

ВСТУП

Актуальність теми. На сьогодні в Україні, як і в інших країнах досить широкого значення набувають різні заклади ресторанного господарства. Особливо популярними стають заклади ресторанного господарства типу кав'ярні, через свою доступність у фінансовому аспекті. Завдяки великій кількості різноманітних закладів ресторанного господарства, кожен може підібрати те що йому більше підходить, починаючи від ресторанів закінчуючи невеличкими кав'ярнями. Вибір закладу залежить від вподобань людини, її фінансових можливостей. В залежності від цього можна підібрати ресторани, кафе, кав'ярні або інші заклади ресторанного господарства. Існують різноманітні види, які відрізняються не лише за фінансовим станом, а й за тематикою.

Завдяки тому, що в Україні розвивається кавова культура, це почало поширювати відкриття кав'ярень, в яких поєднується різні стилі закладу, невисокі ціни та досить різноманітне меню. Саме це приваблює велику кількість людей.

На сьогодні кав'ярні – це заклади ресторанного господарства, які пропонують споживачам різні види кави та особливий підхід до кожного. Метою таких закладів є ознайомлення споживачів з кавовою культурою та можливість спробувати різні десерти. В Запоріжжі на сьогоднішній день не дуже велика кількість кав'ярень, хоча вони, на відміну від ресторанів та кафе, не потребують дуже великих розмірів території, але є досить затишними. В тому випадку, коли людина знаходиться за межами свого будинку і їй потрібно над чимось попрацювати, кав'ярня стає чудовим місцем для цього. Саме тому розвиток подібних закладів є доволі актуальним.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Перспективи розвитку закладів ресторанного господарства та процеси їх створення, а також обслуговування в даних закладах висвітлювалися у працях зарубіжних та вітчизняних науковців, таких як О. А. Литвин, О. Ф. Щерба,

Р. Є. Шиманський, Е. С. Родіон, С. А. Конотецький, І. П. Волошин, Ф. Херцберг, О. Шелдон, Ф. Гільбрет і Л. Гільбрет, Е. Лоулер, Д. Макклелланд, А. Маслоу, О. Бугуцький, А. Колота, С. Цимбалюк, Й. Завадський, Г. Дмитренко, А. Афоніна та інші.

Метою кваліфікаційної дипломної роботи є дослідження етапів створення ресторанного закладу на прикладі кав'ярні «QUOKKA» в м. Запоріжжя.

Відповідно до поставленої мети в роботі поставлено такі завдання:

- розглянути характеристику закладів ресторанного господарства;
- розробити проект для створення кав'ярні «QUOKKA»;
- розглянути шляхи розвитку ресторанних підприємств типу кав'ярня.

Об'єктом дослідження є ресторанне господарство.

Предметом дослідження є етапи створення ресторанного закладу на прикладі кав'ярні «QUOKKA» в м. Запоріжжя.

Теоретичною та методичною основою даного дослідження виступають праці зарубіжних та вітчизняних вчених, які присвячені дослідженням та аналізу перспектив розвитку закладів ресторанного господарства, процесів їх створення, а також обслуговування в закладах ресторанного господарства. Методика дослідження базується на використанні системного, статистичного і логічного узагальнення, аналізу та синтезу отриманої інформації, а також методи спостереження за діяльністю закладів ресторанного підприємства, графічні методи відображення інформації. Базою для аналізу послужили постанови та інструкції, статистичні дані, а також матеріали наукових досліджень.

Практична значимість дослідження полягає у вивченні процесів розробки закладів ресторанного господарства типу кав'ярня та представлення проектного закладу, розробленого на основі вивчених досліджень та процесів розробки закладів.

Апробація результатів роботи та публікацій: головні положення та результати кваліфікаційної роботи представлені у виступах на

Всеукраїнській науково-практичній конференції, 2022 р. в ЛДУФК ім. І. Боберського на тему «Обслуговування споживачів в кав'ярнях»; на II Міжнародній науково-практичній конференції, 2023 р. в Національному університеті «Запорізька політехніка» на тему «Перспективи розвитку закладів ресторанного господарства типу кав'ярня»; на Всеукраїнській науково-практичній конференції, 2024 р. в ХНЕУ ім. С. Кузнеця на теми «Підбір працівників до закладів ресторанного господарства» та «Особливості різних типів закладів ресторанного господарства».

Структура роботи. Робота складається зі вступу, трьох розділів, висновку та переліку посилань та додатків. Загальний зміст роботи викладено на 66 сторінках друкованого тексту, включаючи 13 таблиць та 6 рисунків. Перелік посилань містить 36 найменування.

