодії, що передбачені в обслуговуванні: зустріч та розміщення за столик клієнта, прийом замовлення, виконання його, подача страв та напоїв, розрахунок

клієнта. Офіціант пропонує, рекомендує та радить відвідувачу під час прийому замовлення. Професійний рівень та підготовленість обслуговуючого персоналу – запорука успішних відносин з клієнтами.

Національним стандартом ДСТУ4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація» встановлено класифікацію закладів ресторанного господарства, загальні вимоги до підприємств різних типів і класів. Тож згідно класифікації заклад «VECCHIA ROMA»:

За видом економічної діяльності: кафе-піцерія.

За торговельною ознакою: кафе.

За виробничою ознакою: заклади, що поєднують функції виробництва та обслуговування споживачів, які працюють як на сировині, так і частково можуть використовувати напівфабрикати.

За ознакою комплексу продукції і послуг: заклад основного типу, як такий що працює за спеціальним замовленням.

За сезонністю: постійний, тобто працює цілий рік. Стаціонарний.

За потужністю: середній (місткість на 90 відвідувачів).

За характером контингенту: загальнодоступний (заклад ресторанного господарства, продукцію і послуги в якому можуть отримати будь-які споживачі) [19].

Заклад харчування «VECCHIA ROMA» надає споживачам спектр різноманітних послуг, таких як послуги харчування, відпочинку, гарного сервісу та безліч інших послуг.

Розташування. Кафе-піцерія «VECCHIA ROMA» планує своє розташування у м. Запоріжжя за адресою пр. Соборний 87Б. В минулому кафе-бар «Barhat art hall». Так як це центр старого міста, дістатися туди буде не складно. Фото з локацією будівлі представлено у додатку Б.

Час роботи. Заклад працюватиме з 09:00 – 23:00. Завантаженості залу згідно графіка роботи закладу «VECCHIA ROMA» у таблиці 2.2.

Всього робочих годин на день: 14 годин.

Всього кількість відвідувачів у залі за день: 453 особи.

Коефіцієнт завантаженості кожного місця визначається за формулою:

$$K = \frac{N \times t}{p \times 60} \quad (2.1)$$

де  $N$  – кількість відвідувачів, які зайшли до зали за годину;  $t$  – тривалість посадки, хв;  $p$  – кількість місць в залі.

Таблиця 2.2 – Орієнтовна завантаженості залу згідно графіка роботи

| Час                    | 9–10 <sup>00</sup> | 10–11 <sup>00</sup> | 11–12 <sup>00</sup> | 12–13 <sup>00</sup> | 13–14 <sup>00</sup> | 14–15 <sup>00</sup> | 15–16 <sup>00</sup> | 16–17 <sup>00</sup> | 17–18 <sup>00</sup> | 18–19 <sup>00</sup> | 19–20 <sup>00</sup> | 20–21 <sup>00</sup> | 21–22 <sup>00</sup> | 22–23 <sup>00</sup> |
|------------------------|--------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| К-сть осіб, які у залі | 17                 | 18                  | 23                  | 30                  | 28                  | 23                  | 23                  | 26                  | 35                  | 60                  | 55                  | 48                  | 39                  | 28                  |

Приблизна тривалість посадки за типом підприємства ресторанного господарства складає у сніданок та обід по 40 хвилин, вечеря триває 100 – 120 хвилин. Орієнтовний коефіцієнт завантаженості кожного місця закладу «VECCHIA ROMA» можна розрахувати за даними формули 2.1, вони подані в таблиці 2.3.

Розрахунок оборотності місць за день визначається за формулою:

$$n = \frac{N}{p} \quad (2.2)$$

де  $n$  – оборотність місць;  $N$  – кількість гостей за день (осіб);  $p$  – кількість місць у залі.

Розрахована оборотність місць за день у закладі «VECCHIA ROMA» складає 5,03. Середні чек закладу складає 420 гривень.

Також, при дослідженні закладу було проведено SWOT-аналіз, як ефективний інструмент бізнес-планування, що допомагає сформувати стратегію підприємства (див. дод. В).

Таблиця 2.3 – Орієнтовний коефіцієнт завантаженості кожного місця закладу  
«VECCHIA ROMA»

| Час                    | 9–10 <sup>00</sup> | 10–11 <sup>00</sup> | 11–12 <sup>00</sup> | 12–13 <sup>00</sup> | 13–14 <sup>00</sup> | 14–15 <sup>00</sup> | 15–16 <sup>00</sup> | 16–17 <sup>00</sup> | 17–18 <sup>00</sup> | 18–19 <sup>00</sup> | 19–20 <sup>00</sup> | 20–21 <sup>00</sup> | 21–22 <sup>00</sup> | 22–23 <sup>00</sup> |
|------------------------|--------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| К-сть осіб, які у залі | 17                 | 18                  | 23                  | 30                  | 28                  | 23                  | 23                  | 26                  | 35                  | 60                  | 55                  | 48                  | 39                  | 28                  |
| К                      | 0,13               | 0,13                | 0,17                | 0,22                | 0,21                | 0,17                | 0,17                | 0,19                | 0,78                | 1,3                 | 1,2                 | 1,1                 | 0,87                | 0,62                |

Цей інструмент допоміг проаналізувати внутрішні фактори (сильні та слабкі сторони), які впливають, і зовнішні фактори (можливості та загрози), які можуть мати вплив на заклад [20].

За підсумками SWOT-аналізу власного підприємства кафе «VECCHIA ROMA» видно, що у зовнішній середі є достатня кількість можливостей для успішної роботи закладу, а чітко сформована концепція, сучасні технології і знання споживчих переваг дозволять закладу справитися з можливими загрозами і посилити слабкі сторони підприємства. Використовуючи сильні сторони і ті можливості, які дає ринок, а також зменшуючи ризики від зовнішніх загроз і виправляючи виявлені слабкі місця можна досягнути великих успіхів.

В результаті виконання аналізу внутрішнього середовища ресторану виявлені наступні сильні сторони – вдале місце розташування, інтер'єр, висока якість обслуговування, нова система лояльності та слабкі сторони – відсутність досвіду маркетингових досліджень, велика кількість конкурентів та висока собівартість проєкту.

В результаті виконання аналізу зовнішнього середовища ресторану виявлені наступні можливості – просування у сучасних технологіях,

розширення асортименту, відкриття мережі закладів і загрози – нові конкуренти, які можуть вийти на ринок, зміна тенденцій і попиту на ринку та нестабільна ситуація в країні/світі.

Не слід, також, забувати про наявних конкурентів піцерії «VECCHIA ROMA». У додатку Г представлена таблиця «Моніторинг закладів ресторанного господарства поблизу кафе «VECCHIA ROMA». У таблиці представлені такі заклади як: ресторан «Луїзіана», піцерія «Sir Lancelot», кафе «Парк Авеню» та ресторан грузинської кухні «Стумарі».

З дослідження, можна зробити висновок, що кожний заклад та чи інакше має свої вагомні недоліки – це застарілий інтер'єр (екстер'єр), що вже давно не вабить нових відвідувачів, низька якість сервісу, відсутність цілісної концепції, що заважає скласти позитивне враження про заклад та погано продумана маркетингова компанія. Проте серед перерахованих є заклади, які активно намагаються побороти існуючі проблеми, такі заклади як піцерія «Sir Lancelot» та ресторан грузинської кухні «Стумарі» можуть скласти гідну конкуренцію кафе «VECCHIA ROMA».

Для того, щоб уникнути подібних проблем досліджуванням закладом у додатку Д наведено таблицю з аналізом потенційних проблем закладу «VECCHIA ROMA». В таблиці перераховані можливі проблеми підприємства, звичайні методи вирішення цих проблем, які можуть бути характерними для будь – якого підприємства та запропоноване оновлення звичайного методу вирішення(новизна методу), яке буде вирізняти заклад «VECCHIA ROMA» з поміж конкурентів і дозволить зайняти позиції серед лідерів ринку харчових послуг.

### 2.3. Аналіз проектного закладу «VECCHIA ROMA» з точки зору архітектури

Розглядається, власно спроектований заклад – кафе, з оптимальною величиною кількості місць в залі – 90, що відповідає вимогам ДБН В.2.2-

25:2009 [21].

Підприємство харчування «VECCHIA ROMA» з місткістю 90 місць розташоване у Олександрівському районі міста Запоріжжя, за адресою пр. Соборний 87 Б, поблизу зупинок міського транспорту – «Обласна бібліотека» або «Малий ринок». Таке розташування закладу є вельми вигідним, через те що це місце жвавого руху населення. Більш детальне зображення кафе на місцевості, а також супутникове зображення наведено у додатку Е.



Рис. 2.1 – Ситуаційна схема розміщення об'єкту

Відповідно до свого виду – це загальнодоступний заклад ресторанного господарства типу – кафе, з кількістю посадкових місць, яка дорівнює 90, доцільно розташувати на магістралях і площах, поблизу зупинок міського транспорту, станцій метрополітену, вокзалів в громадських і торгових центрах, аналогічних місцях жвавого руху населення, а також на рекреаційних територіях. Загальна інформація, що стосується норм розміщення закладів громадського харчування у відповідних громадських місцях, наведена у таблиці 2.4.

Таблиця 2.4 – Вимоги до розміщення закладів громадського харчування на земельних ділянках

| Розміщення                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Вид закладу                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Слід розмістити на магістралях і площах, поблизу зупинок міського транспорту, станцій метрополітену, вокзалів в громадських і торгових центрах, аналогічних місцях звагового руху населення, а також на рекреаційних територіях                                                                                                                                                   | Загальнодоступні заклади ресторанного господарства (ресторани, кафе, бари) з кількістю посадкових місць, яка дорівнює 100 і більше                                                                                                                                                                                                       |
| Слід розміщувати на території житлових районів з урахуванням обслуговування працівників підприємств і установ (закладів), що розміщуються на цих територіях                                                                                                                                                                                                                       | Заклад ресторанного господарства (кафе і закуочні, бари, магазини кулінарії, їдальні загальнодоступні, дієтичні і роздавальні, що спеціалізуються на людях похилого віку (пенсіонерів), інвалідах та інш.) з кількістю посадкових місць, яка дорівнює від 25 – 75. Можливі, домові кухні. В цілому, заклади повсякденного обслуговування |
| Слід розміщувати у складі ресторанів і їдалень, а інколи допускається розмістити ці приміщення в будинках іншого призначення                                                                                                                                                                                                                                                      | Магазин кулінарії (заклад для продажу напівфабрикатів і виробів)                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Допускається вбудовувати або прибудовувати до житлових, громадських або виробничих будинків при дотриманні необхідних санітарно-гігієнічних і протипожежних вимог до закладів ресторанного господарства. За умов нормативних документів, що діють на момент проектування. Необхідно зберігати усі функціональні параметри як самого закладу, так і об'єкту, у який він вбудований | Будь-які загальнодоступні заклади ресторанного господарства                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Допускається вбудувати або прибудувати у житловий будинок                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Загальнодоступні заклади ресторанного господарства (магазин кулінарії, кафетерії у складі підприємств торгівлі) з кількістю посадкових місць, яка є 50 місць і менше. З режимом роботи до 22:00, без оркестру в наявності та без технологічних процесів торговельною площею не більше 150 м <sup>2</sup>                                 |
| Можуть розташовуватися у промислових підприємств (СНІП 2.09.04), вищих навчальних закладів (ДБН В.2.2-3), улікувальних та оздоровчих закладах (ДБН В.2.2-10)                                                                                                                                                                                                                      | Їдальні відповідні до контингенту                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

Саме таке місце розташування має кафе «VECCHIA ROMA», що знаходиться у зоні мішаної багатоповерхової житлової забудови, що

відповідає нормам містобудування Запоріжжя і дозволяє розташовуватися там закладам громадського харчування. Повний план зонування територій міста представлено у додатку Ж.

Поруч з закладом розташовані такі об'єкти цивільної інфраструктури як міський парк, Обласна бібліотека, торгівельно-розважальний центр «Аврора», ринок продовольчих та харчових продуктів промислового виробництва, сільгосппродукції, Храм святих Петра і Февронії, декілька кафе та ресторанів та безліч закладів громадського харчування, що продають продукцію для споживання поза межами торговельного залу.

На ділянці кафе передбачені пішохідні доріжки, штучне освітлення і озеленення. Освітлення фасадної групи не створювати негативного впливу на приміщення прилеглих житлових будинків.

За таблицею розрахункової кількості машино-місць, наведеної у ДБН В.2.2-25:2009, біля підприємства харчування таких як ресторан або кафе на 100 місць необхідно від 8 до 10 паркомісць [21]. Кафе «VECCNIA ROMA» розраховано на 90 місць, але приватної автостоянки заклад не має. Навпроти закладу, на проспекті Соборному є міські місця для паркування, що є загальнодоступними у користуванні, там можна припаркувати до 7 автомобілів. Також, по іншу сторону проспекту є ще одні загальнодоступні паркомісця, біля будинку Обласної бібліотеки, де можна розташувати одразу до 10 автомобілей.

Гості закладу безперешкодно можуть користуватися міськими майданчиками для стоянки автомобілів і мотоциклів для власної зручності, відстань до них передбачена вимогами ДБН 360 і не перевищує 200 метрів [22].

Будівля закладу – окрема будівля, що має два поверхи. На земельній ділянці «VECCNIA ROMA» передбачено чітке зонування, з виділенням: зони для відвідувачів, майданчик для сезонного розміщення додаткових столиків на відкритому повітрі, виробничі зони де розташовані смітники для відходів закладу та під'їзні шляхи для вантажного автомобілю,

розвантажувальний майданчик, що примикає до групи складських приміщень та майданчик відпочинку для персоналу.

При проектуванні даного підприємства харчування, передбачені необхідні показники, такі як – надійність, міцність і довговічність функціонування споруди, що забезпечують безпеку і збереження здоров'я його відвідувачів в межах нормативного терміну експлуатації згідно з вимогами ДБН В.1.2-2, ДБН В.1.2-14, ДБН В.2.1-10, ДСТУ Б В.1.2-3 [23].

Об'ємно-планувальне рішення приміщення досліджуваного закладу передбачає потоковий технологічний процес, виключаючи зустрічні потоки сировини, напівфабрикатів і готової продукції, використаного і чистого посуду, а також перетин шляхів руху відвідувачів і персоналу, згідно з вимогами СП 42-123-5777 та СП 5781 [24].

Як вже було зазначено раніше, будівля закладу «VECCHIA ROMA» – це окрема будівля, що має два поверхи. Обідні зали розташовані на першому і другому поверсі, сходи на другий поверх розташовані по дві сторони закладу. Кухня розташована в окремих приміщеннях, згідно вимогам санітарних та будівельних норм. Санвузли розташовані на другому поверсі, згідно будівельних та санітарних вимог. Працівники підприємства мають окремий санвузол, що пов'язаний з кухнею закладу і не має входу з сторони торговельного залу.

Заклад складається з трьох зал, дві звичайні обідні зали, що розташовані на першому і другому поверсі та повністю заскеленої тераси, яка за необхідності виступає у ролі банкетної зали на 40 місць. Також, заклад має літню терасу, що розташована по обидва боки будівлі з фасадної сторони споруди.

Відповідно до ДБН В.2.2-25:2009, мінімально необхідні площі груп приміщень для відвідувачів на підприємствах закладів харчування ресторанного типу з повним обслуговуванням на 50 місце має бути – 91 м<sup>2</sup>, у тому числі зала без роздавальної – 70 м<sup>2</sup>. Необхідно звернути увагу, на те що, приміщення що здається в оренду закладу має місткість 90 місць, тому площа

відповідно може бути більшою [21].

Загальна площа запропонованого приміщення 300 м<sup>2</sup>. Площу обідньої зали кафе (без роздавальної) слід приймати на 1 місце в залі, не менше 1,6 м<sup>2</sup>, з естрадою і танцмайданчиком – 2 м<sup>2</sup>, тобто у проектованому закладі площа повинна складати не менше 180 м<sup>2</sup> (144 м<sup>2</sup>, якщо без танцмайданчика) при розрахованій кількості відвідувачів – 90, що відповідає нормам.

Площа обідньої зали передбачається з урахуванням розміщення столів, стільців, улаштування проходів (у тому числі евакуаційних проходів) згідно з технологічними та протипожежними вимогами. Столики у залах розташовані з відстанню 2 м, що відповідає нормам розміщення.

До складу допоміжних приміщень входять вестибюль, туалети, приміщення (місця) для відпочинку тощо, а також приміщення з надання послуг відвідувачам, які встановлюються завданням на проектування.

Входи в вбиральні для відвідувачів передбачені з вестибюля. Туалети спроектовані роздільними для чоловіків і жінок. За кількості місць в залі 90 було спроектовано два санвузли.

До вхідної групи приміщень належить тамбур, що розрахований з вимог інклюзивності, можливості використання для осіб з обмеженими можливостями.

До вестибюльної групи приміщень піцерії належать: тамбур; основний зал; зал на другому поверсі; тераса, вона з виступає у ролі банкетної зали; вбиральні; літній майданчик.

Мінімально необхідні площі виробничих приміщень для кафе на 90 місць з формою виробництва з напівфабрикатів та повним обслуговуванням офіціантами дорівнює не менше 45 м<sup>2</sup>. Мінімально необхідні площі приміщень приймання і зберігання продуктів має складати від 27 м<sup>2</sup>, а площа службово-побутових приміщень не менше 25,2 м<sup>2</sup>. Всі необхідні норми враховано при проектуванні даного закладу харчування. Також при розміщенні виробничих приміщень в двоповерховому підприємстві харчування «VECCHIA ROMA» було збережено принцип функціонального

поверхового зонування груп виробничих приміщень[25].

Виробничі цехи для підприємства з продуктивністю більше за 1500 страв на добу (або на більше 50 місць) рекомендується передбачати в роздільних приміщеннях, але на базі закладу кухня представлена у вигляді одного великого виробничого приміщення з округленою задньою стіною, що має площу понад встановлені нормою 45 м<sup>2</sup>, тому, при об'єднанні в одному приміщенні цехів з різними температурно вологими режимами, а також мийних різного призначення слід застосовувати технологічне обладнання, що забезпечує в місцях обробки і приготування харчових страв задані параметри внутрішнього середовища .

Відповідно до норм ДБН В.2.2-25:2009 кухня закладу поділена на:

1. Буфет.
2. Гарячий цех.
3. Холодний цех.
4. Приміщення для різання хліба.
5. Доготівельний цех.
6. Цех обробки зелені.
7. Приміщення завідуючого виробництвом.
8. Мийна столового посуду.
9. Сервізна.
10. Мийна кухонного посуду.
11. Мийна і комора тари.
12. Кондитерський цех.
13. Відділ для борошняних виробів.

Перелік службово-побутових приміщень на базі закладу «VECSHIA ROMA»:

Адміністративні приміщення:

– кабінет власника або директора, що представляє собою також фінансовий та юридичний відділ.

Службові приміщення і приміщення персоналу:

- приміщення для відпочинку та обіду персоналу;
- гардероб персоналу;
- санвузол для персоналу;
- комора (приміщення) прибирального інвентаря і обладнання.

Детальний план приміщень першого (див. рис. 2.2) та другого (див. рис. 2.3) поверху підприємства «VECCHIA ROMA» на 90 осіб, в додатку 3 представлено записку до плану.

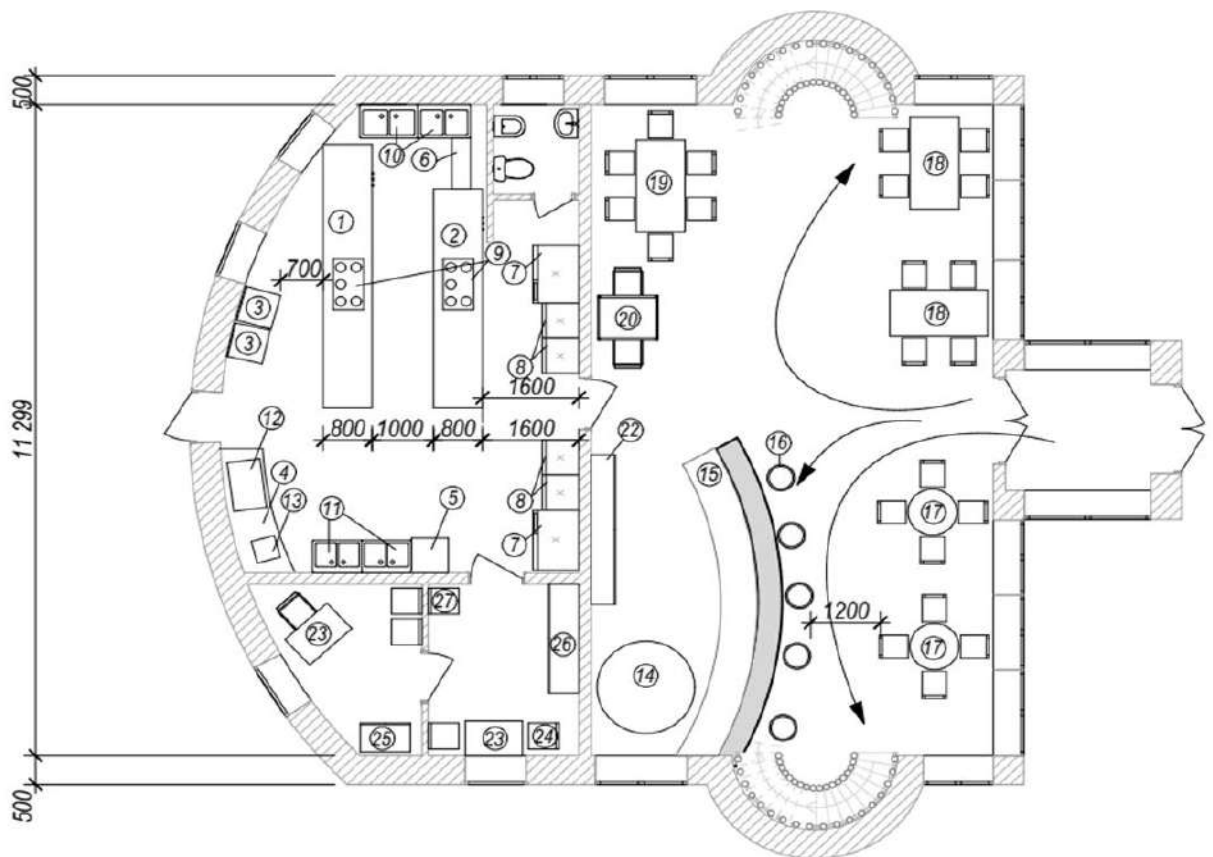


Рис. 2.2 – План приміщення кафе піцерії «VECCHIA ROMA» – перший поверх

Слід зазначити, що заскеляна тераса на другому поверсі закладу, що представлена окремим приміщенням, може виступати за необхідності як банкетна зала. Зображена на плані тераса, з площею 72 м<sup>2</sup> з заданою розстановкою столів служить для обслуговування весільних банкетів. Зал можна доповнити новими, або прибрати зайві меблі. За бажанням

замовників, столи можна переставити у будь-якій варіації, як наприклад представлено у додатку К.

Будь-які святкові заходи, на кшталт весілля, ювілею, корпоративів, дня народження, хрестин та інших знакових подій у житті гостей, можна організувати у банкетний залі «VECCHIA ROMA», зала виконана в сучасному стилі та нейтральних тонах – ідеальне місце для проведення незабутнього заходу.

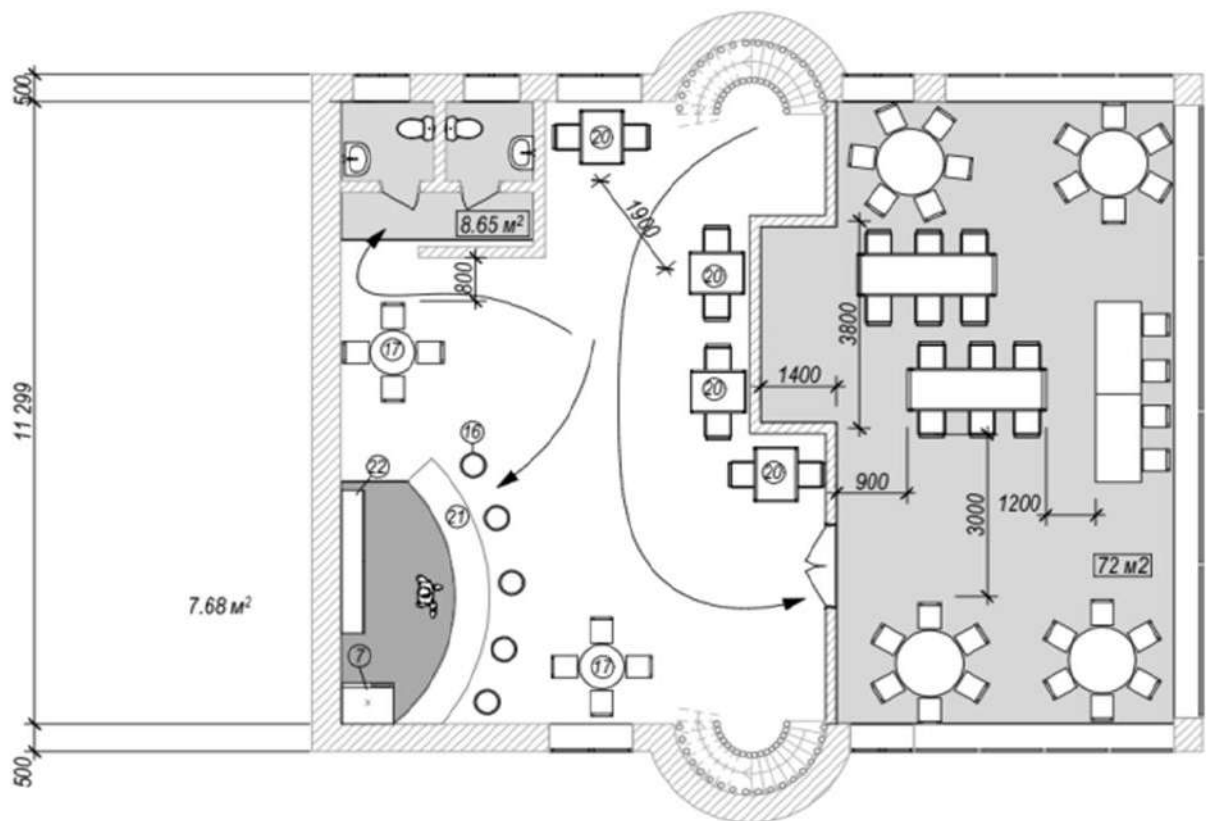


Рис. 2.3 – План приміщення кафе піцерії «VECCHIA ROMA» – другий поверх

У банкетній залі розраховане місце для танцмайданчику, широкий прохід між столами та відведене спеціальне місце для музикальної апаратури, або навіть для виступу музикантів з живою музикою. Світлий, просторий зал місткістю до 40 людей, дозволяє відзначити приємну подію у колі найрідніших з комфортним розміщенням та чудовим проведенням часу.

Гості закладу «VECCHIA ROMA» поринають в атмосферу спекотного сонячного італійського півдня, так як при облаштуванні кафе-піцерії витримано ряд традиційних дизайнерських прийомів, які вишукано поєднуються з особливими поглядами на тосканські інтер'єри. Можна сказати, що дизайн італійського кафе базується на трьох опорах, що мають назву комфорт, вишукана простота та використання натуральних матеріалів в обробці [26].

Сам інтер'єр закладу зведений одразу в трьох стилях: середземноморський, прованс та еко-стиль. Вони об'єднані у своїй любові до природи та природних матеріалів, зі свіжими та яскравими фарбами, що нагадують море, сонце та південні рослини. Великі вікна, прості штори, високі стелі та білі штукатурні стіни допомагають зробити кімнату якомога світлішою. У поєднанні ці стилі утворюють неперевершений характерний для італійського закладу вид. Доречно буде розглянути детальніше кожен зі стилів, щоб у повні мірі розкрити та зрозуміти концепцію закладу.

Провідним стилем у піцерії є все ж таки середземноморський стиль. Цей стиль, сам по собою, просто як ніякий інший нагадує про море, сонце, відпочинок і поїздки в теплі країни, що є безперечною перевагою при облаштуванні та оформленню закладу харчування та відпочинку. Саме середземноморські інтер'єри нагадують нам про ласку морської хвилі і найтеплішого піску. Цей стиль натхненний сонячною Італією, особливо Тосканою, він є дуже легким, повітряним, але в той же час вишуканим, що повністю відповідає концепції «Casual dining». У закладах з таким інтер'єром особливо легко дихається, декоративні елементи тут не перевантажують простір, поділ на зони мінімальний.

Історично і територіально стиль склався з культур країн розташованих на Середземному морі: Греція, Туреччина, Туніс, Алжир і Марокко, італійська і французька Рів'єра, Іспанія та інші. Безсумнівно, всі ці країни внесли свій внесок у формування даного стилю і тим самим виткали колоритний килим, але найбільш впізнаваний образ створили Греція і Італія.

У випадку з «VECCHIA ROMA» – цікавить саме Італія, її райони Рів'єри та Тоскани.

Для італійської гами насичення теплими відтінками – кремовий, охра, інтенсивний сонячно-жовтий, теракотовий, цегляний, оливковий, пляшковий. Для декору стін характерна деяка шорсткість та нерівність, чутлива фактура, яка додасть інтер'єру простоти та створить необхідний штучний шарм. У «італійському варіанті» одна стіна може поєднувати одночасно кілька фактур: мозаїка, декоративна штукатурка, розпис (настінний живопис), імітація фресок. В інтер'єр гармонійно впишуться фрески з мотивами старої Венеції та плитка. Мозаїка «терраццо», викладена у вигляді витонченого настінного панно (плінтуса чи фартуха), що може плавно перетікати у підлогу [27].

Кафе «VECCHIA ROMA» для себе увібрав наступні характерні риси середземноморського стилю:

- тут домінує пропорційності прямих і заокруглених силуетів, не має ніякої помпезності, яку можна спостерігати в стилях ампір, бароко або рококо;

- м'яка пастельна забарвлення стін розбавлена фрагментами з дерев'яних панелей сонячних відтінків. Для оздоблення для стін було використано однотонні шпалери, білого кольору, кремового та інших ніжних відтінків, в деяких закуточках закладу на стінах присутня декоративна штукатурка з імітацією фрески;

- легкі, одношарові фіранки через які проглядаються рослини в горщиках. Велика кількість квітів у горщиках – must have, що дозволяє очистити повітря у закладі та додає нотку естетики;

- кухонний гарнітур складається з величезної кількості шафок, дверцят, прозорих вітрин для ошатною начиння і доповнюється окремими полками для кухонної кераміки. Кухня закладу також виконана в світлих відтінках з соковитими кольорами меблів та кухонних установок.

Загальний фон кафе – пастельно-кремовий, присутні меблі ручної

роботи, декорування морськими елементами створить відчуття близькості моря. Доречно вписуються витончені мідні світильники, всілякі мереживні серветки, фігурні статуетки і вази. На стінах розташовані повісити картини із зображенням моря, італійських долин та стародавніх міст Італії, це є потужним елементом для створення образу. Присутня велика кількість рослинності з бажано середземноморського регіону, що передає гостям відчуття, наче вони відпочивають посеред рясно пишного саду.

Поруч з середземноморським стилем, на варті затишку «VECCHIA ROMA» стоїть стиль «прованс». Прованс, вважається, сільським стилем, що бере свій початок у XIX столітті, названий на честь південної області Франції. Так, хоч і прованс це не зовсім італійський стиль, та через тісне розмежування півдня Франції та півночі Італії у середземноморському стилі та провансу багато спільних рис [28].

Прованс славиться своїм яскравим сонцем, блакитним морем і ароматними спеціями місцевої кухні. Використовуючи вицвілі фарби, постарені натуральні матеріали, цей стиль притягає своєю простотою і теплотою. Стиль прованс особливо передає домашній затишок, спокійне та розмірене життя. Піцерія увібрала для себе такі риси інтер'єру:

- місцями вицвілі фарби, потертість, застарілість;
- дерев'яні балки на стелі;
- декорування інтер'єру тканинами, куванням, керамікою, кольорами;
- високі вікна від підлоги, паркет з натурального дерева та місцями плитки.

Поряд зі своєю функціональністю меблі в стилі «Прованс» є найважливішим декоративним елементом інтер'єру. Постарені штучно або часом затертості, чудово створюють атмосферу сільського стилю. Столи та стільці, комоди, шафи для посуду з кованими елементами. Ідеально підібрані у закладі меблі з сколами та іншими злегка потертими і знебарвленими слідами часу.

Що ж стосовно еко-стилю, то він вдало підкреслює два попередніх. У

еко-стилі не використовується пластик, бетон, полімери, хром, синтетика. При виборі меблів, текстилю та декору, а також для оздоблення перевага надається природному походженню матеріалів. Це може бути дерево, лоза, натуральний камінь, скло, льон, рогожка, бавовна, циновка, пробка, кераміка, теракот, ротанг[29].

У «VECCHIA ROMA» витримані всі характеристики цього стилю, гама кольорів закладу як і притаманно еко-стилю витримана у ніжних, світлих, природніх відтінках. В оформленні приміщення використовуються довговічні і натуральні матеріали: переважно дерево, каміння, льон, стабілізовані рослини та ін. Це все дозволяє створити унікальну атмосферу, яка надає відчуття спокою й умиротворення гостям. Даний стиль є дуже популярним у сучасній архітектурі, до того ж він є вигідним для власників підприємств, через свою довговічність.

Вдале поєднання всіх трьох стилів на прикладі закладу харчування представлені у додатку Л. Саме такий вигляд в задумі має заклад «VECCHIA ROMA», де ніжна гама кольорів, стелі з натуральними дерев'яними балками, багато м'якого світла, дуже багато зелені, дерев'яних плетених меблів, все в комплексі перетворює «VECCHIA ROMA» на справжній куточок Італії, де можна насолодитися всім, починаючи від головної страви до маленької серветки.

Говорячи про екстер'єр закладу, то італійський фасад починається з вуличних столиків та літніх тераси. Дерев'яна літня веранда поділена на дві зони, прикрашена квітами, що є найпопулярнішим предметом дизайну та інтер'єру в італійському стилі, щоб гості могли насолоджуватися моментом і оточенням. В дизайні фасаду є стриманість, акцент робиться не на кричущою вивіску, а на легко помітний за допомогою затишних дерев'яних конструкцій та яскравих теплих текстур стиль. Піцерія з таким декором відрізняється від наступних конкурентів великою кількістю світла, екоматеріалів та живої рослинності родом з середземноморського регіону. Вивіска у стилі мінімалізм ідеально вписується в такий простір і підкреслює навантаження та

вишуканість дизайну[30]. Екстер'єр закладу представлений у додатку М.

Проектоване підприємство відповідає вимогам будівельних норм щодо розміщення об'єкту, об'ємно-планувальних рішень, естетичних рішень екстер'єру та інтер'єру приміщень.

#### 2.4. Характеристика технічного обладнання та інвентарю

Складні гарячі кухонні вироби з овочів, круп, м'яса, птиці, риби готують для супу та підливи в гарячому цеху, який є центральним виробничим місцем ресторану, де виконуються всі методи термічної обробки продуктів.

Гарячий цех обладнаний сучасним обладнанням. Підбір обладнання проводиться відповідно до орієнтовних стандартів обладнання в закладі громадського харчування.

Залежно від призначення та виду продуктів, що переробляються, обладнання громадського харчування можна розділити на кілька груп:

- теплові: електричні плити, фритюрниці, грилі, прилади з духовкою, чайником, комбіновані кухонні прилади, піч, фритюрниця тощо;
- електромеханічні: машини для переробки риби, овочів, яєць, тіста тощо;
- кухонне та переробне обладнання;
- холодильне обладнання: морозильні камери з низькою та середньою температурою, холодильники та посуд, морозильні камери тощо;
- обладнання для циркуляції та відображення: дисплеї, лічильники, розподільні лінії, а також нейтральне та допоміжне обладнання;
- електромеханічні: машини для виробництва та переробки борошна, тощо;
- розподільне та демонстраційне обладнання: вітрини, прилавки, лінії доставки, нейтральне та допоміжне обладнання [31].

Устаткування для піцерії дозволяє створити повний процес

виробництва з урахуванням технологічних умов і отримати необхідну якість продукції. У технології приготування піци існує кілька етапів, на кожному з яких використовується певний блок. Спочатку продукти готуються і попередньо обробляються.

Це включає оксигенацію борошна за допомогою дозатора борошна та миття грибів та овочевої зелені в ваннах. Потім настає час обробки, яка вимагає придбання обладнання для піцерії, такого як блендери, нарізки, різак для тіста, преси для піци. Піцу готували в спеціальних печах з інфрачервоними нагрівальними елементами, які також встановлювали на спеціальних підставках.

Продаючи піцу в торгових точках, потрібно підтримувати постійну температуру і подавати. Для цього використовуються теплові вітрини, які зберігають температурний режим і смакові властивості. Їх конструкція передбачає наявність магнітних дверей з м'яким закриттям, термостата для регулювання температури, ємності для рідини, що змочує продукт. Поворотні коробки забезпечують рівномірну циркуляцію тепла, покращуючи видимість продукту. Придбання обладнання, необхідного для піцерії, означає повне забезпечення процесу технологічної підготовки [32].

Заклад «VECSHIA ROMA» має повний спектр професійного обладнання:

- теплове;
- хлібопекарське і кондитерське;
- посудомийне;
- електромеханічне;
- барне;
- допоміжне.

Повний перелік обладнання відповідно до спроектованого плану піцерії «VECSHIA ROMA» викладено у додатку 3.

З інженерного обладнання кафе має:

Опалення, вентиляція і кондиціонування – підприємство харчування

має обладнані системами опалення і вентиляції, яке проектувано згідно із вимогами СНиП 2.04.05, ДБН В.2.5-20.

Водопостачання, каналізація – обладнано системами господарсько-питного і протипожежного водопостачання, каналізації, які необхідно проектувати відповідно до вимог норм проектування внутрішніх систем водопостачання СНиП 2.04.01. Розрахунок витрат холодної і гарячої води проводиться згідно із вимогами СНиП 2.04.01 з урахуванням технологічного завдання

Електропостачання та електрообладнання – закладу забезпечується електроприймачами певної категорії надійності електропостачання згідно з вимогами ДБН В.2.5-23, ПУЭ, ПУЕ, залежно від загальної кількості місць у закладі харчування [33].

Електрообладнання підприємства спроектовано згідно з вимогами ДБН В.2.5-23, ДБН В.2.5-24, ПУЭ, ПУЕ, НПАОП 40.1-1.21, НПАОП 40.1-1.32, СНиП 3.05.06. А освітленість приміщень для відвідувачів за вимогами ДБН В.2.5-28. Автоматизація та диспетчеризація інженерного обладнання, контроль та сигналізація довибухонебезпечних концентрацій паливного газу виконується у відповідності з вимогами ДБН В.2.2-9, ДБН В.2.2-15, ДБН В.2.5-13, ДБН В.2.5-20, ДБН В.2.5-23, СНиП 2.04.01, СНиП 2.04.05, СНиП 3.05.06, СНиП 3.05.07, СНиП II-35, ПУЭ, ПУЕ, НПАОП 40.1-1.32.

Системи зв'язку та сигналізації – обладнано мережами і пристроями зв'язку, телебачення, проводового мовлення.

Сміттєвидаляння – у будівлі закладу і приміщеннях підприємства передбачено системи очищення від сміття і пилоприбирання (вологе прибирання, сухе прибирання з застосуванням пиłosосів або систем централізованого пиловидаляння), тимчасового (у межах санітарних норм) зберігання сміття і можливість його вивозу. Стовбур сміттєпроводу та приміщення сміттєзбірної камери відповідають вимогам, викладеним у ДБН В.2.2-9, а також ДСТУ Б В.2.5-34 [34].

Торгівельний інвентар. Інвентар – це інструмент, прилад або

обладнання, що використовуються в процесі обслуговування споживачів, а також у різних допоміжних операціях для обробки в процесі обслуговування клієнтів. Рациональне використання товарних запасів та технологічних процесів прискорює, покращує умови праці та виробництва, зменшує трансакційні витрати.

Матеріал виробництва: метал, дерево, скло, пластик. Він повинен бути простим, недорогим, не великим, простим у використанні та відповідати санітарним нормам.

Кухня в кафе – складна структура, де все має розташовано максимально зручно і ергономічно; нічого зайвого, тільки найнеобхідніше. При проектуванні закладу з точки зору технічного обладнання та інвентарю було досліджено всі необхідні санітарні норми для закладів харчування, проаналізовано меню закладу та його специфіка, та розраховано кількість необхідних елементів на кількість відвідувачів закладу. Були витримані такі вимоги, як: відповідність санітарних норм; довготривалий термін експлуатації; якісні матеріали виготовлення; перевірений виробник; наявність гарантії.

Головним спрямуванням закладу є приготування піц та власного морозива, через це особливу увагу було приділено підбору обладнання, що відповідає за ці процеси. Всі елементи є новими та сучасними, це дозволяє швидко, якісно та без перешкод обслуговувати відвідувачів закладу «VECCHIA ROMA».

## 2.5. Аналіз меню проектного закладу «VECCHIA ROMA

Меню – база ресторанного бізнесу. Це не просто список страв, які подають у закладі, а спосіб запропонувати відвідувачеві те, що йому цікаво найбільше, захопити його увагу. Меню закладу було сплановане ще тільки на етапі складання бізнес-плану кафе. Саме меню задавало концепцію закладу, такі критерії як інтер'єр, екстер'єр, логотип, обладнання та багато

іншого було створене спираючись на меню закладу. Адже, імідж закладу виражається у виборі кухні та ключових страв, а вже потім настає час інтер'єру та стилю.

Заклад має гарно сплановане меню, в якому буде не складно розібратися гостю, а офіціанту вивчити напам'ять. «VECCHIA ROMA» представляє меню у паперовому варіанті та електронному, яке можна переглянути за допомогою гаджету через QR-код, також переглянути його можна на офіційному сайті кафе та у додатку.

Меню «VECCHIA ROMA» – авторська кухня з італійським відтінком. Підкреслено оригінальні страви незвичною подачею. Кухня закладу – це відображення італійського сонця, кулінарного таланту, а також досвіду та майстерності кухарів. Родзинкою є завжди свіжа випічка та фірмова піца[35].

Піца – популярна страва як серед дітей, так і серед дорослих. Вона має багато переваг і заснований на популярному італійському рецепті. Ця страва може повністю змінити їжу. Це дає можливість отримати гастрономічне задоволення [36].

У меню представлені: піца, закуски, салати, гарячі закуски, супи, паста, гарніри і основні м'ясні, рибні страви, десерти, барна карта. Серед деяких позицій є авторські страви, такі як наприклад кукурудзяне морозиво чи фірмова піца «Sapori Veri».

Сезонність меню закладу. Характер подій, що вимагають зміни режиму харчування під час їжі має велике значення. Це переважно відбувається під час сезону свят, які відзначаються в тій чи іншій частині року. Сезонність характеризуються збільшенням доходу від стабільного виду послуг на всіх етапах. Коли не завжди вдається створити місце для гостей вдома за для святкування урочистих подій бронювання кафе та ресторанів стало дуже популярним [37].

Меню складене державною мовою, проте у додатку закладу, на офіційному сайті чи за переходом по QR-коду є можливість переглянути меню будь-якою іншою мовою.

При розробці було взято до уваги наступне:

- кулінарні тенденції світу, а особливо країн Європи, переважно Італії;
- цільову аудиторію кафе та кількість відвідувачів;
- вибір кухні;
- формат закладу;
- рівень торговельної націнки й оптимальну собівартість кожної страви.

При розробці головного елемента закладу харчування, було також досліджено маркетингові особливості, що допомогло створити певну навігація і правильна структура меню є ефективними інструментами стимулювання продажів. Так, наприклад, найкраще продаються страви, що розташовані на початку та у кінці переліку, а також страви, розташовані в меню у його верхній частині справа. Саме тому на цих місцях вказують страви із найбільшою маржинальністю. Для таких страв передбачені особливі фото, їх виділяють іншим шрифтом, ставлять над ними помітку Hit або New, запроваджують на них спецпропозиції або певні обмеження: «лімітовані страви від шефа», «сезонні» або тільки у визначені дні. У меню після ціни не вказано валюту, відсутня позначка «грн.», відсутні жодні крапки і тире в напрямку ціни. Ці психологічні особливості дозволяють не привертати зайву увагу до ціни й не сприймати гостю її як грошовий вимір [38].

Меню кафе-піцерії «VECCHIA ROMA» поки що не має банкетного меню на постійній основі, але заклад готовий йти на поступки клієнтам які побажали розділити святкову подію з «VECCHIA ROMA». У таких випадках меню складається індивідуально під конкретне замовлення і побажання гостей.