РОЗДІЛ 1. ЗАКЛАДИ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА ТА ЇХ ХАРАКТЕРИСТИКА

Ресторанне господарство (далі РГ) є галуззю основу якої складають підприємства, що характеризуються єдністю форм організації виробництва і обслуговування споживачів і розрізняється за типами і спеціалізацією.

Ресторанне господарство – вид економічної діяльності суб'єктів господарської діяльності пов'язана з надання послуг для задоволення потреб споживачів у харчуванні з організуванням дозвілля або без нього [1].

Розвиток ресторанного господарства дає:

- істотну економію суспільної праці, завдяки більш раціональному використанню техніки, сировини, матеріалів;
- робітникам і службовцям протягом робочого дня гарячу їжу, що підвищує їх працездатність, зберігає здоров'я;
- можливість організації збалансованого та раціонального харчування в дитячих та навчальних закладах.

Заклад ресторанного господарства (далі ЗРГ) – організаційно-структурна одиниця у сфері ресторанного господарства, яка здійснює виробничо-торговельну діяльність: виробляє і/або доготовляє, продає і організовує споживання продукції власного виробництва і закупних товарів, може організовувати дозвілля споживачів [2].

Заклади РГ поділяються на типи (див. табл. 1.1).

За видами економічної діяльності ЗРГ поділяються на 4 групи:

- ресторани, кафе, кафетерій, закусочна – ЗРГ, які здійснюють продаж їжі і напоїв, призначених для споживання на місці;
- бар – ЗРГ, які здійснюють продаж напоїв та мають обмежений асортимент страв, призначені для споживання на місці;
- їдальня, буфет – ЗРГ, в яких здійснюється продаж їжі та напоїв, зазвичай за зниженими цінами, для споживачів, об'єднаних за професійними ознаками;

– фабрика заготівельна, фабрика-кухня, домашня кухня, catering – ЗРГ, які постачають їжу, виготовлену централізовано, для споживання в інших місцях [3].

Таблиця 1.1 – Типи закладів ресторанного господарства

Заклад РГ	Визначення	Нормативний документ
Ресторан	Заклад РГ який має різноманітний асортимент продукції власного виробництва та закупних товарів, високий рівень обслуговування й комфорту в поєднанні з організацією відпочинку та дозвілля	ДСТУ 3862-99
Кафе	Заклад РГ з різноманітним асортиментом страв нескладного приготування, кондитерських виробів і напоїв	ДСТУ 3862-99
Бар	Заклад РГ, в якому здійснюється продаж алкогольних, безалкогольних, змішаних напоїв і супутніх товарів, а також закупних товарів	ДСТУ 3862-99
Закусочна	Заклад РГ з самообслуговуванням та переважним асортиментом гарячих і холодних закусок, страв нескладного приготування, призначений для швидкого обслуговування споживачів	ДСТУ 3862-99
Їдальня	Заклад РГ для обслуговування певного контингенту споживачів	ДСТУ 3862-99
Кафетерій	Заклад РГ самообслуговування з асортиментом страв нескладного приготування та напоїв	ДСТУ 3862-99
Буфет	Заклад з обмеженим асортиментом готових страв і напоїв, де їжу споживають, як правило, стоячи чи продають на винос	ДСТУ 3862-99
Магазин кулінарних виробів	Заклад, що продає кулінарну продукцію, напівфабрикати, булочки й кондитерські вироби, а також деякі продовольчі товари	ДСТУ 3862-99
Фабрика-заготівельня	Заклад РГ, який призначений для виробництва власної продукції та централізованого забезпечення нею інших закладів РГ	ДСТУ 4281:2004
Фабрика-кухня	Заклад РГ, призначений готувати й постачати готову до споживання їжу в різні місця	ДСТУ 4281:2004

За сезонністю ЗРГ бувають постійні та сезонні; за стаціонарністю – стаціонарні (ресторани, кафе, бари) та пересувні (вагони-ресторани). За характером контингенту споживачів ЗРГ бувають:

– загальнодоступні – продукцію та послуги може отримати будь-який

споживач;

- закриті – продукцію та послуги може отримати лише певний контингент споживачів в залежності від місця роботи, навчання чи служби;

- ЗРГ, які обслуговують лише певний контингент споживачів – мешканців готелів, мотелів, глядачів чи відвідувачів спортивних установ, глядачів закладів мистецтв та культури, людей які користуються послугами вокзалу чи аеропорту [4].

ЗРГ поділяються на типи, які визначаються за загальними характерними ознаками для певних типів торговельно-виробничої діяльності. До ресторанного господарства відносяться такі типи закладів: ресторан, бар, кафе, кафетерій, їдальня, закусочна, буфет, фабрика-заготівельня, фабрика-кухня, домашня кухня, ресторан за спеціальними замовленнями (catering).