Підприємство, що досліджується не боїться експериментувати й запроваджувати щось нове, щоб залишатися серед лідерів най популярних закладів міста, кафе постійно оновлює меню. Це стосується як зовнішнього вигляду паперової книги, так і інтерфейсу на сайті чи додатку, додаючи нові

страви від шефа, вносячи сезонні зміни та виділяючи бестселерів закладу.

Повний перелік страв закладу у додатку Н «Меню закладу VECCHIA ROMA».

## 2.6. Аналіз роботи персоналу проектного закладу «VECCHIA ROMA»

Заклад «VECCHIA ROMA» має повну форму обслуговування. Повне обслуговування офіціантами, що забезпечує більш високу культуру обслуговування.

Успіх усього ресторанного бізнесу багато в чому залежить від успішної роботи персоналу.

Персонал створює атмосферу ввічливості та доброзичливості. Від персоналу залежить, наскільки швидко та смачно вони нагодують гостей. Багато залежить від персоналу, чи повернеться відвідувач до закладу.

Дохід ресторанів та підприємств громадського харчування залежить від злагодженої та професійної роботи персоналу, а також від їх чесності.

Розглядаючи загальний розвиток сучасного бізнесу як впровадження перевірених західних технологій в сфері менеджменту, можна відзначити, що в ресторанному секторі вирішення проблем, пов'язаних з менеджментом та управлінням персоналом, найчастіше є прерогативою перших осіб, менеджерів-адміністраторів, директорів та інші. Як правило, менеджери закладу харчування самостійно проводять кадрові заходи, співбесіди, переміщення співробітників у відділах, дисциплінарну роботу, приділяючи частину свого часу та сил вирішенню важливих і творчих завдань. За такою схемою відбувається набір до персоналу кафе «VECCHIA ROMA» [39].

При підборі персоналу для кафе було звернено увагу на особистісні якості людини, чи готова вона працювати довго або їй потрібна тимчасова робота. Потенційний працівник був ознайомлений з правилами та дисципліною установи, щоб звести до мінімуму майбутні дисциплінарні порушення. Працівники кафе в залі мають бути привітними, активними та

товариськими. Для офіціантів ресторану важливі стресостійкість та вміння грамотно спілкуватися. На кухню були підібрані люди, які добре знають свою справу, вміють швидко реагувати та працювати під тиском. При співбесіді звертається увага на професійність, знання іноземної мови, психологічні особливості людини.

Персоналом залу займається виключно менеджер (директор) кафе, він підбирає відповідний персонал на підприємство шляхом співбесіди, має обов'язок ввести в курс справ та навчити усьому необхідному, також саме керівник несе відповідальність за роботу персоналу у залі. Управління персоналом кухні ж покладається на шеф-кухаря. Саме шеф приймає активну участь у навчанні кухарів, проводить з ними виховні бесіди та роздає завдання по роботі на кухні.

Весь персонал має бути гарно підготовлений до роботи на такому підприємстві. Заклад постійно залучає своїх працівників до розвитку – проводячи різноманітні тренінги, уроки та курси з іноземної мови на базі кафе, дбає про емоційний стан працівників –проводячи усілякі корпоративи і виїзні відпочинки. Як вже зазначалося (див. дод. Д), такий підхід до роботи з персоналом закладу, формуванні дружнього колективу та залучення до саморозвитку персоналу як спеціалістів своєї справи, виділяє «VECCHIA ROMA» з поміж конкурентів.

Основні обов'язки директора(менеджера) закладу:

1. Управління персоналом – встановлення правил роботи персоналу та контроль за їх виконанням, організація навчання персоналу, формування корпоративної культури.

2. Управління фінансами кафе – так як в закладі немає бухгалтера, то саме директор контролює нарахування та виплату заробітної плати, стежить за звітністю про витрати та прибутки підприємства та скорочує зайві витрати.

3. Розробляє стратегію розвитку та просування кафе – аналіз ризиків, просування бренду та реклама закладу в інтернеті.

4. Вирішення організаційних питань – ремонт та заміна обладнання,

спецодягу персоналу, планування поставок, редагування та оновлення меню ресторану.

Це ключові завдання менеджера закладу, але багато з них виконуються іншими людьми: комірником, бухгалтером, маркетологом та шеф-кухарем. Завдання директора – знати всі процеси та контролювати виконання роботи персоналом [40].

Персонал залу. Офіціанти: Кількість офіціантів зазвичай 1 на 10 – 15 відвідувачів. Проаналізувавши години роботи закладу, кафе – піцерії «VECCHIA ROMA» необхідно приблизно 12 офіціантів, для продуктивності обслуговування.

Бармен, бармен – для кафе чи невеликих ресторанів одного бариста на команду достатньо для приготування коктейлів та безалкогольних напоїв. Коли у закладі є широка винна карта чи безліч різних коктейлів, найкраще найняти спеціального бармена для приготування цих напоїв. Для кавових машин потрібен бариста, який знає, як смажити боби і готувати смачну каву.

Кількість залученого персоналу залежить від типу, розміру та бюджету кафе. У невеликих кафе власник може контролювати персонал або ж керівник ресторану – організовує корпоративні справи, контролює роботу закладу та кухонного персоналу. У персоналу кафе «VECCHIA ROMA» є власна уніформа, яка змінюється що сезону.

Кожен працівник організації повинен мати власні послуги як для офіціанта – швидкість обслуговування так для кухаря який готує їжу вчасно.

Персонал який працює на підприємстві «VECCHIA ROMA»:

1. Офіціант – приймає замовлення від гостя, розглядає меню, роздає гостю страви та платежі.
2. Кухар – робить заготовки та готує їжу, забезпечує стравами офіціантів, підтримує порядок в холодильниках та кухнях.
3. Шеф-кухар – це людина, яка створює образ місця із вибором страв, працює над меню та контролює приготування їжі.
4. Бармен, бариста – подає напої, готує коктейлі.

5. Піцейола – готує піцу у присутності публіки, використовуючи різноманітні трюки і жонглювання.

6. Керівник відповідає за персонал залу та кухні, підтримання порядку та чистоти в залі. Хороший менеджер повинен мати можливість вирішити будь-яку ситуацію з гостем, якщо є зауваження.

Успіх закладу багато в чому залежить від людей, які працюють над ним. Вибираючи працівників для роботи, звертається увага не тільки на професійний досвід, а ще й на людські якості.

За допомогою одного з методів науково-технічного прогнозування, а саме методу експертного оцінювання, що ґрунтується на припущенні, було спрогнозовано ситуацію щодо майбутніх проблем в обслуговуванні закладу персоналом. Це допомогло на основі думок про обслуговування потенційних клієнтів «VECCHIA ROMA» збудувати адекватну модель майбутнього розвитку підприємства, спрогнозувати вирішення спірних питань, або взагалі уникнути подібних проблем. Результати представлені у таблиці 2.5 та 2.6.

Таблиця 2.5 – Зважені маркетингові оцінки підприємства «VECCHIA ROMA» за елементом «обслуговування гостей»

| Ключові маркетингові фактори якості обслуговування гостей                             | А  | Б  | В  | Г  | Д  | μ    |
|---------------------------------------------------------------------------------------|----|----|----|----|----|------|
| 1. Компетентність (знання, вміння і практичні навички)                                | 8  | 9  | 10 | 8  | 7  | 8,4  |
| 2. Обізнаність в меню закладу                                                         | 9  | 10 | 10 | 8  | 8  | 9    |
| 3. Чуйність (прагнення задовольнити всі побажання клієнтів, надаючи нетипові послуги) | 7  | 9  | 8  | 8  | 7  | 7,8  |
| 4. Ввічливість (персонал доброзичливий, дружелюбний, уважний)                         | 10 | 10 | 10 | 9  | 8  | 9,4  |
| 5. Доступність (наскільки персонал в полі зору клієнта)                               | 8  | 8  | 8  | 8  | 7  | 7,8  |
| 6. Комунікація в закладі                                                              | 9  | 9  | 10 | 9  | 9  | 9,2  |
| 7. Комунікація online (на сайті закладу, в соціальних мережах чи по телефону)         | 7  | 8  | 9  | 9  | 8  | 8,2  |
| 8. Знання іноземних мов                                                               | 6  | 7  | 5  | 9  | 6  | 6,6  |
| 9. Атмосфера (настрій з яким обслуговує персонал)                                     | 10 | 10 | 9  | 8  | 8  | 9    |
| 10. Швидкість обслуговування                                                          | 7  | 8  | 9  | 9  | 7  | 8    |
| 11. Зовнішній вигляд персоналу                                                        | 10 | 10 | 9  | 10 | 10 | 9,8  |
| Незважена загальна оцінка                                                             | 91 | 98 | 97 | 95 | 85 | 93,2 |

Як висновок, за допомогою методів зваженої та незваженої маркетингової оцінки обслуговування підприємства «VECCHIA ROMA», вдалося з'ясувати що для гостей закладу найбільш важливими при обслуговуванні елементами на першому місці є обізнаність персоналу в меню та ввічливість при обслуговуванні. На другому місці – зовнішній вигляд персоналу, швидкість обслуговування та комунікація безпосередньо у закладі. Останнє ж місце по важливості серед запропонованих критеріїв посідають – комунікація online (на сайті закладу, в соціальних мережах чи по телефону) та знання персоналом іноземної мови.

Таблиця 2.6 – Незважені маркетингові оцінки підприємства «VECCHIA ROMA» за елементом «обслуговування гостей

| Ключові маркетингові фактори якості обслуговування гостей                             | А    | Б    | В    | Г    | Д    | μ     | Вага |
|---------------------------------------------------------------------------------------|------|------|------|------|------|-------|------|
| 1. Компетентність (знання, вміння і практичні навички)                                | 0,64 | 0,72 | 0,8  | 0,64 | 0,56 | 0,672 | 0,08 |
| 2. Обізнаність в меню закладу                                                         | 1,35 | 1,5  | 1,5  | 1,2  | 1,2  | 1,35  | 0,15 |
| 3. Чуйність (прагнення задовольнити всі побажання клієнтів, надаючи нетипові послуги) | 0,56 | 0,72 | 0,64 | 0,64 | 0,56 | 0,624 | 0,08 |
| 4. Ввічливість (персонал доброзичливий, дружелюбний, уважний)                         | 1,5  | 1,5  | 1,5  | 1,35 | 1,2  | 1,41  | 0,15 |
| 5. Доступність (наскільки персонал в полі зору клієнта)                               | 0,72 | 0,72 | 0,72 | 0,72 | 0,63 | 0,702 | 0,09 |
| 6. Комунікація в закладі                                                              | 0,9  | 0,9  | 1    | 0,9  | 0,9  | 0,92  | 0,1  |
| 7. Комунікація online (на сайті закладу, в соціальних мережах чи по телефону)         | 0,28 | 0,32 | 0,36 | 0,36 | 0,32 | 0,328 | 0,04 |
| 8. Знання іноземних мов                                                               | 0,24 | 0,28 | 0,2  | 0,36 | 0,24 | 0,264 | 0,04 |
| 9. Атмосфера (настрій з яким обслуговує персонал)                                     | 0,7  | 0,7  | 0,63 | 0,56 | 0,56 | 0,63  | 0,07 |
| 10. Швидкість обслуговування                                                          | 0,7  | 0,8  | 0,9  | 0,9  | 0,7  | 0,8   | 0,1  |
| 11. Зовнішній вигляд персоналу                                                        | 1    | 1    | 0,9  | 1    | 1    | 0,98  | 0,1  |
| Зважена загальна оцінка                                                               | 8,59 | 9,16 | 9,15 | 8,63 | 7,87 | 8,68  | 1    |

За методом незваженої маркетингової оцінки найбільш задоволеним якістю обслуговування у закладі «VECCHIA ROMA» виявився гість – Б ,

його загальний бал по всіх 11 запропонованим критеріям дорівнює 98 балів із 110 можливих. Найменш вдоволеним залишився гість – Д 85 балів із 110 можливих.

За методом зваженої маркетингової оцінки найбільш невдоволеним якістю обслуговування у кафе – ресторані «VECCHIA ROMA» так і залишився гість Д з показником 7,87 із 11 можливих, а от гостем якому все до душі за методом зваженої оцінки став гість В з показником 9,15 із 11, що лише на 0,01 переважає гостя Б, який був лідером за позитивними відгуками у попередній таблиці.

Загалом, заклад справляє на гостей приємне враження, він має загальну середню оцінку 93,2, що до прикладу за критеріями оцінювання відповідає позначці – «відмінно». Найбільше гості цінують у обслуговуванні «VECCHIA ROMA»: зовнішній вигляд персоналу (9,8), ввічливість в обслуговуванні (9,4) та комунікацію у закладі ( 9,2). А от над чим таки треба попрацювати закладу, так це над знанням мови персоналу (6,6).

Якщо колектив укомплектований правильно – заклад буде працювати як єдиний механізм і не буде вимагати постійної присутності власника [41].

## Висновок з розділу 2

Обраний для дослідження проєктований власний заклад «VECCHIA ROMA» – це заклад з повною італійською концепцією. Кафе-піцерія «VECCHIA ROMA» планує своє розташування у м. Запоріжжя за адресою пр. Соборний 87Б. В минулому кафе-бар «Barhat art hall». Заклад працюватиме з 09:00 – 23:00.

Будівля закладу – окрема будівля, що має два поверхи. На земельній ділянці «VECCHIA ROMA» передбачено чітке зонування, з виділенням: зони для відвідувачів, майданчик для сезонного розміщення додаткових столиків на відкритому повітрі, виробничі зони де розташовані смітники для відходів закладу та під'їзні шляхи для вантажного автомобілю,

розвантажувальний майданчик, що примикає до групи складських приміщень та майданчик відпочинку для персоналу. Об'ємно-планувальне рішення приміщення досліджуваного закладу передбачає потоковий технологічний процес, виключаючи зустрічні потоки сировини, напівфабрикатів і готової продукції, використаного і чистого посуду, а також перетин шляхів руху відвідувачів і персоналу, згідно з вимогами СП 42-123-5777 та СП 5781. Загальна площа запропонованого приміщення 300 м<sup>2</sup>. Устаткування для піцерії дозволяє створити повний процес виробництва з урахуванням технологічних умов і отримати необхідну якість продукції. Провідним стилем у «VECCHIA ROMA» є все ж таки середземноморський стиль.

Заклад має гарно сплановане меню, в якому буде не складно розібратися гостю. В меню представлені: піца, закуски, салати, гарячі закуски, супи, паста, гарніри і основні м'ясні, рибні страви, десерти, барна карта. Серед деяких позицій є авторські страви, такі як наприклад кукурудзяне морозиво чи фірмова піца «Sapori Veri». Меню складене державною мовою, проте у додатку закладу, на офіційному сайті чи за переходом по QR-коду є можливість переглянути меню будь-якою іншою мовою.

Заклад використовує повну форму обслуговування. Таке обслуговування передбачає спілкування закладу харчування з відвідувачем шляхом побудови взаємовідносин.

За підсумками SWOT-аналізу власного підприємства кафе «VECCHIA ROMA» видно, що у зовнішній середі є достатня кількість можливостей для успішної роботи закладу, а чітко сформована концепція, сучасні технології і знання споживчих переваг дозволять закладу справитися з можливими загрозами і посилити слабкі сторони підприємства. В результаті виконання аналізу внутрішнього середовища виявлені сильні сторони – вдале місце розташування, інтер'єр, висока якість обслуговування, нова система лояльності та слабкі сторони – відсутність досвіду маркетингових досліджень, велика кількість конкурентів та висока собівартість проєкту.

За допомогою методу експертного оцінювання, було спрогнозовано ситуацію щодо майбутніх проблем в обслуговуванні закладу персоналом. За допомогою методів зваженої та незваженої маркетингової оцінки обслуговування підприємства «VECCHIA ROMA», вдалося з'ясувати що для гостей закладу найбільш важливими при обслуговуванні елементами на першому місці є обізнаність персоналу в меню та ввічливість при обслуговуванні. На другому місці – зовнішній вигляд персоналу, швидкість обслуговування та комунікація безпосередньо у закладі. Останнє ж місце по важливості серед запропонованих критеріїв посідають – комунікація online (на сайті закладу, в соціальних мережах чи по телефону) та знання персоналом іноземної мови.

### РОЗДІЛ 3. ПРАКТИЧНІ ОСОБЛИВОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ ТА ПРОВЕДЕННЯ ВЕСІЛЬНОГО БАНКЕТУ НА 35 ОСІБ В КАФЕ «VECCHIA ROMA» НА 90 МІСЦЬ

#### 3.1. Складання спеціального меню для весільного банкету

Одним із найскладніших моментів у підготовці весілля є складання меню. Як зробити так, щоб і гості були ситі, і сімейний бюджет залишився цілим з одвічним питанням. Тому, складаючи весільне меню, слід враховувати, що наступні страви мають бути обов'язково присутні на банкетному столі:

- салати (порційні і / або загальні);
- закуски (зазвичай загальні);
- гаряче;
- напої (алкогольні і безалкогольні);
- фрукти;
- солодощі (цукерки, тістечка та т.інше) .

Звісно, наповнення банкетного меню може змінюватися в залежності від побажань замовників, сезону проведення весілля, кількості гостей та інших факторів.

Щоб весілля пройшло ідеально, добре було б заздалегідь підготувати меню смаколиків, які будуть на святковому столі. Складаючи список кулінарних шедеврів, потрібно знайти баланс між рибними і м'ясними стравами, холодними і гарячими закусками, алкогольними і безалкогольними напоями.

Якщо серед гостей є люди, які дотримуються дієти, посту або вегетаріанства, при складанні меню слід враховувати їх особливості. Обов'язково слід віднести до списку салати (легкі і ситні), холодні і гарячі закуски, фрукти, які сподобаються всім гостям. Має бути спланований широкий асортимент страв, щоб запрошені гості змогли без зайвих

складнощів підібрати смачну і корисну їжу для себе [42].

Банкетне меню створюється за бажанням клієнтів залежно від можливостей закладу. Після затвердження меню клієнт сплачує 50% від вартості замовлення, дирекція видає отримане платіжне доручення і видає клієнту квитанцію. Порядок вказаний у спеціальній книзі замовлень. Книга повинна містити ім'я, номер телефону та домашню адресу клієнта.

Необхідно аби меню було детально узгоджено, а інші питання з'ясовані за 2 – 3 дні до бенкету. Відмінною рисою весільного бенкету є його тривалість. Тому рекомендується включати в меню різноманітні холодні страви, соління, маринади, напої, випічку та фрукти. Окрім холодної їжі та закусок, в меню є одна, іноді дві гарячі страви. Час подачі гарячих страв заздалегідь узгоджується зі споживачем.

Меню містить перелік страв, закусок, салатів, напоїв, розставлених у певному порядку. Банкетне меню готується за бажанням клієнтів і організовується заздалегідь. Банкетне меню включає велику кількість гарячих і холодних закусок, десертів, фруктів та напоїв. Під час роботи необхідно дотримуватися порядку подачі страв та закусок: холодна рибна закуска або натуральні овочі, закуски з м'яса, птиці, дичини, гаряча закуска, суп, гарячі страви з риби, м'яса, птиці, дичини, овочів, десерт, фрукти, гарячі напої (чай, кава).

Меню весільне готується за 10 – 12 днів до свята відповідно до побажань клієнта. Меню планується не тільки за вибором закусок та страв, але і за кількістю порцій [43].

Заклад «VESSNIA ROMA» може запропонувати до бенкету: холодні закуски; гарячі закуски; гарячі страви; десерти; гарячі напої; безалкогольні напої; алкогольні напої.

Весільний банкет в середньому триває близько десяти годин. За цей час кожен запрошений гість зможе з'їсти не більше 1,5 кг з усіх представлених частувань. Тому, щоб скласти правильне меню для весільного столу замовникам або організаторам потрібно точно розрахувати на одну людину

кількість холодних, гарячих закусок, основної страви і десерту.

У таблиці 3.1. наведено приблизне меню банкету весілля, яке може запропонувати для святкування кафе – піцерія «VECCHIA ROMA».

Таблиця 3.1 – Приблизне меню для банкету весілля на 35 осіб

| Найменування страви                                | Вага, г | Загальна сума, грн. |
|----------------------------------------------------|---------|---------------------|
| Холодні закуски                                    |         |                     |
| Брускета з соленим лососем та сирним соусом        | 5250    | 3915                |
| Асорті в'ялених делікатесів                        | 5250    | 3300                |
| Гарячі закуски                                     |         |                     |
| Пармська шинка з динею                             | 2625    | 2860                |
| Хрусткі рогалики по-сицилійські                    | 2625    | 1760                |
| Супи                                               |         |                     |
| Крем - суп з лісових білих грибів                  | 8750    | 3875                |
| Паста та ризотто                                   |         |                     |
| Римські буккатіні                                  | 7000    | 3100                |
| Ризотто з шинкою та грибами у вершковому соусі     | 4500    | 1950                |
| Піца                                               |         |                     |
| Піца «Бісмарк»                                     | 1080    | 510                 |
| Піца з морепродуктами                              | 1170    | 840                 |
| Sapori veri                                        | 1350    | 600                 |
| Vecchia Rome                                       | 1000    | 480                 |
| Салати                                             |         |                     |
| Салат з тунцем , руколою , едамаме та авокадо      | 3450    | 1500                |
| Салат з креветками та маринованим гарбузом         | 3450    | 1875                |
| Основні страви                                     |         |                     |
| Качина ніжка – конфі з полентою та сливовим соусом | 5250    | 3975                |
| Равіолі з кроликом у вершковому соусі              | 3200    | 2300                |
| Філе лосося зі шпинатом орзо та овочами            | 2000    | 2100                |
| Десерт                                             |         |                     |
| Нижний чізкейк з ягідним соусом                    | 3150    | 1650                |
| Пана-кота з сезонними ягодами                      | 3600    | 2000                |
| Напої безалкогольні                                |         |                     |
| Сік в асортименті                                  | 18 л.   | 1080                |
| Кока - Кола                                        | 20 л.   | 320                 |
| Лимонад цитрусовий                                 | 18 л.   | 1440                |
| Приблизна сума обслуговування                      |         | 10000               |
| Всього                                             |         | 51430               |

Таблиця складалася з розрахунку 1469 гривень на одного гостя, це приблизно 1540 грам готової їжі на 1 особу. В ціну також входить:

– приготування банкетного меню;

- робота кухарів та офіціантів на локації;
- прибирання;
- надання всього необхідного посуду для банкету;
- скатертини;
- ланч бокси (залишок не з'їденої їжі запаковані в ланч бокси).

Таким чином, можемо зробити висновки, що загальна сума весільного банкету у закладі «VECCHIA ROMA» складає 51430 гривень. У меню не входять алкогольні напої, кафе дає можливість замовникам обрати його на свій розсуд та принести із собою також що стосується весільного торта, одного з головних атрибутів весілля, то замовники так само обирають і приносять його з собою самостійно. Варто звернути увагу, що заклад співпрацює з найкращими кондитерами міста, тому може запропонувати кондитерів «друзів», які готові надати справжні витвори мистецтва у вигляді тортів зі знижкою у 5 – 10% (залежно від свята) у разі якщо замовник звертається за замовленням від імені кафе-піцерії «VECCHIA ROMA». Про всі нюанси з приводу замовлення, дегустацій та постачання можна домовитися при трьохсторонній зустрічі (дирекція ресторану + кондитер + замовник).

Якщо банкет планується та узгоджується як того вимагають правила - заздалегідь, дирекція закладу може закладу може запропонувати знижку, залежно від кількості гостей та виду свята, а також сезону його проведення. Так наприклад банкет присвячений весіллю на 35 осіб, у літню пору року матиме знижку – 5%. Тому загальна сума за банкетне меню на 35 осіб у закладі «VECCHIA ROMA» зі знижкою у 5% складатиме – 48859 гривень.

### 3.2. Оформлення залу та сервування столу у відповідній – весільній тематиці

Щоб підкреслити незабутню святкову атмосферу в житті молодят, краще з особливою відповідальністю поставитись до теми оформлення залу

для банкету. У цьому випадку важлива не тільки естетика, а й бюджет, тематична спрямованість та організаційний статус.

Весілля яке досліджується у роботі, планується у стилі рустика. Цей стиль проявляється у елегантній домашній обстановці. Рустика базується на таких факторах:

1. Природні матеріали. Дерево, квіти та рослини використовуються як основа для прикраси, до якої можна застосувати префікс еко.

2. Простота. Не перебільшувати з декором воланів, атласними стрічками та серветками з дрібним принтом: обираються однотонні набори з натуральної тканини з мінімалістичним малюнком.

3. Затишок. Дуже підходять декоративні елементи і делікатеси, зроблені своїми руками.

4. Спектр кольорів. Бежевий, коричневий, зелений та синій часто використовують у приглушених кольорах, і все це можна назвати природним [44].

Тематика Рустики обрана не дарма, адже вона неабияк вписується у стилі самого закладу – це прованс, еко-стиль та середземноморський. Адже, згідно опитуванню у додатку А – весільний банкет має проходити у ресторані, який буде відповідати весільній концепції.

Приклад виконання оформлення у поєднанні усіх стилів, притаманних весіллю та закладу в цілому див. додаток П.

Основа стилістики містить:

- натуральні екологічні матеріали;
- польові квіти;
- дерево, мох, мішковина;
- класичні кольори: білий, кремовий, коричневий, зелений, блакитний і синій;
- природні кольори: волошковий, небесний, пісочний [45].

Кафе «VECCHIA ROMA» самостійно займається оформленням залу у відповідній до свята тематиці, за попередньою домовленістю із замовниками

банкету. Персонал закладу допоможе задумане і перетворить святкування весілля в романтичну казку. Загальна сума оформлення залу залежить від кількості посадочних місць та тематики свята.

Оформлення банкетного залу та додаткових позицій (приміщення для зустрічі гостей, фасаду закладу і т. інше) на 35 осіб у тематиці Рустика коштуватиме 12000 гривень. В прайс входить:

- оформлення фону молодят (підвіски або святкова еко-арка);
- однотонні скатертини;
- текстильні серветки;
- декоративні свічі та ліхтарі;
- нумерація столів та загальний план розсадки гостей;
- дерев'яні написи для молодят;
- дрібний декор;
- композиції живих квітів;
- святкові гірлянди у стилі;
- декорування столу молодих;
- оформлення Welcome-зони;
- оформлення Candy Bar;
- оформлення Foto-зони;
- інші дрібні декор відповідно до тематики.

За бажанням замовника, заклад може запропонувати ще більше послуги за додаткову плату. Наприклад збільшення композицій з квітами, декорація стільців, пелюстки квітів, оформлення стежки (підходу) до арки та інше.

Персонал «VESSNIA ROMA» може запропонувати рукодільні, декоративні сюрпризи – подарунки для гостей на згадку про весілля за тематикою рустики. Це можуть бути: мила ручної праці, баночки варення, свічки ручної праці, солодощі та ін. Кошторис декоративних подарунків визначається відповідно до обраного виду презенту та його кількості.

Уявімо, що замовники даного весілля мають намір скористатися такими додатковими послугами як збільшення декорованих композицій з

квітами – 7000 грн. та створення подарункових- сувенірів, а саме пляшчок 0,33 л. Лімончело (італійський лимонний лікер) з весільною символікою на згадку про весілля від барменів закладу у кількості 35 шт. – 2800 грн.

Варто звернути увагу, вся організація пов'язана з оформленням залу, декоруванням та розсадкою гостей чітко обговорюється з замовниками або організаторами весілля.

Тож, загальна сума за оформлення банкетного залу у кафе – піцерії «VECCHIA ROMA» за весільною тематикою у стилі рустика та створення подарункових сувенірів складає 21800 гривень.

Сервірування столів на весільному банкеті на 35 осіб може відрізнятися залежно від теми весілля, місця проведення та бажань молодят. Проте, зазвичай існує деякий стандарт, який дотримуються організатори заходу.

Як вже було зазначено, стиль даного банкету – Рустика. Цей модний святковий стиль часто називають «селещним» або «фермерським». Свіжі природні матеріали, органічні продукти, близькі до природи – основні варіації тренду Рустика [46].

Весільний стіл на такому весіллі подають згідно з усіма законами жанру. Романтики додають зрізані букети польових квітів до найпоширеніших горщиків або квітів в вазах. Останні зазвичай відрізняються висотою і формою, створюється враження, що квіти не прикрашають стіл, а завжди «живуть» на ньому.

Основне призначення кафе «VECCHIA ROMA» – зробити банкет простим та водночас урочистим і витонченим.

1. Розстановка столів. На банкеті просто необхідно створити комфортні умови для гостей, щоб вони могли так само стати повноцінними учасниками заходу.

Розстановку столів для такого весілля заклад пропонує у італійському стилі. Коли молодята розміщені в окремій, спеціально відведеній частині зали лише удвох, тоді наречені стають головними, а гості навколо їх столу півколом розташовуються за окремими невеликими столами по 4 – 6 осіб. Слід

зазначити, що гості не повинні почуватися скутими, тому відстань між стільцями не повинна бути менше 50 см . Одну з варіацій розстановки столів у закладі «VECCHIA ROMA» до даного свята представлено у додатку Р.

2. Скатертина. Декоративна скатертина з льону або бязі у світлих, білих або бежевих тонах найкраще підкреслить характер та стилістику. Якщо стиль весілля дозволяє, традиційні скатертини можна замінити прекрасними полотнами – ранерами, які будуть підкреслювати красиву дерев'яну текстуру столу. Зазвичай це застосовується на весіллях в стилі рустика. Ви можете урізноманітнити сервірування барвистим посудом, але потрібно ретельно поєднувати кольори, щоб все виглядало гармонійно.

3. Посуд та прибори. У цьому випадку застосовуються прості «селищна» посудини з глини, каменю та соломи. Гостей на банкеті можна здивувати, подаючи смачні страви на товстих дерев'яних дощечках (м'ясо та піцу), на аркуші пергаменту (риба, смажені овочі) [47].

Ще один спосіб подати їжу незвично – прикрасити її свіжою пряною зеленню. Загальний вигляд сервірованих столів у відповідній тематиці наведено у додатку С.

Сервірування столу починається з закусочних тарілок, потім слідують пиріжкові, розкладаються прилади, ставляться чарки, фужери, серветки, розставляються спеції, квіти. Офіціант ставить перші тарілки для закуски в центр столу молодят, а потім ставить другі тарілки. Невеликі закуски можна розмістити під закусочними тарілками.

Гарячі страви можна подати на тарілках. Ножі і вилки кладуть на пастку, вистелену серветкою. Ніж кладуть справа лезом до тарілки, а вилку ліворуч зубцями вгору. Кінці ручок всіх приладів і борт закусочної тарілки повинні бути на одній лінії. На десерт подаються десертні прилади.

До столу подаються келихи з водою або для вина, чарки для горілки, якщо шампанське розливається за столом, додають келих для шампанського. Місце на столі перед нареченими прикрашають живі квіти в невисоких вазонах.

Страви з однаковою закускою або салатом розміщуються таким чином, щоб ними могло користуватись до 5 чоловік. Кожну страву слід повторювати через 3 – 5 приборів [48].

Рідко коли весілля – це святкова подія, успіх якої полягає тільки в пишному і смачному частуванні. Весільний банкет це ще й блискуча та пишна розважальна програма, інтерактивна і захоплююча дія якою можна зачарувати всіх присутніх.

Культурна програма на весільному банкеті, насправді, може бути дуже різноманітною і залежить від культурних традицій та вподобань наречених та гостей. Ось декілька варіантів розваг на весільному банкеті:

1. Танці: танцювальна програма може включати народні танці, бальні танці або танці під сучасну музику. Можна запросити професійних танцівників, які покажуть виступ.

2. Музика: запрошення музикантів, які виконують традиційну музику, може створити атмосферу свята і тепла.

3. Караоке: якщо знаєте, що серед гостей є багато любителів співати, то караоке може бути відмінним варіантом розваги.

4. Конкурси: можна провести конкурси на краще виконання традиційних танців, на найкращий вірш або на найкраще пісню. Це може допомогти створити атмосферу веселощів та розваг.

5. Культурні виступи: запрошення на весілля художників, які займаються традиційним ремеслом, може створити незабутні враження. Наприклад, можна запросити художника, який малює на склі, або майстра з вишивання.

6. Театральні вистави: можна запросити професійний театральний колектив, який підготує виставу на весільну тематику.

7. Фільмові покази: можна організувати покази фільмів, які відображають культурні традиції країни або регіону.

Ці ідеї можуть бути доповнені традиційними звичаями, які характерні для тій чи іншій культури, відповідно до тематики свята. Наприклад, це

можуть бути весільні обряди, танці, і співи, виконання народних пісень, гри на національних музичних інструментах, традиційні ігри та забави, а також історичні легенди та розповіді, що передаються з покоління в покоління.

Крім того, важливо враховувати вподобання та інтереси гостей, оскільки це допоможе створити найкращу атмосферу та забезпечити незабутні враження від весілля. Наприклад, якщо серед гостей є люди з різних країн, то можна запропонувати міжнародну культурну програму, яка включатиме традиції та звичаї різних країн [49].

Загалом, культурна програма на весільному банкеті може бути дуже різноманітною та інтерактивною, що дозволить створити атмосферу свята, розваг та незабутніх вражень для всіх присутніх.

Етапи, що допоможуть визначитися з розважальною програмою закладу «VECCHIA ROMA»:

1. Вибір ведучого. Від цієї людини залежить успіх заходу. Він вміє перетворити звичайне свято в незабутній вечір, сповнений щасливими спогадами.

2. Чіткий таймінг та план розважальної програми. Весільний банкет триває в середньому 6 – 8 годин. Припустімо, що даний весільний банкет має розпочатися о 16:00 і проводитися до 23:00 ( відповідно дослідженню в додатку А). Весь цей час слід розписати по хвилинах разом з організаторами або замовниками свята. Мета – не дати гостям нудьгувати, а також розсудливо вписати в програму банкету різні розваги, щоб вони не повторювалися, були до місця і до часу.

3. Кінохроніка. Заклад має достатньо великий проектор, який можна розташувати у залі для показу гостям міні- фільмів, кліпів про наречених, а також окремі відео – привітання від гостей.

4. Гастрономічне шоу. Гастрономічне шоу – це подарунок молодят від нашого шефа та його помічників. У шоу програмі виділяється приблизно 20 хвилин, за цей час шеф – кухар кафе-піцерії «VECCHIA ROMA» у залі на очах у гостей може приготувати вишукану страву для наречених.

5. Танцювальний майданчик та музика. Столи зі стільцями розставлені таким чином, що дозволяють утворити у залі місце для танців та різних дійств запрошених гостей та ведучого. Заклад не має у штаті працівників діджея, який міг би супроводжувати захід своїм виконанням. Але має частину необхідної апаратури для проведення музичного супроводу.

Заклад «VESSNIA ROMA» усіляко намагається сприяти атмосферності та незабутності заходу, що проходить у стінах кафе. Тому розважальна програма весільного банкету має бути обговорена та узгоджена заздалегідь з замовниками або організаторами свята. Дирекція закладу має знати про всіх запрошених святкового банкету: шоу – гостей, артистів, коміків, ведучих, діджеїв і т.д., для того щоб підготувати усе необхідне для їх виступу, розрахувати їх виступ у таймінг заходу та забезпечити тільки позитивні і незабутні емоції молодят та гостей на банкеті.

### 3.3. Організація обслуговування та проведення банкету

Організація весільного банкету у кафе має свої особливості, порівняно з організацією такого заходу в інших закладах. Для того, щоб достойно відзначити одну з найважливіших подій у нашому житті при організації та підготовці до банкету, організаторам або самим молодятam необхідно врахувати всі важливі моменти, наприклад:

1. Вибір меню: в кафе-піцерії зазвичай пропонують широкий вибір різноманітної піци, салатів, закусок та інших закусок. При організації весільного банкету необхідно заздалегідь узгодити з кухнею меню, яке задовольняє вимоги гостей.

2. Декорація: кафе має свій стиль і дизайн, тому організація весільного банкету потребує відповідного оформлення, що відповідало б тематиці весілля. Можна використати квіти, свічки, текстиль та інші декоративні елементи, які створять атмосферу свята та комфорту.

3. Величина приміщення: важливим аспектом організації весільного

банкету у кафе піцерії є величина приміщення. Необхідно визначити кількість гостей та підібрати зал, який може змістити всіх присутніх без надмірної тісноти. Ідеально під цю подію підійде кафе з окремим банкетним залом.

4. Звук та освітлення: у кафе може бути обмежений звуковий та світловий обладнання, тому варто заздалегідь узгодити звукову та світлову техніку з організаторами весілля.

5. Парковка: як правило, кафе має обмежену парковку, тому важливо узгодити цей питання з організаторами весілля та гостями.

6. Витрати: так, організація весільного банкету в кафе піцерії може бути менш витратною за проведення даної події в інших закладах харчування, типу ресторан.

7. Обслуговування: обслуговування має бути відповідати вимогам весільного банкету та культури обслуговування. У кафе-піцерії необхідно враховувати особливості сервірування піци та інших страв.

В цілому, для успішної організації весільного банкету у кафе важливо забезпечити координацію з представниками кафе. Необхідно попередньо узгодити дату, час та інші деталі заходу, а також відповідальних за організацію. Також варто уточнити про наявність необхідного обладнання та технічної підтримки.

Для забезпечення якісного обслуговування гостей важливо забезпечити наявність достатньої кількості персоналу, який вміє ефективно працювати з гостями та вирішувати можливі непередбачувані ситуації. Крім того, персонал повинен бути добре ознайомлений з меню, вміти радити гостям та розповідати про склад та приготування страв.

Наступним важливим аспектом є планування бюджету весільного банкету у кафе. Потрібно уточнити вартість залу, меню, оформлення та додаткових послуг. Важливо заздалегідь узгодити бюджет з керівництвом кафе, щоб уникнути непорозумінь під час оплати.

Загалом, організація весільного банкету у кафе піцерії може бути

вигідним варіантом для пари, яка хоче провести святкування в затишній атмосфері та зі зручними умовами обслуговування. Проте, варто заздалегідь вивчити всі можливі варіанти та порівняти їх за різними параметрами, щоб зробити оптимальний вибір [50].

Щодо обслуговування, даний банкет має повне обслуговування офіціантами. При розрахунку кількості офіціантів виходять з того, що кожний офіціант виконує всі операції по обслуговуванню гостей в закріпленому за ним секторі. Рекомендується один офіціант на 9 – 12 гостей.

Отже, так як банкет на 35 осіб, то відповідно офіціантів необхідно всього 3 – 4 офіціанти [51].

Обслуговування учасників весільного бенкету починається з вручення шампанського на зустрічі гостей. Гостей можуть зустрічати молодята, отримуючи вітальні листівки, квіти та подарунки. У цей момент рекомендується подавати шампанське. Офіціанти біля бічного столика наповнюють келихи шампанського на  $\frac{2}{3}$  своєї місткості, ставлять їх на невеликий піднос і подають, як тільки новоприбулі гості привітають молодят. Так зустрічають усіх гостей. За 1 – 2 кроки від місця зустрічі відвідувачів знаходиться тумбочка для використаних окулярів. Уповноважений, який знаходиться біля молодят під час збору гостей, розміщує квіти у заздалегідь підготовлених вазах з водою, а подарунки переносять на стіл або шафу, спеціально розміщену для цього в залі.

Молодята можуть не брати участь у зборах гостей. У цьому випадку гостей приймають батьки, а наречений і наречена прибувають, коли їх запрошують до столу. До цього часу офіціанти повинні підготувати келихи та подати шампанське, а потім подати, як тільки наречена привітає присутніх. Шампанське можна запропонувати безпосередньо за весільним столом. Подавати його можна двома способами: офіціанти наповнюють розміщені на підносі келихи з шампанським і кладуть їх на стіл, один офіціант тримає піднос, рухається вздовж столу, а другий бере келихи і ставить на стіл на очах у всіх.

У другому випадку келихи ставляться на стіл під час обслуговування і узгоджуються з організаторами банкету: офіціанти наповнюють келихи шампанським перед тим, як запросити гостей до столу.

Келихи молодят і їхніх батьків наповнюються після того, як гості сядуть за стіл. Якщо шампанське має бути подано перед десертом, келихи залишаються на столі, поки їх не приберуть.

За 5 – 10 хвилин до дзвінка столичний повідомляє організаторам, що все готово. Молода людина першим сідає за стіл, а дружина повинна сидіти праворуч від чоловіка. Вони займають почесні місця в центрі столу. Батьки займають їх місце з молодими. На відміну від інших банкетів, подружні пари сидять на рівні весілля. Один з батьків нареченої першим тост за здоров'я молодят.

З того моменту, як гостей запрошують за столи, офіціанти знаходяться в залі, допомагаючи наповнити келихи, покласти закуски, ікру, масло, рибу тощо. Якщо в меню є рибні та м'ясні закуски, то тарілки та страви слід міняти після подачі рибних страв. Закуси та холодні страви можуть залишатися на столі до кінця банкету.

Через 1,5 – 2 години після початку банкету може бути перерва в 30 – 40 хвилин для гостей, щоб танцювати, палити. В цей час офіціанти влаштовують стіл, готують наступну страву, провітрюють кімнату. Коли гості знову сідають за стіл, офіціанти подають інші гарячі страви з прикрасою.

Вийнявши непотрібний посуд, побутову техніку, порожні пляшки, офіціанти подають десерт, а в кінці банкету – гарячі напої (чай, кава) та кондитерські [52].

Ще однією цікавинкою, яку може запропонувати «VECCHIA ROMA» для молодят та їх гостей на банкеті, це проведення кулінарно шоу для гостей шефом, сушефом, або піцейолою закладу.

Кулінарне шоу – це цікава та захоплююча розвага для гостей на весільному банкеті. Це може бути додатковою розвагою для гостей, які

можуть побачити, як шеф-кухар готує страви на їхніх очах.

Кулінарне шоу можна проводити на різних етапах весільного банкету. Наприклад, під час коктейльної години можна показати приготування різноманітних коктейлів. Або під час основної страви можна показати, як готують популярні страви, наприклад, стейки, рибу або морепродукти.

Для кулінарного шоу можна використовувати різні методи приготування страв, такі як гриль, вок, теплова обробка за допомогою термічного обладнання. Також можна використовувати нестандартні інструменти, наприклад, факел, який додає додаткової ефектності та театралізованості шоу.

Крім того, варто враховувати вибір страв для кулінарного шоу, щоб вони були популярні серед гостей та мали яскравий вигляд. Також варто попередньо уточнити бажання та пропозиції наречених щодо проведення кулінарного шоу.

Загалом, кулінарне шоу на весільному банкеті може стати яскравою розвагою для гостей та додатковою рекламою для закладу. Також це може додати до весільної події додаткової розкоші та ефектності.

### Висновок з розділу 3

Одним із найскладніших моментів у підготовці весілля є складання меню. Банкетне меню створюється за бажанням клієнтів залежно від можливостей закладу. Банкетне меню включає велику кількість гарячих і холодних закусок, десертів, фруктів та напоїв. Заклад «VECCHIA ROMA» може запропонувати до банкету: холодні закуски; гарячі закуски; гарячі страви; десерти; гарячі напої; безалкогольні напої; алкогольні напої. Загальна сума весільного банкету у закладі «VECCHIA ROMA» складає 51430 гривень. У меню не входять алкогольні напої, кафе дає можливість замовникам обрати його на свій розсуд та принести із собою також що стосується весільного торта, одного з головних атрибутів весілля, то

замовники так само обирають і приносять його з собою самостійно. Варто звернути увагу, що заклад співпрацює з найкращими кондитерами міста, тому може запропонувати кондитерів «друзів», які готові надати справжні витвори мистецтва у вигляді тортів зі знижкою у 5 – 10% (залежно від свята) у разі якщо замовник звертається за замовленням від імені кафе-піцерії «VECCHIA ROMA».

Весілля яке досліджується у роботі, планується у стилі рустика. Цей стиль проявляється у елегантній домашній обстановці. Кафе «VECCHIA ROMA» самостійно займається оформленням залу у відповідній до свята тематиці, за попередньою домовленістю із замовниками банкету. Оформлення банкетного залу та додаткових позицій (приміщення для зустрічі гостей, фасаду закладу і т. інше) на 35 осіб у тематиці Рустика коштуватиме 12000 гривень. Загальна сума за оформлення банкетного залу у кафе – піцерії «VECCHIA ROMA» за весільною тематикою у стилі рустика та створення подарункових сувенірів складає 21800 гривень.

Персонал «VECCHIA ROMA» може запропонувати рукодільні, декоративні сюрпризи – подарунки для гостей на згадку про весілля за тематикою рустики.

Заклад «VECCHIA ROMA» усіляко намагається сприяти атмосферності та незабутності заходу, що проходить у стінах кафе. Тому розважальна програма весільного банкету має бути обговорена та узгоджена заздалегідь з замовниками або організаторами свята. Загалом, організація весільного банкету у кафе піцерії може бути вигідним варіантом для пари, яка хоче провести святкування в затишній атмосфері та зі зручними умовами обслуговування.

## ВИСНОВКИ

Весілля – це важлива подія в житті людини, слід якої залишається в пам'яті на все життя. Молодята мають неодмінно з усмішкою згадувати про день з якого почалося їх нове життя. І це все залежить не тільки від гостей та подружжя, а ще й напряду від способу проведення заходу. Так зазвичай, весільний банкет можна влаштувати вдома або в ресторані. Безперечно, вибір місця проведення святкування багато в чому залежить від фінансових можливостей організаторів самого свята. Проте замовники завжди можуть вільно обрати тип організації громадського харчування, який буде відповідати їх задуму та кишені, так це може бути: ресторан, кафе або як у досліджуваному випадку піцерія. Персонал будь-якого обраного для весільного банкету закладу, допоможе якнайкраще підібрати святкове меню, організувати відповідне обслуговування та оформити банкетний зал. У підсумку замовники завжди отримують святковий банкет, який відповідає можливостям, і в значній мірі заощаджений час на його організації.

У роботі було розглянуто різновиди, особливості організації та аспекти підготовки до проведення урочистих заходів типу банкет, враховуючі специфіку свята, тип організації та вид обслуговування. Досліджено характеристику діяльності підприємства харчування, на прикладі власного закладу «VECCHIA ROMA», розташоване у м. Запоріжжя за адресою пр. Соборний 87Б. Було встановлено, що це – кафе (за торгівельною ознакою), середнє на 90 місць (за потужністю), з повним обслуговуванням, загальнодоступне (за характером контингенту), постійне (за сезонністю), охарактеризовано меню та матеріально-технічна база.

«VECCHIA ROMA» у роботі виступає – як заклад для проведення банкету – весілля на 35 осіб. Тому визначено практичні особливості організації та проведення весільного банкету на його території, згідно з якими встановлено: банкетне меню заходу, стиль оформлення банкетного залу, час проведення, обслуговування банкету та його культурно-

розважальна програма. За мету персонал закладу бере забезпечення позитивних та незабутніх емоцій гостям і молодят, що максимально виражається у сприянні організації і проведенні весільного банкету.

Проаналізувавши усі можливі вимоги до святкового банкету, його специфіку, меню та узгоджені додаткові послуги, можна зробити висновок, що урочистий захід типу весілля на території кафе-піцерії «VECCHIA ROMA» на 35 осіб коштуватиме –70659 гривень. У вартості проведення весільного банкету входить: меню банкету (складене індивідуально замовником) – 48859 гривень., оформлення банкетного залу у стилі Рустика 12000 гривень та додаткова послуга збільшення декору у вигляді живих квітів –7000 гривень, створення подарункових сувенірів на 35 осіб (вибір індивідуально замовником) – 2800 гривень. Остаточна сума вказана з урахуванням знижок наданих закладом.

Отже, в даній науковій роботі було розглянуто особливості організації та проведення весільного банкету у кафе «VECCHIA ROMA», яке є власно спроектованим закладом . Було розглянуто переваги та недоліки проведення весільного банкету у закладах такого типу, а також описано етапи підготовки та проведення події.

Важливими аспектами успішної організації весільного банкету у кафе є правильний вибір меню та напоїв, належне оформлення залу, професійне обслуговування та розваги для гостей. Було розглянуто можливості для проведення кулінарного шоу, яке може стати цікавим та захоплюючим доповненням до весільного банкету.

Загалом, проведення весільного банкету у кафе-піцерії може бути досить ефективним та зручним варіантом для наречених та їхніх гостей. Організація такої події вимагає належної підготовки та уважного відношення до деталей, але може стати дуже успішною та незабутньою подією для всіх учасників. Заклад, який надає професійне обслуговування та забезпечує відповідний рівень якості, може залучити багато клієнтів та позитивних відгуків, що може бути важливим фактором для розвитку бізнесу.

## ПЕРЕЛІК ПОСИЛАНЬ

1. Бойко М. Г., Гопкало Л. М. Організація готельного господарства : Підручник. Київ : Київ, нац. торг.-екон. ун-т, 2006. 448 с. URL: <https://tourismbook.com/pbooks/book-58/ua/chapter-2140/> (дата звернення 14.12.2022 р.).
2. П'ятницька Г. Т., П'ятницька Н. О. Інноваційні ресторанні технології: основи теорії : Навч. посіб. для вищ. навч. закл. Київ : Кондор-Видавництво, 2013. 250 с.
3. Богушева В. І. Бари та ресторани. Мистецтво обслуговування. Харків : Видавництво «Фенікс», 2008. 352 с.
4. Усіна А. І. Організація послуг харчування: підруч. / А.І. Усіна, О.Ю. Давидова, І.В. Сегеда, Т.П. Кононенко; Харк. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків : ХНУМГ, 2014. 304 с.
5. Сало Я. М. Організація обслуговування населення на підприємствах о харчування. Львів : Афіша, 2005. – 286 с.
6. Малюк Л. П. Сервісологія та сервісна діяльність: Навчальний посібник / Л. П.Малюк, О. М.Варапаєв, А. В.Ціолковська. Харків : ХДУХТ, 2009. 211 с.
7. Лук'янов В. О. Організація готельно-ресторанного обслуговування [Текст] : навч. посібник / В. О. Лук'янов, Г. Б. Мунін. – 2-ге вид., переробл. і доповн. Київ : Кондор, 2012. 346 с.
8. П'ятницька Н. О. Організація обслуговування у підприємствах ресторанного господарства. Київ : Київський національний торговельно-економічний університет, 2013. С. 179–183.
9. Архіпов В. В., Русавська В. А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства : Навчальний посібник. Київ : Центр учбової літератури, 2012. С. 166–169.
10. Кривошей В. В. Трудовий капітал ресторанного господарства: теорія та методологія управління : монографія. Харків : ФОРТ, 2011. 255 с.

11. Мостова Л. М., Новікова О. В. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства : Навчальний посібник. Київ : Ліра-К, 2010. 388 с.
12. Весільні тренди 2023: декор на весілля та інші модні тенденції. URL: <https://hotwed.com.ua/statti/others/vesilni-trendy-2023-dekor-na-vesillya-ta-inshi-modni-tendentsiyi> (дата звернення: 12.04.2023 р.).
13. Весільна програма: ідеї для яскравого фіналу. URL: <https://hotwed.com.ua/vesilna-programa-ideyi-dlya-yaskravogo-finalu> (дата звернення: 12.04.2023 р.)
14. Гірняк Л. І., Глагола В. А. Сучасний стан, перспективи та тенденції розвитку ресторанного господарства в Україні. Економіка та управління підприємствами. 2018. №16. С. 71-76
15. Шелемєтьєва Т.В. Тенденції розвитку готельно-ресторанного господарства Запорізького регіону у контексті формування стратегії. *Вісник економічної науки України*. 2021. № 1. С. 27–34.
16. Головне управління статистики в Запорізькій області. URL: <http://www.zp.ukrstat.gov.ua/index.php> (дата звернення: 12.04.2023 р.).
17. Цвілий С. М. Стратегія цифрового маркетингу в управлінні готельно-ресторанним підприємством. *Сучасні тенденції розвитку фінансових та інноваційно-інвестиційних процесів в Україні* : матер. IV Міжнар. наук.-практ. конф. (12 березня 2021 р., м. Вінниця). Вінниця : ВНТУ, 2021. С. 913–915.
18. Опорний конспект лекцій з дисципліни «Технологія ресторанної справи» для студентів спеціальності 242 «Туризм» денної та заочної форм навчання / Укл.: Т. С. Кукліна. Запоріжжя : НУ «Запорізька політехніка», 2019. 46 с.
19. ДСТУ 4281:2004 Заклади ресторанного господарства. Класифікація. URL: <http://document.ua/docs/tdoc2728.php> (дата звернення: 12.04.2023 р.).
20. Ресторанне господарство. Терміни та визначення: ДСТУ 3862-99

зі змінами : [затв. наказом Державного комітету України з питань технічного регулювання та споживчої політики від 29.10.2003 р. № 185]. – [Чинний від 2003-12-01]. Офіц. вид. Київ : Держспоживстандарт України, 2004. 31 с. (Національний стандарт України).

21. ДБН В.2.2-25:2009 «Будинки і споруди. Підприємства харчування (заклади ресторанного господарства)». URL: <https://profidom.com.ua/v-2/v-2-2/1526-dbn-v-2-2-252009-budinki-i-sporudi-pidprijemstva-kharchuvanna-zakladi-restorannogo-gospodarstva> (дата звернення: 12.04.2023 р.).

22. ДБН 360-92. Містобудування. Планування і забудова міських і сільських поселень. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0044481-92#Text> (дата звернення: 12.04.2023 р.).

23. ДСТУ Б Д.1.1-1:2013 Правила визначення вартості будівництва. URL: [http://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page.html?id\\_doc=53879](http://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page.html?id_doc=53879) (дата звернення: 12.04.2023 р.).

24. Про затвердження Правил роботи підприємств громадського харчування : Наказ М-ва зовніш. екон. зв'язків України від 03.07.1995 р. № 129 : станом на 20 серп. 2002 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0230-95#Text> (дата звернення: 17.03.2023 р.).

25. Білодід Ю. М. Основи дизайну : навч. посіб. Київ: Парапан, 2004. 240 с.

26. Шумега С. С. Дизайн : навч. посіб. Київ : Центр навч. літератури, 2004. 300 с.

27. Грицюк Л. С. Проектування закладів харчування. Львів : В-во Львів. політехніки, 2012. 184 с.

28. Цирульнікова В. В. Ресторанна справа : Курс лекцій для студ. напряму 6.140101 «Готельно-ресторанна справа» ден. форми навч. Київ : НУХТ, 2013. 186 с.

29. Організація ресторанної справи : навч. посіб. / В. П. Самодай, А. І. Кравченко. Суми : Вид-во СумДПУ імені А. С. Макаренка, 2015. 424 с.

30. Рижова І. С., Захарова С. О. Вплив «Smart технологій на розвиток «Smart-містаГ» в інформаційному суспільстві. *Гуманітарний вісник Запорізької державної інженерної академії*. Збірник наукових праць. № 72 (2018) Запоріжжя : Вид-во ЗДІА, 2018. С. 81–90.

31. Організація і техніка обслуговування (для учнів ПТНЗ галузі ресторанного господарства) : навч. посіб. / С. Г. Кравець, Н. П. Камінська, О. Г. Оліферчук, за наук. ред. С. Г. Кравець. Київ : Інститут професійно-технічної освіти НАПН України, 2015. 202 с.

32. Вакуленко А. В. Управління якістю : [навчальн.-метод. посіб. для самост. вивч. дисц.] / А. В. Вакуленко – [Вид. 2-ге, без змін.] Київ : КНЕУ, 2006. 167 с.

33. ДБН В.2.5-23:2010 Інженерне обладнання будинків і споруд. Проектування електрообладнання об'єктів цивільного призначення. URL: [http://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page.html?id\\_doc=25887](http://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page.html?id_doc=25887) (дата звернення: 12.04.2023 р.).

34. ДСТУ Б В.2.5-34:2007 Інженерне обладнання будинків і споруд. Сміттєпроводи житлових і громадських будинків. Загальні технічні умови. URL: [http://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page?id\\_doc=21691](http://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page?id_doc=21691) (дата звернення: 12.04.2023 р.).

35. Маркетингові стратегії формування попиту на товари та послуги на ринках України: монографія / за ред. проф. Р. В. Федоровича. Тернопіль : ТНТУ ім. І. Пулюя, 2013. 359 с.

36. Кукліна Т. С., Гурова Д. Д., Цвілий С. М., Журавльова С. М., Михайлик Д. П. Організація громадського харчування в сучасних умовах. *Science and innovation of modern world*. Proceedings of the 1st International scientific and practical conference (September 28-30, 2022). (September 28-30, 2022). Cognum Publishing House. London, United Kingdom. 2022. 499 p. Pp. 447-452. URL: <https://sciconf.com.ua/i-mizhnarodna-naukovo-praktichna-konferentsiya-science-and-innovationof-modern-world-28-30-09-2022-londonvelikobritaniya-arhiv/> (дата звернення: 18.04.2023 р.).

37. Бойко Т. Г. Формування теоретичних та нормативно-технічних засад оцінювання якісного рівня продукції : автореф. дис. д-ра техн. наук: Т. Г. Бойко; [Національний університет «Львівська політехніка»]. Львів : 2010. 34 с.
38. Шелеметьєва Т. В., Гресь-Євреїнова С. В. Впровадження інноваційних технологій для підвищення конкурентоспроможності підприємства готельно-ресторанного господарства. *Інфраструктура ринку*. No 55. 2021. С. 143–149.
39. Організація ресторанного господарства (Блок 1) [Текст] : навч. посібник / І. А. Назаренко, Р. П. Никифоров, Н. В. Лохман. Кривий Ріг : ДонНУЕТ, 2017. 165 с.
40. Жарко І. Менеджмент підприємств ресторанного господарства : навчальний посібник. Харків, 2008. 267 с.
41. Комаревич М. К., Хильницький Т. В., Ресторанна справа. Київ : Центр учбової літератури, 2008. 148 с.
42. Скоробогатий Я. П., Гузій А. В., Заверуха О.М. Харчова хімія : Навчальний посібник. Львів : «Новий Світ – 2000», 2020. 514 с.
43. Клименко Л. П. Метрологія, стандартизація та управління якістю. Миколаїв : Вид-во ЧДУ ім. Петра Могили, 2011. 160 с.
44. Богушева В. І. Бари та ресторани. Мистецтво обслуговування. Львів : «Фенікс», 2007. 160 с.
45. Шпара П. Є. Технічна естетика та основи художнього проектування: підруч. Київ : Вища шк., 1989. 296 с.
46. Радченко Л. О. Організація виробництва на підприємствах громадського харчування. Київ, 2007. 190 с.
47. Пономаренко В.А. Обслуговування урочистих заходів. – Київ: Діло, 2007
48. Вишенська Л. О. Обслуговування на підприємствах громадського харчування. Львів : «Фенікс», 2008. 245 с.
49. Нікуленкова Т. Т., Маргелов В. Н. Обслуговування урочистих

заходів. Харків : Фант ЛТД., 2009. 120 с.

50. Каплина Т. Технологія продукції ресторанного господарства. Київ, 2007. 321 с.

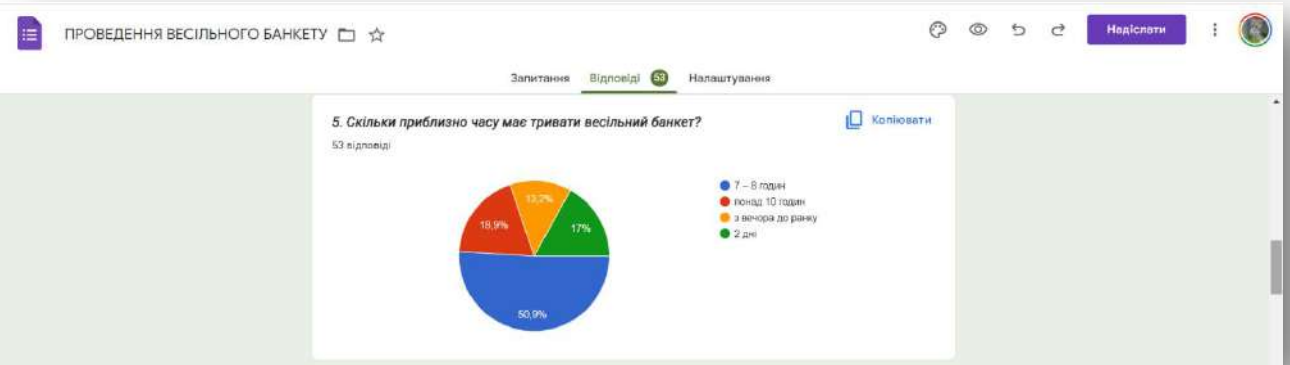
51. Архипов В. В. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства. Одеса, 2000. 311 с.

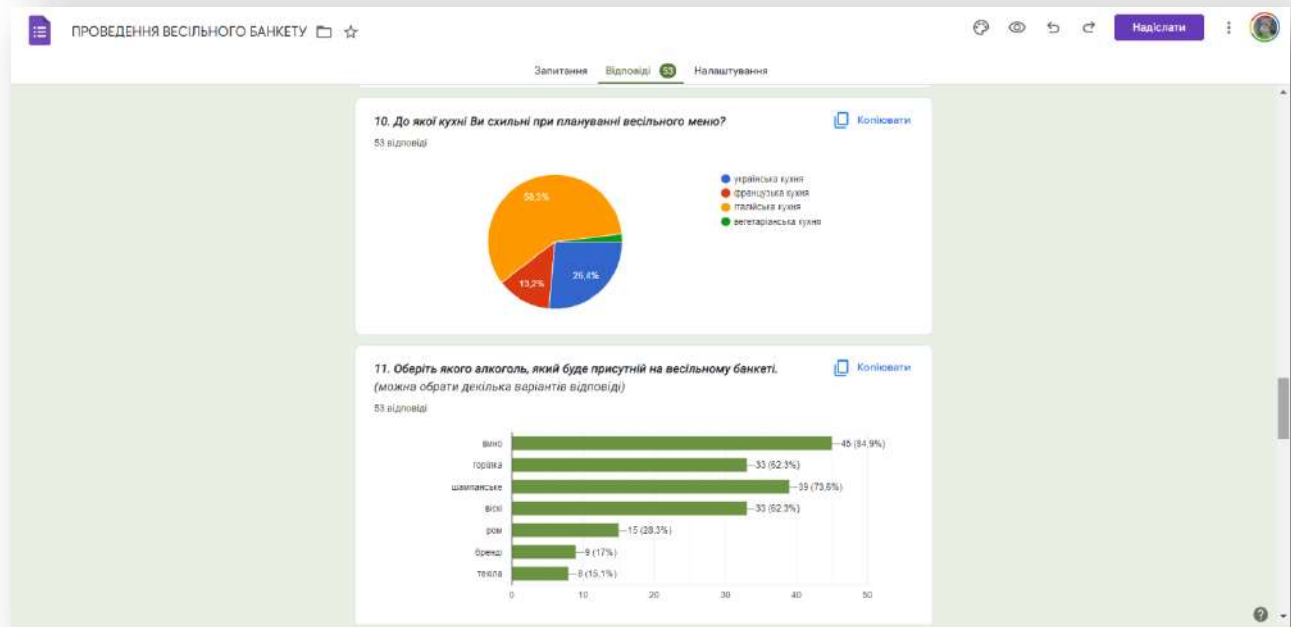
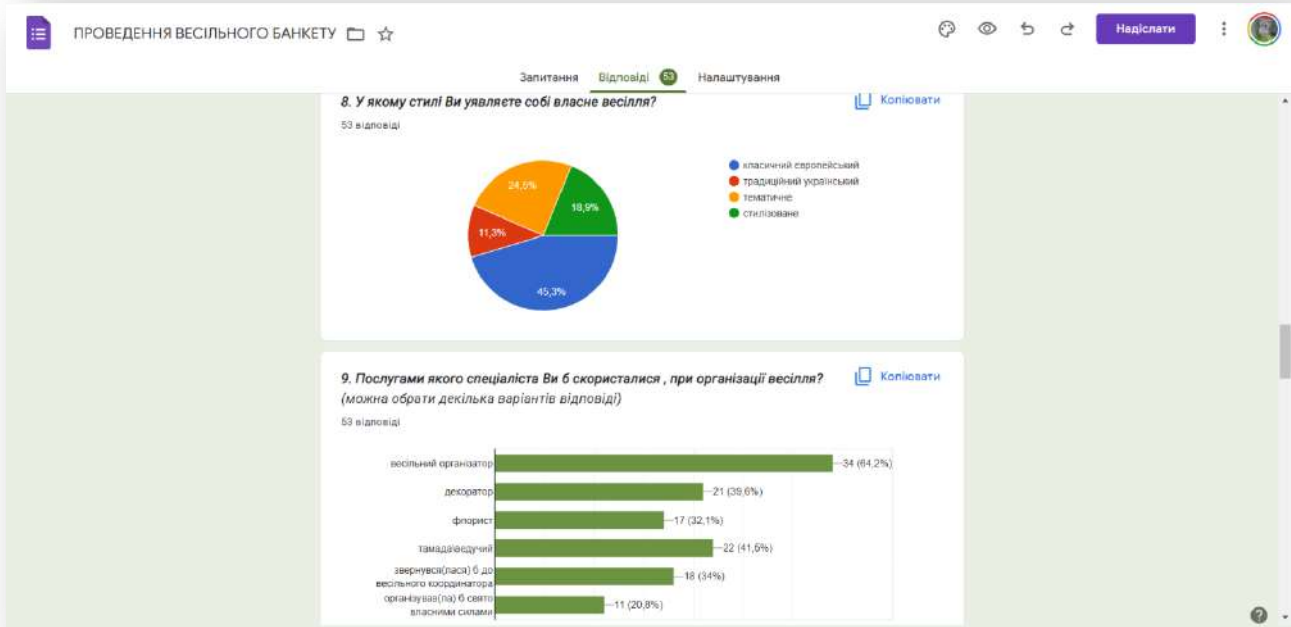
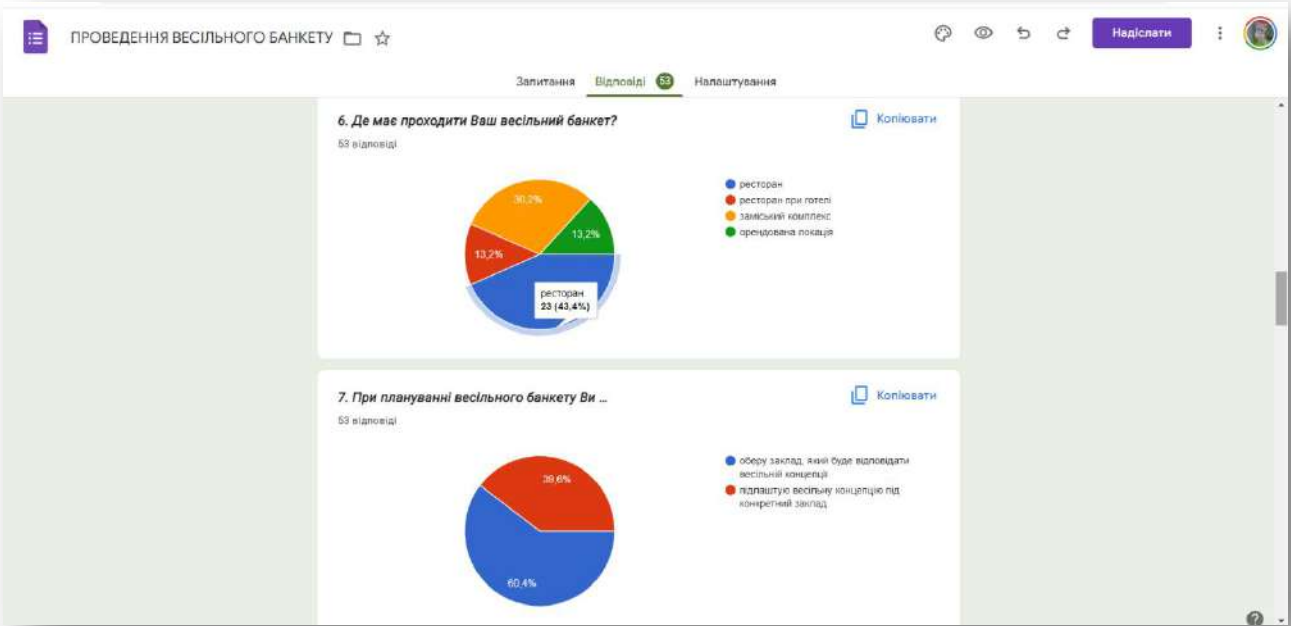
52. Харченко А. К., Комаревич Б. В. Ресторанний бізнес. Київ : Освіта, 2006. 300 с.

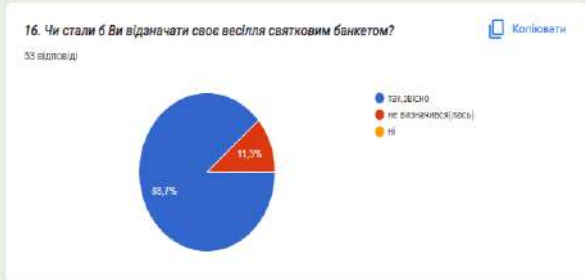
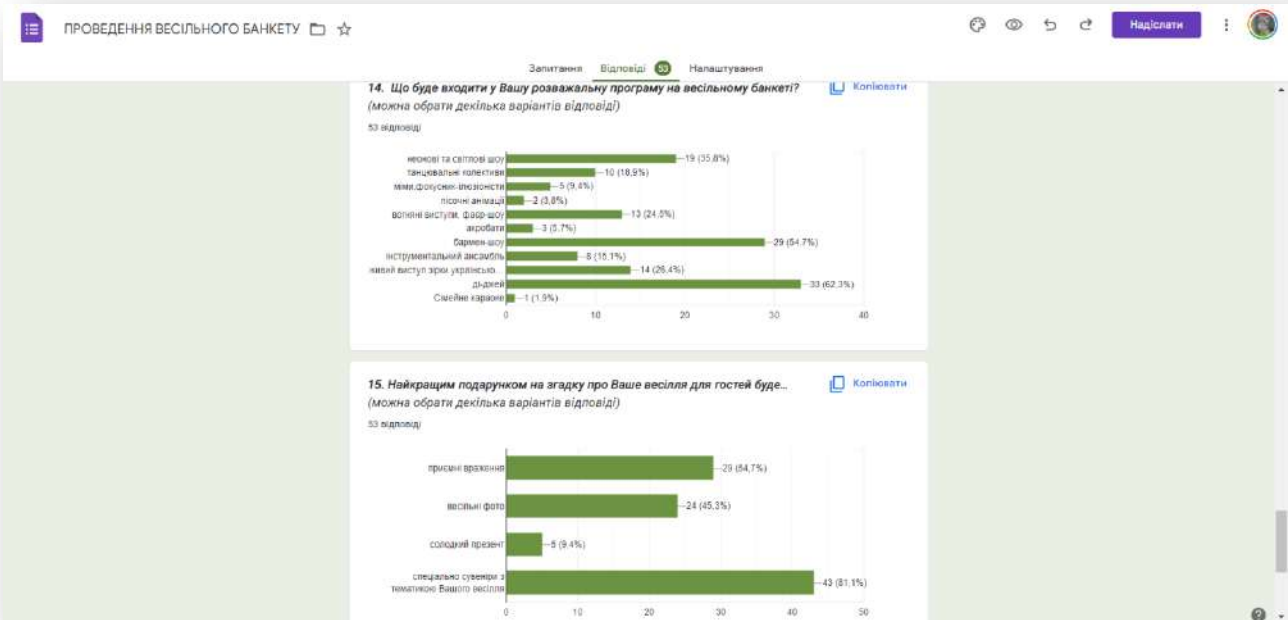
## ДОДАТКИ

Додаток А

Графічний аналіз опитування







## Додаток Б

## Фото будівлі з локації



## Додаток В

## SWOT-аналізу закладу «VECCHIA ROMA»

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <p><b><u>Сильні сторони:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Великий асортимент та якість ресторанної послуги;</li> <li>2. Сучасні методи високо рівня обслуговування;</li> <li>3. Співпраця з лідерами думок;</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <p><b><u>Слабкі сторони:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Досить розповсюджена кухня;</li> <li>2. Знання персоналом іноземної мови;</li> <li>3. Відсутність досвіду маркетингових досліджень;</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <p><b><u>Можливості:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Пошук нових вдосконалених рецептур страв для вподобання споживачів;</li> <li>2. Введення в роботу з клієнтами та персоналом автоматизованих комп'ютерних систем обслуговування та управління;</li> <li>3. Співпраця з бізнесами іншої сфери;</li> </ol> | <p><b><u>Стратегічні ініціативи:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Саме нові, або просто вдосконалені рецептури, введення в меню ексклюзивних страв від шеф – кухаря допоможуть зробити більш виразним якість послуг та збільшить асортимент продукції;</li> <li>2. Слід зазначити, що використання IT- систем в роботі з персоналом не є досить розповсюдженою практикою серед закладів харчування, тому наявність автоматизованих комп'ютерних систем обслуговування та управління вже саме по собі допомагає розкрити повний зміст поняття «сучасного управління», яке є у закладі.</li> <li>3. Співпраця з бізнесами іншої сфери допоможе зробити заклад більш впізнаваним та надійним у якості послуг – це залучить до реклами більшу кількість лідерів думок, які популяризуватимуть заклад;</li> </ol> | <p><b><u>Стратегічні ініціативи:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Диверсифікація меню, як його зовнішнього вигляду так і самих складових. Робити це за потреби, а не лише сезоном. Після кожної диверсифікації зробити тій чи іншій страві, напою – рекламу у соціальній мережі, презентацію;</li> <li>2. Менеджери та власники закладу, мають сприяти вивченню мови працівниками, так можна залучити персонал до проходження онлайн курсів з вивчення різних іноземних мов на одній з платформ;</li> <li>3. Мати колаборацію з іншими мережевими бізнесами, в яких можна закуповувати рекламу для закладу, це точно допоможе популяризувати заклад, це допоможе розкрити потенціал закладу з усіх можливих сторін;</li> </ol> |
| <p><b><u>Загрози:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Вихід на ринок аналогічних мереж ресторанів в нижчому ціновому сегменті, з таким же обслуговуванням (поява нових конкурентів);</li> <li>2. З плином часу виснажений та невмотивований персонал;</li> <li>3. Відсутність впізнаваності;</li> </ol>          | <p><b><u>Стратегічні ініціативи:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Продовжувати вражати споживачів та розвивати заклад в італійському напрямку, який передбачався від самого початку концепція. Не відходити від неї. Збільшувати асортимент страв італійської кухні, змінювати чи доповнювати інтер'єр та екстер'єр у цьому ж стилі;</li> <li>2. Сучасні методи високого рівня обслуговування це не тільки про відносини персонал – споживач, а ще й про злагоджений менеджмент в управлінні. Слід забезпечити гарні умови праці, створити стабільний графік роботи та відпусток працівників. Проводити заохочувальні заходи;</li> <li>3. Бути спонсорами у міських</li> </ol>                                                                                                                               | <p><b><u>Стратегічні ініціативи:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Заклад продовжуватиме розвивати свою унікальність у італійському напрямку, переймаючи досвід щодо розвитку у закладів харчування Італії, а не конкурентів на кшталт закладів харчування з «мультименю», це обов'язково виділятиме його з поміж інших.</li> <li>2. До звичайного методу вирішення проблеми додати ще й проведення корпоративів чи спільних вихідних/відпусток приурочених вивченню нових мов. Преміювати конкретно кожного працівника за отримання нових сертифікатів, проходження курсів іноземної мови та за все, що на думку керуючого сприяє розвитку працівника у сфері іноземних мов;</li> </ol>                                        |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>заходах. Закупати рекламу серед місцевих лідери думок (блогерів та інших). Влаштувати масштабні заходи розважальні («Вечір італійського кіно», «Міс університет», виступи нестворених груп чи презентації пісень уже відомих виконавців та інш.), благодійні (зі збором коштів для притулку тварин, лікарень, благодійних фондів та інш.). Проводити профільні презентації з залученням шеф – кухарів, менеджерів і т.д. інших закладів, на базі власного ресторану;</p> | <p>3. Залучення до реклами лідерів думок, проведення різноманітних закладів на базі власного закладу – допоможе збільшити кількість відвідувачів і їх лояльність, без професійних маркетингових досліджень, або ж вкладати гроші у рекламну компанію, найняти піар менеджера;</p> |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## Додаток Г

## Моніторинг закладів ресторанного господарства поблизу кафе

## «VECCHIA ROMA»

| 7Р         | КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНІ ОБ'ЄКТИ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА МІСТА ЗАПОРІЖЖЯ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|            | <b>КАФЕ «VECCHIA ROMA»</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Продукт    | Стилізований заклад, який пропонує всім клієнтам спробувати авторську італійську кухню. У будівлі кафе розташований великий зал. Це місце чудово підходить для романтичних вечерь, сімейних посиденьок і офіційних ділових зустрічей. У кафе проведено швидкісний Wi-Fi. Фірмовим блюдом закладу є піца на тонкому тісті, приготована в традиційній італійській дров'яній печі та смачне морозиво власного виробництва. Має багату винну карту, в якій точно знайдеться щось особливе для справжніх цінителів італійської культури. Влітку працює затишний майданчик, потопаючий в зелені. |
| Ціна       | Середній чек закладу складає 350 - 400 грн. Ціни доступні, наприклад пасту коштує 95 - 130 грн., піца від 100 –250 грн., а безалкогольні напої 60 – 150 грн.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Місце      | Кафе розташоване у центрі старого Запоріжжя, а саме пр. Соборний, 87 Б. Зупинка на центральному проспекті Обласна бібліотека (Малий ринок). Поряд розташований ринок, квітковий павільйон, обласна бібліотека, а також ТРЦ Аврора.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Просування | Заклад має офіційний сайт з зручним інтерфейсом на якому представлено меню закладу, концепцію, історію та інші інформаційні складові. Кафе має власні, достатньо розвинуті сторінки в соціальних мережах, які постійно оновлюються. На сайті закладу та у приватних повідомленнях у соціальних мережах можна замовити стілик та здати персоналу закладу цікаві для Вас питання. Кафе має розвинуту рекламу у соціальних мережах, та по місту.                                                                                                                                              |
| Процес     | Заклад працює з 09:00 – 23:00. Надає послуги доставки їжі через Glovo і Raketa. Заклад «VECCHIA ROMA» має повну форму обслуговування, персонал створює атмосферу ввічливості та доброзичливості. Столик можна замовити за телефоном вказаному на офіційному сайті, або ж на цьому ж сайті забронювавши через інтернет. Також можливо забронювати стілик, через особисті повідомлення в соціальних мережах закладу. Відвідати заклад можливо і без попереднього бронювання, за наявності вільних стільків.                                                                                  |
| Люди       | «VECCHIA ROMA» це заклад цінова політика якого достатньо демократична, оскільки визнають ціну для їжі так ,щоб її могли дозволити собі всі гості. А от інтер'єр та екстер'єр закладу відіграє важливу роль і відповідає стандартам преміум класу. Кафе користується популярністю серед студентів, які відвідують заклад великими компаніями), серед сімейних пар, які з дітьми гарно проводять час у просторому, тематичному закладі). Кафе, можливо, не зовсім підійде для бізнес зустрічей через великий потік людей, музику та великі компанії.                                         |
| Оточення   | Заклад має вигідне місце розташування, він знаходиться у центрі старого Запоріжжя. Поруч з ним знаходиться обласна бібліотека, ринок, квітковий павільйон, ТРЦ Аврора та ТРЦ City Mall. Можливими конкурентами у сфері ресторанного господарства є такі заклади, як ресторан «Луїзіана», MAVRA Pizza, кафе «Парк Авеню», Ресторан грузинської кухні «Стумарі», Rock & Roll суши, BUDDHA BAR, Kukuruzza Bar, ресторан Грузинской Кухни "Mimino", піцерія Sir Lancelot та заклади харчування ТРЦ Аврори.                                                                                     |
|            | <b>РЕСТОРАН «ЛУІЗІАНА»</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Продукт    | Це точка, в якій сходиться все: радість, легкість буття, неминучість зустрічі, може навіть випадкової, яка стає початком великої і доброї дружби. Але столики краще заздалегідь замовляти. Це місце ні до чого не зобов'язує, воно демократичне, тут люди почуваються вільно, зустрічаються, базикають, вирішують нагальні питання та просто весело проводять час.                                                                                                                                                                                                                         |
| Ціна       | Середній чек закладу складає 280 - 500 грн. без включення розважальних заходів. Ціни у ресторані «Луїзіана» демократичні, не завищені. Якість страв відповідає заявленому прайсу за неї. Так, наприклад, сніданок коштуватиме Вам 50 – 140 грн., паста від 130 грн., а безалкогольні напої від 80 грн.                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Місце      | Ресторанний комплекс Луїзіана – це улюблене місце відпочинку модної публіки міста, яке знаходиться у самому серці міста Запоріжжя. А саме пр. Соборний 87 В. Зупинка на центральному проспекті Обласна бібліотека (Малий ринок). Поряд розташований ринок, квітковий павільйон, обласна бібліотека, а також ТРЦ City Mall.                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Просування | Заклад має офіційний сайт, але, нажалі, на даний момент неможливо отримати доступ до нього доступ. Також, ресторан має сторінки соціальних мережах, які доволі часто оновлюються.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

|            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|            | Рекламою у місті заклад не користується. Окрім сторінок у соціальних мережах та непрацюючого офіційного сайту, знайти не застарілу інформацію про ресторан доволі важко. На сайті <a href="#">Google maps «Луїзіана»</a> має багато відгуків, а середня оцінка ресторану – 4 зірки.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Процес     | Ресторан чекає на гостей і на сніданки і на обіди і на вечері під чудову музику і живе виконання. Заклад працює з 10:00 – 00:00. Заклад має повне обслуговування офіціантами. У надають послуги караоке, танцюмайданчика та більярд. Для любителів солодких ароматів та смаків сходу - авторські кальяни. Столик краще замовляти заздалегідь. І хоч на кухню та страви закладу у гостей немає жодних нарікань, обслуговування у закладі не є його сильною стороною. У соціальних мережах ресторану та на сайті відгуків гості жаліються на недобррозумілих офіціантів, які часто псують настрій гостям. Послуги доставки їжі можливі через додаток Glovo .                                           |
| Люди       | Заклад загально доступний. Зазвичай відвідувачами даного ресторану є великі компанії, які святкують там різноманітного характеру події, так як це зручно, через великий спектр саме розважальних послуг (більярд, караоке танцювальний майданчик). До закладу, можна навідатися з дітьми і там маленьким відвідувачам точно не доведеться сумувати. Щонеділі з 12:00 до 14:00 свято Дитинства у Луїзіані. Діти весело та завзято проведуть час з аніматорами, візьмуть участь у конкурсах, шоу мильних бульбашок, а потім, втомлені та задоволені зможуть скуштувати новинки дитячого меню, а тим часом батьки можуть відпочити і приємно поспілкуватися.                                            |
| Оточення   | Заклад має гарне місце розташування. Поруч з рестораном розташована обласна бібліотека, ринок, квітковий павільйон, ТРЦ Аврора та ТРЦ City Mall. Можливими конкурентами у сфері ресторанного господарства є такі заклади, як кафе «Vecchia Roma», MAVRA Pizza, кафе «Парк Авеню», Ресторан грузинської кухні «Стумарі», Rock & Roll суші, кафе «У Арама» BUDDHA BAR, піцерія Sir Lancelot, заклади харчування ТРЦ Аврора та ТРЦ City Mall.                                                                                                                                                                                                                                                           |
|            | <b>ПІЦЕРІЯ «SIR LANCELOT»</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Продукт    | Ресторан «Sir Lancelot» - це атмосферне місце, що поєднує старовинні вікові традиції та сучасне мистецтво вживання їжі. Ресторан "Sir Lancelot" відкрив свої двері для гостей у 2001 році. Зал оформлений у стилі лофт з м'якими кріслами та масивними дубовими меблями, представлені у стилі класичної епохи середньовічного підземелля. Кожна деталь інтер'єру, кожна страва в меню має свою власну історію. В основі меню ресторану італійська та європейська кухня, з елементами гастрономічного тренду: фірмове вепрево коліно, просоли та пікантні закуски з льохів підземелля Сюзерена. Також на території ресторану є простора літня тераса з королівським тронієм і тематичною атрибутикою. |
| Ціна       | Середній чек закладу складає близько 300 – 350 грн., що є доволі демократичним показником для піцерії такого рівня. Піца може коштувати Вам від 150 – 200 грн., м'ясо на грилі до 200 грн. , а безалкогольні напої обійдуться Вам від 69 – 120 грн. Якість страви переважає над ціною. У закладі часто проводиться акційна політика.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Місце      | Піцерія розташована у старій частині старого Запоріжжя, а саме пр. Соборний, 144. Зупинка на центральному проспекті Обласна бібліотека (Малий ринок). Поряд розташований ринок, квітковий павільйон, обласна бібліотека, а також ТРЦ Аврора.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Просування | Кафе має власний офіційний сайт з доволі зручним інтерфейсом та сучасним дизайном. Потрапивши на сайт, Ви маєте змогу дізнатися більше про заклад, його розташування, меню, історію та інше. Заклад має сторінки у соціальних мережах, які ведуться активно. На біл-бордах у міст, а також на місцевому радіо Ви доволі часто зможете побачити і почути запрошення, щоб відвідати піцерію. На сайті <a href="#">Google Maps «Sir Lancelot»</a> має багато відгуків, а середня оцінка кафе – 4,5 зірки.                                                                                                                                                                                               |
| Процес     | Заклад надає свої послуги кожного дня, з 10:00 до 21:00. Обслуговування у залі відбувається виключно офіціантами, що створюють атмосферу привітності. Столик можна замовити за телефоном вказаному на офіційному сайті, або ж на цьому ж сайті забронювавши через інтернет. Відвідати заклад можливо і без попереднього бронювання, за наявності вільних столиків. Піцерія має власну службу доставки, що правда, замовити їжу через неї можливо лише за умови чеку від 250 грн. Замовлення приймаються з 10:00 до 18:00, також детальні умови доставки відрізняються для різних районів міста. . Послуги доставки їжі можливі і через додаток Glovo та Raketa.                                      |
| Люди       | Заклад через свої низькі ціни та привабливу атмосферу є загальнодоступним. Серед відвідувачів часто можна зустріти сімейні пари з дітьми та друзями, а також студентів. Заклад не так користується попитом у плані фізичної присутності у ньому, більшість відвідувачів полюбують замовити у ньому доставку на роботу, додому, або інше місце відпочинку.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Оточення   | Заклад має вигідне місце розташування, він розташований неподалік від зупинки Обласна бібліотека (Малий ринок), де проходить великий потік людей. Поруч з рестораном розташована обласна бібліотека, ринок, квітковий павільйон, ТРЦ Аврора та ТРЦ City Mall. Можливими конкурентами у сфері ресторанного господарства є такі заклади, як кафе «Vecchia Roma»,                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

|            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|            | ресторан «Луїзіана», MAVRA Pizza, кафе «Парк Авеню», Ресторан грузинської кухні «Стумарі», Rock & Roll суши, кафе «У Арама» заклади харчування ТРЦ Аврори та ТРЦ City Mall.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|            | <b>КАФЕ «ПАРК АВЕНЮ»</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Продукт    | Кафе «Парк Авеню» пропонує великий асортимент страв європейської, японської та китайської кухні. Страви готуються на відкритій кухні, дозволяючи відвідувачам вживу бачити, з яких продуктів готується їх перекус. Кожен вечір в закладі починає грати запальна або спокійна музика від ді-джеїв. Крім цього в кафе можна заспівати караоке. Будь-який з трьох залів закладу можна орендувати як банкетний. Також «Парк Авеню» пропонує послуги кейтерінгу.                                                                         |
| Ціна       | Заклад доступний, має низькі ціни в порівнянні з іншими кафе, що правда, судячи з коментарів якість та смак страви не завжди відповідає ціні. Так, до прикладу, сніданок коштуватиме від 60 грн., асорті зі стейків від 150 грн., а безалкогольний напій у межах 70 грн. Ціни, як на мене, не зовсім зрозумілі, співвідношення сніданків та просто безалкогольного напою дивно. Середній чек закладу складатиме близько близько 300 грн.                                                                                            |
| Місце      | Кафе розташоване у старій частині старого Запоріжжя, а саме пр.. Соборний 87-а. Зупинка на центральному проспекті Обласна бібліотека ( Малий ринок). Поряд розташований ринок, квітковий павільйон, обласна бібліотека, а також ТРЦ Аврора.                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Просування | «Парк Авеню» немає діючого офіційного сайту, проте має декілька сторінок в соціальних мережах, що ведуться також не зовсім активно. У закладу відсутня будь – яка реклама в місті.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Процес     | У розпорядженні гостей дві затишні зали та караоке-зал з танцмайданчиком. Меню включає популярні страви європейської, японської та китайської кухонь. З вівторка по суботу у закладі проходять виступи ді-джеїв та шоу-програми. Заклад має повне обслуговування офіціантами. Доступний сервіс з постачання їжі, також персонал закладу готовий надати послуги кейтерінгу. З недоліків, заклад має застарілий інтер'єр та багато негативних відгуків про обслуговування та якість їжі, хоч на сайті Google maps заклад має 4 зірки. |
| Люди       | За допомогою низьких цін, закладу ще вдається виборювати у інших відвідувачів, але з кожним роком частка цих відвідувачів втрачається. Відвідувачами кафе здебільшого є сімейні пари, які приходять відсвяткувати банкет за невелику суму грошей, поспівати в караоке та відпочити з друзями.                                                                                                                                                                                                                                       |
| Оточення   | Заклад має вигідне місце розташування у старій частині міста, він розташований неподалік від зупинки Обласна бібліотека (Малий ринок) або зупинка Редакція газети "Запорізька Січ". Поруч з рестораном розташовує ТРЦ Аврора, ринок та квітковий павільйон. Можливими конкурентами у сфері ресторанного господарства є такі заклади, як кафе «Vecchia Roma», ресторан «Луїзіана», BUDDHA BAR, Kukuza Bar, <u>ресторан Грузинської Кухні "Mimino"</u> , <u>«Стумарі»</u> та заклади харчування ТРЦ Аврори.                           |
|            | <b>РЕСТОРАН «СТУМАРІ»</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Продукт    | «Стумарі» — це місце для всіх, хто хоче побувати в Грузії, не покидаючи рідного міста. Соковиті хінкалі, ароматні хачапури і багато інших споконвічно грузинських страв. Відчуйте справжню гостинність і привітність в ресторані «Стумарі» і дух Грузії у всьому — обслуговуванні, інтер'єрі, атмосфері і звичайно ж — смачній кухні!                                                                                                                                                                                               |
| Ціна       | Ціни у закладі доволі доступні. Середній чек закладу складає близько 300 – 400 грн. Наприклад, страви з мангалу обійдуться Вам 41 – 145 грн., випічка 115 – 140 грн., а безалкогольні напої 65 – 100 грн.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Місце      | Ресторан розташований за адресою пр. Соборний 87. Зупинка на центральному проспекті Редакція газети "Запорізька Січ" або Обласна бібліотека (Малий ринок). Поряд розташований ТРЦ Аврора, квітковий павільйон.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Просування | Заклад не має офіційного сайту, на відміну від мережі цього ресторану у інших містах України. «Стумарі» має кілька сторінок у соціальних мережах, які втратили свою активність. У закладу відсутня будь – яка реклама в місті. У соціальних мережах та на сайті Google maps має багато позитивних відгуків, а його рейтинг складає 4, 4 бали.                                                                                                                                                                                       |
| Процес     | Затишний інтер'єр просторого залу круглої форми виконаний у сучасному стилі з етнічними елементами декору - теплі бежеві відтінки, меблі та оздоблення з натурального дерева, м'які дивани з подушками, велика кількість декору, як-от посуд, статуетки й вироби. У меню кафе представлено широкий асортимент традиційних страв грузинської кухні. Обслуговування відбувається повністю офіціантами. Послуги доставки їжі можливі через додаток Glovo та Raketa.                                                                    |
| Люди       | Ресторан позиціонує себе, як заклад сімейної кухні, що береже сімейні цінності. Через затишну атмосферу та доступні ціни, ресторан має багато відвідувачів. Серед них переважають молоді пари, сімейні пари з дітьми та друзями, які прийшли смачно поїсти та гарно і затишно провести час.                                                                                                                                                                                                                                         |

|          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Оточення | <p>Заклад має вигідне місце розташування у старій частині міста, неподалік від зупинок Редакція газети "Запорізька Січ" або Обласна бібліотека (Малий ринок) на центральному проспекті. Поряд розташований ТРЦ Аврора та квітковий павільйон. Можливими конкурентами у сфері ресторанного господарства є такі заклади, як кафе «Vecchia Roma», ресторан «Луїзіана», BUDDHA BAR, Kukuruzza Bar, ресторан Грузинської Кухні "Mimino" та заклади харчування ТРЦ Аврори.</p> |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## Додаток Д

Таблиця потенційних проблеми закладу «VECCHIA ROMA»

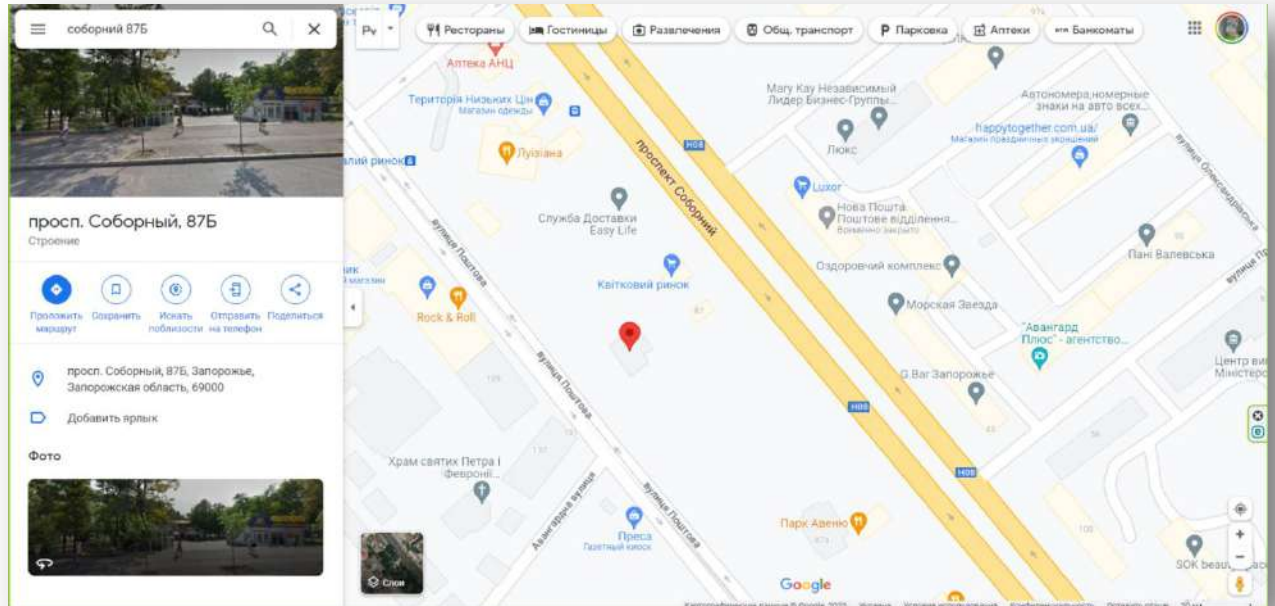
| № | Маркетингова проблема            | Метод вирішення                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Новизна методу                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Відсутність впізнаваності        | Вкладати гроші у рекламну компанію. Найняти піар менеджера.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Мати колаборацію з іншими мережевими бізнесами, в яких можна закуповувати рекламу для закладу. Бути спонсорами у міських заходах. Закупати рекламу серед місцевих лідери думок (блогерів та інш.). Влаштувати масштабні заходи розважальні («Вечір італійського кіно», «Міс університет», виступи нестворених груп чи презентації пісень уже відомих виконавців та інш.), благодійні (зі збором коштів для притулку тварин, лікарень, благодійних фондів та інш.). Проводити профільні презентації з залученням шеф – кухарів, менеджерів і т.д. інших закладів, на базі власного ресторану. |
| 2 | Відхилення від концепції         | Для того, щоб не втратити увагу відвідувачів від концепції конкретного закладу необхідно було б знизити ціни на продукцію та збільшити її асортимент,переобладнати інтер'єр. Більшість закладів йдуть на поступки сучасності. Тому, зараз не рідко трапляється картопля фрі, суші або взагалі кальяни у закладах з італійською концепцією, бо це є запитом самих споживачів. | Продовжувати вражати споживачів та розвивати заклад в італійському напрямку, який передбачався від самого початку концепція. Не відходити від неї. Збільшувати асортимент страв італійської кухні, змінювати чи доповнювати інтер'єр та екстер'єр у цьому ж стилі. В цілому переймати досвід щодо розвитку у закладів харчування Італії, а не конкурентів на кшталт закладів харчування з «мультименю».                                                                                                                                                                                      |
| 3 | Низька якість сервісу            | Постійний моніторинг та аналіз роботи персоналу, процесу реалізації послуг. Запровадження системи штрафів та преміювання.                                                                                                                                                                                                                                                    | Можливість проведення практичних занять з надання послуг у закладі з залученням спеціаліста.<br>Власник та менеджери, для покращення роботи закладу, можуть використовувати електронні інтернет ресурси. власник /менеджер може оформити платну підписку на online платформі або завантажити додаток, який допомагає систематизувати всі процеси бізнесу. Так, наприклад за допомогою єдиного додатку менеджер закладу, обслуговуючий персонал ( офіціанти, бармен) і шеф – кухар і навіть бухгалтер можуть мати доступ до системи управління у власній сфері і вирішити необхідні питання.  |
| 4 | Знання персоналом іноземної мови | При влаштуванні на роботу віддавати перевагу людям, які володіють іноземною мовою.<br>Залучати персонал до проходження різноманітних курсів з іноземної мови.                                                                                                                                                                                                                | Менеджери та власники закладу, мають сприяти вивченню мови працівниками. До прикладу: можна преміювати конкретно кожного працівника за отримання нових сертифікатів, проходження курсів іноземної мови та за все, що на думку керуючого сприяє розвитку працівника у сфері іноземних мов.                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 5 | Висока плинність основного       | Створити та забезпечити гарні умови праці для персоналу та гідну                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Раз на рік передивлятися суму заробітної плати персоналу та за можливості підвищувати її. Організовувати соціальні                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

|    |                                       |                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | персоналу                             | заробітну плату.                                                                                                                                                                           | заходи серед працівників ( оформлення страхування на випадок непередбачуваних подій, проходження медогляду), а також створення умов захищеності на випадок нестабільної ситуації в країні.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 6  | Виснажений та невмотивований персонал | Забезпечити гарні умови праці, створити стабільний графік роботи та відпусток працівників. Проводити заохочувальні заходи.                                                                 | Притримуватися дружніх відносин у колективі, заснованих на взаємоповазі та дбайливому ставленні один до одного. До звичайного методу вирішення проблеми додати ще й проведення корпоративів чи спільних вихідних/відпусток. Підтримання постійного зв'язку у вигляді загального чату, в якому працівник зможуть швидше реагувати на вирішення необхідних питань, зможуть піднімати настрій одне одному, або як ідея – куди власник чи менеджер щоранку надсилатиме мотивуючі повідомлення для персоналу.                                                                                                                                                                                                                                          |
| 7  | Меню, яке з часом себе вичерпало      | Розробити сезонне, оновлене меню з додаваннями спеціальних пропозицій від шеф – кухаря.                                                                                                    | Диверсифікація меню, як його зовнішнього вигляду так і самих складових. Робити це за потреби, а не лише сезоном. Після кожної диверсифікації зробити тій чи іншій страві, напою - рекламу у соціальній мережі, презентацію у закладі. Так, наприклад, обрати конкретний день презентації нової винної карти, нового меню чи страви(коктейлю), з можливістю приємного бонусу для гостей, які гарно прореklamують в соціальних мережах цю новинку.                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 8  | Слабка рекламна компанія              | Вкласти ресурси в рекламну компанію в соціальних мережах, або рекламу по місту у вигляді листівок чи біл-бордів. Найняти піар менеджера.                                                   | Активно вести соціальні мережі та постійно оновлювати інтерфейс та інформацію на офіційному сайті закладу. Працювати з «Google Analytics» та іншими системами для контролю статистики відвідувачів веб-сторінок. Вкладати гроші у таргетовану рекламу у соціальних мережах.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 9  | Нестабільний контент в мережі         | Покласти на конкретну людину обов'язок з ведення соціальних мереж, для того щоб оновлення були стабільними.                                                                                | Мало просто красиво фотографувати їжу, напої та викладати їх у той самий Instagram. Потрібно посприяти, оплатити курси грамотного та естетичного ведення соціальних мереж людини, яка буде займатися цим видом реклами закладу. Не важливо хто цим буде займатися власник, менеджер чи ініціативний бармен, офіціант – працівник має мати професійний досвід чи надбані навички на пройдених курсах. Здебільшого, цікаво буде показувати у соціальних мережах чим живе заклад кожного дня, знайомити підписників з цікавим персоналом, власником та інш., знімати професійно естетичні фото та відео з додаванням креативного підпису. Підтримувати зворотній зв'язок з споживачами в мережі та реагувати на кожен коментар чи відгук про заклад. |
| 10 | Низька прохідність цільової аудиторії | Покращити сервіс, додати новизни в процес реалізації послуг, покласти ресурси на рекламу, а якщо не частка відвідувачів не збільшиться придивлятися до можливого іншого місця розташування | В цілому при дотриманні вище згаданих поряд з вирішення потенційних проблем, можна сподіватися на постійний потік відвідувачів. Заклад має гарне розташування у центрі Старого міста, основна цільова аудиторія це студенти ( так як поряд університети), молоді пари, компанії друзів та сім'ї. При правильному плануванні роботи закладу, дотримання концепції італійського закладу,                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

|  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--|--|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  |  | гарному сервісі та гідній рекламі – проблем з відвідувачами не виникне. Основна ідея «VECCHIA ROMA» - це залишатися собою, нести користь у суспільство та гідно позиціонувати себе на ринку послуг, за це споживачі мають полюбити його, а хто полюбить – ніколи не зрадить. |
|--|--|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

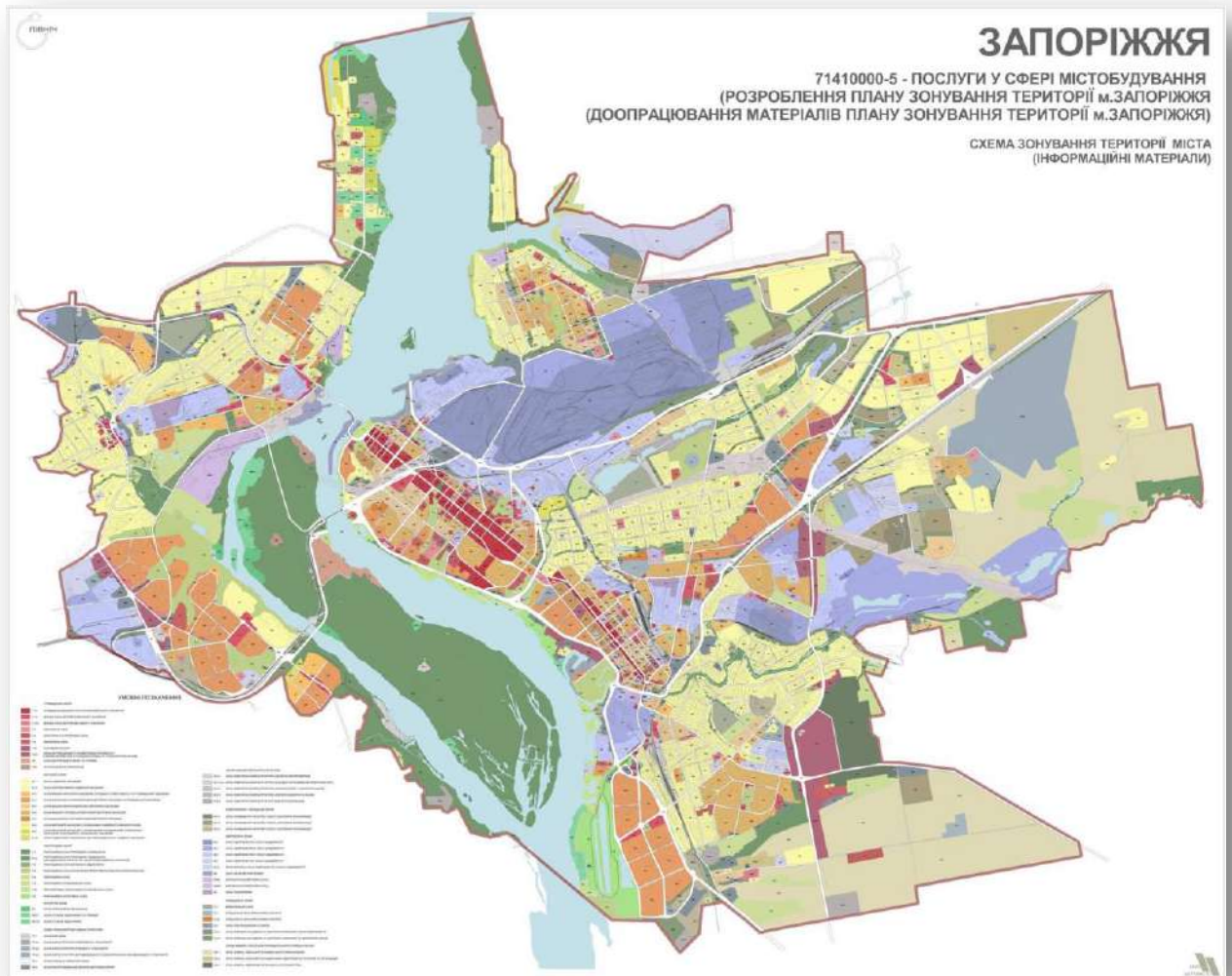
## Додаток Е

## Детальне зображення кафе на місцевості та супутникове зображення



## Додаток Ж

## Повний план зонування територій міста Запоріжжя



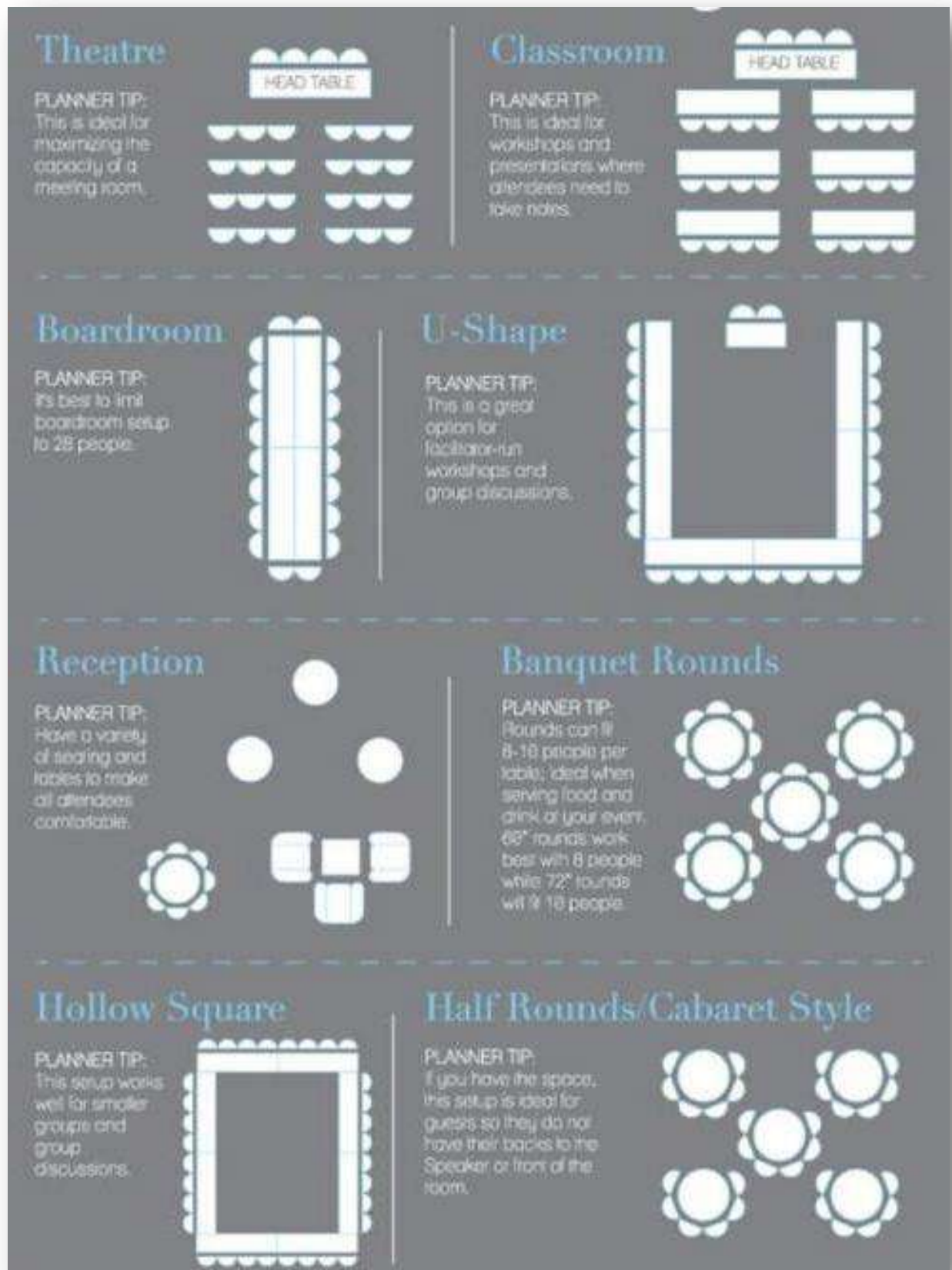
## Додаток 3

## Записка до спроектованого плану приміщень

| Поз. | Найменування технічна характеристика       | Довжина     | Ширина | Висота | Кількість |
|------|--------------------------------------------|-------------|--------|--------|-----------|
| 1    | Стіл кухонний                              | 4,6         | 0,8    | 0,9    | 1         |
| 2    | Стіл кухонний                              | 3,8         | 0,8    | 0,9    | 1         |
| 3    | Шафа для посуду                            | 0,6         | 0,6    | 2,1    | 2         |
| 4    | Робоча поверхня                            | 2,1         | 0,6    | 0,9    | 1         |
| 5    | Робоча поверхня                            | 0,6         | 0,6    | 0,9    | 1         |
| 6    | Навісна полиця                             | 0,9         | 0,3    | 0,6    | 1         |
| 7    | Холодильник                                | 1           | 0,75   | 1,9    | 3         |
| 8    | Холодильна камера                          | 0,55        | 0,55   | 1      | 4         |
| 9    | Плита                                      | 0,3         | 0,5    | -      | 2         |
| 10   | Мийка для продуктів                        | 0,9         | 0,6    | 0,9    | 2         |
| 11   | Мийка для посуду                           | 0,9         | 0,6    | 0,5    | 2         |
| 12   | Фрізер ( апарат для приготування морозива) | 0,85        | 0,54   | 0,85   | 1         |
| 13   | Кавоварка                                  | 0,4         | 0,4    | 0,4    | 1         |
| 14   | Піч для піци                               | діаметр 1,6 |        | 1      | 1         |
| 15   | Стійка для приготування піци               | 6           | 0,6    | 1      | 1         |
| 16   | Стілець барний                             | 4,7         | 5,3    | 1      | 10        |
| 17   | Комплект:                                  |             |        |        | 4         |
|      | Стіл (круглий)                             | діаметр 0,8 |        | 0,75   | 4         |
|      | Стілець                                    | 0,4         | 0,47   | 0,8    | 8         |
| 18   | Комплект:                                  |             |        |        | 2         |
|      | Стіл                                       | 1,6         | 0,8    | 0,75   | 2         |
|      | Стілець                                    | 0,4         | 0,47   | 0,8    | 8         |
| 19   | Комплект:                                  |             |        |        | 1         |
|      | Стіл                                       | 1,9         | 0,8    | 0,75   | 1         |
|      | Стілець                                    | 0,4         | 0,47   | 0,8    | 6         |
| 20   | Комплект:                                  |             |        |        | 5         |
|      | Стіл                                       | 0,9         | 0,9    | 0,8    | 5         |
|      | Стілець                                    | 0,4         | 0,47   | 0,8    | 10        |
| 21   | Барна стійка                               | 5,3         | 0,6    | 1      | 1         |
| 22   | Полиці навісні                             | 2,5         | 0,4    | 1,2    | 2         |
| 23   | Стіл робочий                               | 0,9         | 0,6    | 0,75   | 2         |
| 24   | Стілець                                    | 0,4         | 0,47   | 0,8    | 4         |
| 25   | Шафа для документів                        | 0,8         | 0,5    | 2,1    | 1         |
| 26   | Шафа для одягу                             | 1,8         | 0,5    | 2,1    | 1         |
| 27   | Крісло                                     | 0,6         | 0,5    | 0,48   | 1         |

## Додаток К

## Варіації для розстановки столів на банкет



## Додаток Л

## Інтер'єр закладу «VECCHIA ROMA»



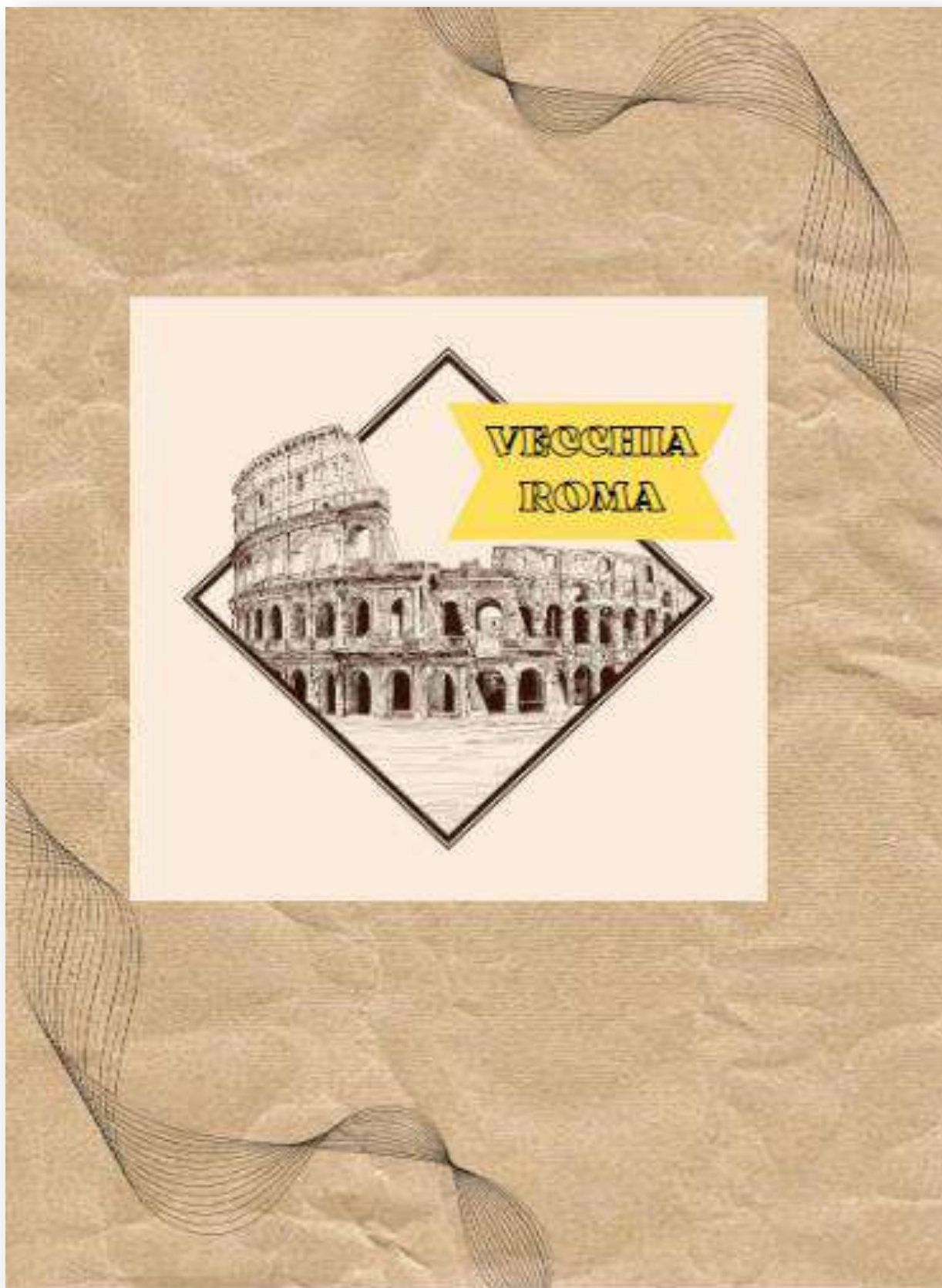
## Додаток М

## Екстер'єр закладу «VECCHIA ROMA»



## Додаток Н

## Меню закладу «VECCHIA ROMA»



VECCHIA ROMA

## Супи



**Суп з 350/ 240**

**морепродуктами**

*мигри, креветки, кальмар, помідор, гриби, шампіньйони, лимонний сік*

**Лігурійська рибна 300/170**  
**юшка**

**Курячий суп з 320/ 135**  
**домашньою пастою**

**Крем - суп з 350/ 155**  
**лісових білих грибів**

**Суп мін'єстроне 300/ 160**

**Флорентійський 350/ 140**  
**куриний суп**

**Тосканський 300/ 125**  
**овочевий суп з фасолею**

**Флорентійський суп 350/ 160**  
**з курячим м'ясом**



VECCHIA ROMA



## Салати

**Салат з креветками      230/125**  
**та маринованим гарбузем**

**Салат з тунцем,                      230/100**  
**руколою, едамаме та авокадо**

**Салат з курячим філе,    230/160**  
**овочами, яйцем пашот**  
**та соусом Цезар**

**Салат з печеними                      245/140**  
**баклажанами та**  
**козячим сиром**

**Цезар із куркою                      230/133**  
**(класичний)**

**Салат Капрезе                      230/100**

VECCHIA ROMA



## Холодні закуски

**Брускета з соленим лососем та сирним соусом** 200/ 145

**Асорті із в'ялених делікатесів** 350/ 220

**Паплет з печінки індички з грибами та ягідним соусом** 300/ 170

## Гарячі закуски

**Брускети з копченим лососем на мусі з баклажана** 250/ 180

**Хрусткі рогалики по-сицилійськи** 250/ 160

**Пармська шинка з динєю** 120/ 130

**Капрезе фріта** 220/ 125

**Хрумкі коржики з запеченої картоплі з вершковим гострим соусом** 300/ 100



## Pasta

### Римськi букатiнi 300/ 140

паста, помiдори, моцарела, цибуля, оливки,  
каперси, орегано, часник, пармезан

### Паста iз соусом 290/ 145

#### Болоньезе

паста, пармезан, м'ясний фарш, болгарський  
перець, помiдори, цибуля, часник

### Паста iз соусом 300/ 145

#### Карбонара

паста, бекон, пармезан, яйце, часник

### Паста Фарфалле в 300/ 170 вершковому соусi з лососем

паста, часник, вершкове масло, помiдори, карбона,  
цибуля, фiло лосося

### Фетучiнi з шинкою 300/ 160 i грибами у вершковому соусi

паста, печериці, шинка, вершки, борошно,  
пармезан, зелень



## VECCHIA ROMA



## Risotto

### Ризото з овочами 300/ 100

рис, зелений горошок, перець, базилік, помати,  
часник

### Ризото з шинкою 300/ 130 та грибами

рис, печериці, перець, часник, шинка

### Ризото з мiд'ями 320/ 160

рис, мiди, вершки, базилік

## Основні страви



|                                                 |                 |
|-------------------------------------------------|-----------------|
| <b>Філе лосося зі шпинатним орзо та овочами</b> | <b>200/ 210</b> |
| <b>Форель з овочевим рататуєм</b>               | <b>250/ 240</b> |
| <b>Мідії в соусі з помідорами конкасе</b>       | <b>300/ 180</b> |
| <b>Шашлички з креветок з соусом "Пармезан"</b>  | <b>280/ 175</b> |



|                                                                                     |                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| <b>Равіоли з кроликом у вершковому соусі</b>                                        | <b>320/ 230</b> |
| <b>Курячі польпете з картопляним кремом, вершковим соусом, томатами та шпинатом</b> | <b>340/ 260</b> |
| <b>Качина ніжка комфі у сливовому соусі</b>                                         | <b>350/ 265</b> |
| <b>Каре телятини з картоплею та шпинатом</b>                                        | <b>350/ 280</b> |

# PIZZA

## ФІРМОВІ

### Vecchia Roma 500/ 240

шанка, мелана, копчені ковбаски, перець, моцарела, гриби, черрі, соус томатний, кунжутний бортник

### Sapori Veri 450/ 200

бекон, томатний соус, моцарела, сир фонтина

### In viaggio 400/ 220

салати, помати, маслини, гриби, цибуля, пармезан, часниковий соус



### Гавайська 420/ 185

шанка/канадський бекон, ананас, моцарела

### По-неаполітанськи 500/ 250

помідори, моцарела, пармезан, анчоуси, оліва, орегано і базилік

### Баварська 470/ 190

помідори, моцарела, томатний соус, ковбаси, мексиківські ковбаски, баварські ковбаски, цибуля

## VECCHIA ROMA



## PIZZA CLASSIC

### Чотири сир 500/ 210

сир моцарела, сир горгонзола, сир емменталь, сир пармезан

### Дябола 350/ 190

салати, гострий калібрійський перець

### Кальцоне 470/ 168

рікота, шанка, гриби, моцарела, пармезан, орегано (закрива піца)





## Pizza Classic

### Піца з морепродуктами 390/ 280

креветки, міді, кальмари, кашикобий соус, лимон, оливки

### Регіна 480/ 205

помідори, моцарела, шампінйони, шинка, орегано, чорні оливки

### Верона 400/ 200

соус барбекю, сир твердий, шинка, куряча грудинка, ковбаса саламі, маслянисті ковбаски, перець болгарський, сир фета, цибуля, перець чилі

### Цезар 470/ 210

бекон, куряче філе, помідори, салат селану, пармезан, соус «Цезар», на вершках

### "Бісмарк" 360/170

цибуля порей, сир моцарелла, бекон, яйце, соус томатний або вершковий

### Карбонара 470/175

балик, бекон, моцарела, пармезан, соус вершковий, яйце

## Vegetarian Pizza

### Піца з соусом песто 350/ 190

соус вершковий, моцарелла, печериці, соус песто, помідори, кедрові горіхи, оливки

### Капрічоза 380/ 170

помідори, моцарела, гриби, артишоки, зелені та чорні оливки

### Маргарита б'янка 380/ 180

моцарела, оливкова олія та базилік, додатково посипається пармезаном



VECCHIA ROMA

## Десерти

Яблучний штрудель з морозивом та ванільним соусом 200/ 90

Нижній чіз-кейк з ягідним соусом 210/ 110

Пана-кота з сезонними ягодами 180/ 100

Лате - карамель горіхово - карамельне праліне з молочним шоколадом 200/ 130

Шоколадний торт з абрикосовим джемом 220/ 100

Чіз-кейк з насинням ча та манговим пюре 200/100

## Морозиво

50

|             |                 |
|-------------|-----------------|
| Шоколад     | Кукурудзяне     |
| Ягоди       | Лісовий горіх   |
| Банан       | Мараку'я        |
| Фісташка    | Страчателла     |
| Карамель    | Солона карамель |
| Ваніль      | Лавандове       |
| Диня        | Лохина          |
| Зелений чай | Bubble gum      |
| Кавове      | Рорсгрен        |
| Полуничне   | Каштан          |
| М'ятне      | Печево          |



## Кава та молоко

**АМЕРИКАНО / ЕСПРЕСО /  
РИСТРЕТТО / ЛУНГО**

90/30/15/30 40

**ЕСПРЕСО МАКИАТТО**

40/ 40

**КАПУЧИНО**

130/30

**ЛАТТЕ МАКИАТТО**

180/30

**МАТЧА ЛАТТЕ**

200/65

**MATCHA LATTE COCONUT**

210/110

**GREEN PISTACHIO**

150/100

**ФРАПЕ**

200/30

**РАФ**

140/30

**ЛАТТЕ СОЛОНА КАРАМЕЛЬ**

195/35

**ФЛЕТ ВАЙТ**

18/ 70

**ЛАТТЕ ШОКОЛАДНЕ ПЕЧИВО**

195/35

**ГЛАСЕ**

110/45

**КАКАО**

124/40

**CHOCOLATE COOKIES**

180/100

**FOREST CAPPUCINO**

190/80

**CARRIBEAN LATTE**

220/70

**GOLDEN RAP**

185/30

**MOROCCAN LATTE**

220/70



## Чай

|                          |
|--------------------------|
| <b>МАРОККАНСЬКИЙ</b>     |
| <b>350/ 100</b>          |
| <b>ОБ/ПШІХА ТА МАНГО</b> |
| <b>400/ 110</b>          |
| <b>ІМБІР ТА ЛІЧІ</b>     |
| <b>400/ 90</b>           |
| <b>ЯГОДИ ТА СОЛОДКИЙ</b> |
| <b>МИГДАЛЬ</b>           |
| <b>400/ 75</b>           |
| <b>ЧАЙ В АС.</b>         |
| <b>350/ 45</b>           |

## Безалкогольні коктейлі

|                               |
|-------------------------------|
| <b>WATERMELON &amp; MINT</b>  |
| <b>205/100</b>                |
| <b>BARBIE</b>                 |
| <b>170/100</b>                |
| <b>YUZU &amp; COCONUT</b>     |
| <b>215/125</b>                |
| <b>APPLE POPCORN</b>          |
| <b>175/80</b>                 |
| <b>LAVENDER WATER</b>         |
| <b>315/110</b>                |
| <b>SUMMER CANDY</b>           |
| <b>560/240</b>                |
| <b>СУПІНІЯ З КАРАМЕЛЬЮ</b>    |
| <b>200/ 100</b>               |
| <b>ПЕПІ БАЗІЛІ</b>            |
| <b>205 / 115</b>              |
| <b>ГРЕЙНФРУТОВИЙ ЛИМОНАД</b>  |
| <b>210 / 120</b>              |
| <b>ЛИМОНАД МАНГО-МАРАКУЙЯ</b> |
| <b>180 / 115</b>              |
| <b>ОРАНЖ ШІРИЦІ</b>           |
| <b>250 / 90</b>               |
| <b>БЕЛІА БЕРРІ СМЕПІ</b>      |
| <b>184 / 85</b>               |
| <b>МОХІТО Б/А</b>             |
| <b>230 / 100</b>              |
| <b>ХАНІ ЛИМОН/ДЖІНА</b>       |
| <b>170 / 90</b>               |





## Вино та доміно

НАНОЇ ЗА 700

### ЧЕРВОНЕ ВІНО

Ремоне, Тоскана (Італія)

Тосколо, К'янт-класико  
(Італія)

Продіто, Неро д'Авола (Італія)

Лос Вакос, Каберне Совіньйон  
(Долина Напа)

Крушер, Мерло (Сонома)

Аліас, П'но Нуар (Каліфорнія)

Солане Сант, Вальнончелла  
Рінассо (Італія)

Ді Махо Норанте, Каберне  
Совіньйон (Італія)

### БІЛЕ ВІНО

Родріго, Совіньйон Блан  
(Давас)

Аліас, Шардоне (Каліфорнія)

APEROL SPRITZ НА ПИЩОТОМУ

259 / 180

APEROL SPRITZ НА ПРОСЕККО

259 / 230

HUGO

245 / 180

NEGRONI

90 / 120

КЛАСИЧНИ КОКТЕЙЛИ

TINTONIC

150 / 100

TINTROPIC

200 / 100

HONEY BASIL SMASH

183 / 160

МАРГАРИТА КЛАСИЧНА

120 / 190

ТЕКЛА САНРАЙЗ

215 / 150

КОСМОПОЛИТЕН

100 / 90

NEW YORK SOUR

150 / 140

ДОНГ МЛЕНД АНС ТИ

240 / 150

МОХИТО

207 / 150

ЛАЙКИРІ

105 / 170

МАРТИНИ ТОНІК

240 / 140

ДЖЕК&КОЛА

200 / 150

ОЛД ФЕШЕН

82 / 240

МАНХЕТТЕН

76 / 210

ЗЕЛЕНИИ МЕКСИКАНЕЦЬ

60 / 95

ХИРОСИМА

60 / 135

Б-52

60 / 120

BMW

60 / 140

НЕВИННОСТЬ 60 / 100

МЕЛІУЗА

60 / 100

МАЙ ТАП

210 / 200



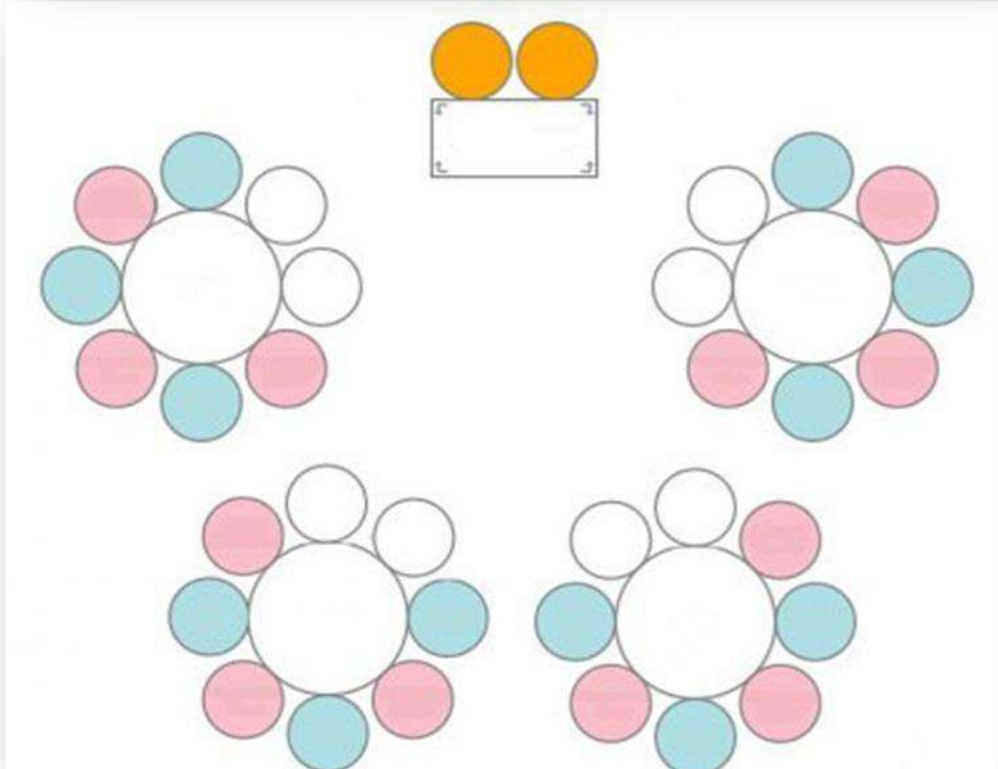
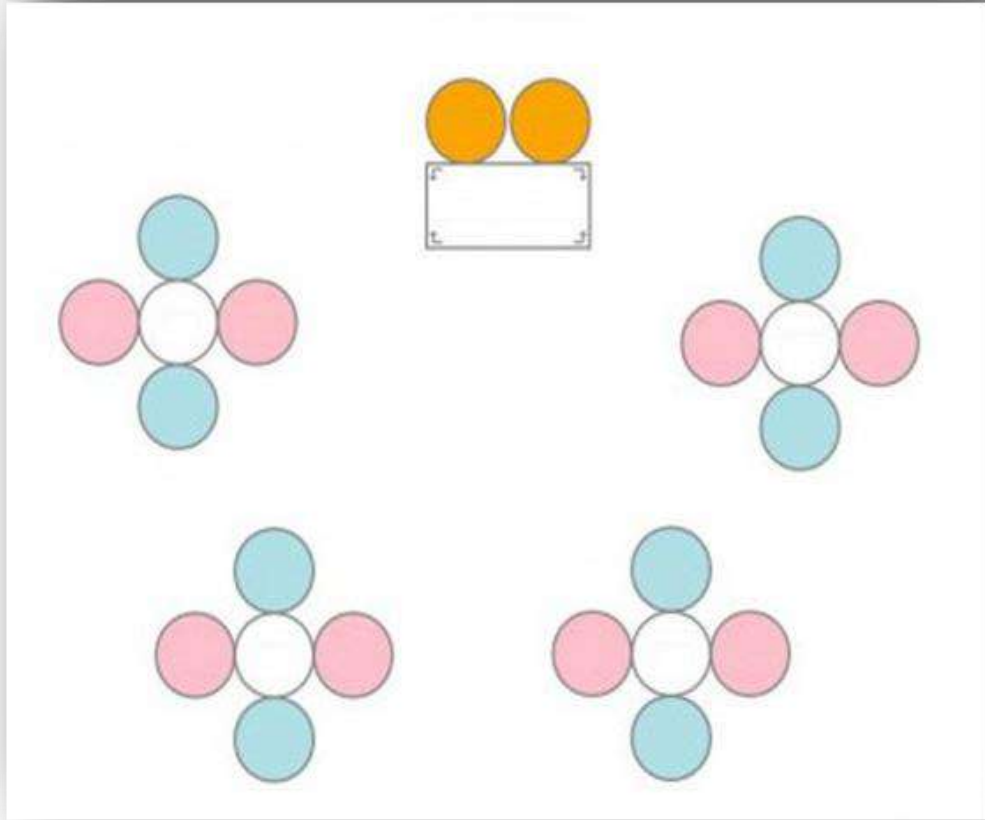
## Додаток П

Приклад весілля виконаного у стилі рустика з елементами провансу та середземноморського стилю



Додаток Р

Приклад італійської розстановки столів



## Додаток С

## Приклад сервірування столів тематиці рустика