Згідно із ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація» в окрему групу виділено ресторани за спеціальним замовленням (catering) – ЗРГ, який призначений для приготування і постачання готових страв і організації обслуговування за спеціальним замовленням. Такі заклади також можуть обслуговувати бенкети, ділові зустрічі, весілля та інші свята у залах, офісах, на природі тощо. У Міжнародному стандарті галузевої класифікації видів економічної діяльності (ISIS) ООН виокремлюють ресторан на замовлення (carry-out restaurants), ресторан-їдальню, вагон-ресторан [5].

- ресторан на замовлення це різновид ресторану, який зазвичай пропонує продаж своєї продукції на винос та постачанням в інші місця;

- ресторан-їдальня – різновид ресторанів, які організовують харчування в організаціях;

- вагон-ресторан – вид ресторану, який організовує харчування для споживачів залізничних компаній та інших організацій залізничного транспорту.

Визначення типів закладів РГ регламентується ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація». Згідно з цим

стандартом класифікація РГ за різними ознаками наведена нижче.

Ресторан є підприємством РГ і пропонує різноманітні страви складного приготування, як на замовлення, так і фірмові, вино-горілчані, тютюнові та кондитерські вироби. Ресторан відноситься до закладу харчування, який надає послуги з харчування, а також надає розважальні послуги для гостей. Ресторан пропонує високий рівень комфорту, широкий вибір страв і напоїв, художній інтер'єр, бездоганне обслуговування страв і напоїв, відповідне обслуговування і організацію розваг. Залежно від того, наскільки ресторан відповідає цим вимогам, йому присвоюють такі категорії: люкс, вища, перша.

У загальнодоступних ресторанах продукцію та послуги можуть отримати всі споживачі, у закритому лише певний контингент, такий як викладачі та студенти закладів вищої освіти, службовці установ та промислових підприємств тощо [6].

Залежно від часу обслуговування ресторани поділяються на заклади швидкого обслуговування і звичайні; за методом обслуговування – обслуговування офіціантами і самообслуговування. Також ресторани можуть бути повносервісним або спеціалізованим.

Повносервісний ресторан – ЗРГ із значною часткою фірмових страв і напоїв власного виробництва, приготованих на замовлення, з обслуговуванням офіціантами. Окрім ресторанів, повносервісними можуть бути бари і кафе. Спеціалізовані ресторани спеціалізуються на певному асортименті кулінарних виробів, наприклад, рибні ресторани, ресторани національної кухні і т.і. [7].

За якістю обслуговування, рівнем обслуговування та умовами ресторани та бари поділяються на такі класи: «люкс», «вищий», «перший». Під обслуговуванням РГ розуміють виробництво, реалізацію та організацію споживання різноманітних страв і продуктів, комплексно виготовлених із різноманітної сировини, промислових виробів, вино-горілчаних виробів, що забезпечується кваліфікованим виробничо-обслуговуючим персоналом із більш комфортними умовами та матеріально-технічним оснащенням. Деякі

ресторани спеціалізуються на приготуванні національній кухні та стравах інших країн. Як правило, ресторани подають споживачам обід і вечерю, а також забезпечують повноцінний раціон для учасників конференцій, семінарів, нарад. Ресторани біля вокзалів, аеропортів і готелів також пропонують поний раціон. Ресторан організовує різні види банкетів і тематичних вечорів, а також надає додаткові послуги: обслуговування офіціантів від дверей до дверей, замовлення та доставку кулінарних і кондитерських виробів споживачам, бронювання місць у залі ресторану, прокат столового посуду та ін. [8].

Послуги з організації дозвілля включають:

- музичне обслуговування;
- проведення концертів, програм вар'єте;
- надання газет, журналів, настільних ігор, ігрових автоматів, більярда.

В ресторанах обслуговують споживачів здійснюється метрдотелями та офіціантами. В ресторанах вищого класу, а також у тих, що обслуговують іноземних туристів, офіціанти обов'язково повинні знати іноземну мову в обсягу, необхідному для виконання своїх обов'язків.

Для оформлення залів і приміщень використовуються вишукані і оригінальні декоративні елементи. У торговому залі в ресторанах класів «люкс» та «вищий» обов'язково є естрада і танцмайданчик. Для створення оптимального мікроклімату в ресторанах «люкс» обов'язково є система кондиціонування повітря з автоматичним підтриманням оптимальних параметрів температури і вологості. Для ресторанів вищого і першого класу допустима звичайна система вентиляції.

Бар – один із видів РГ в якому продажі алкогольних, безалкогольних напоїв, страви та закупні товари ведуться безпосередньо через барну стійку.

За асортиментом продукції розрізняють бари: загального призначення та спеціалізовані – десертні, вітамінні, молочні, пивні; за призначенням – танцювальні, диско-бари, ігрові.

Бари загального призначення організовують при готелях у приміщеннях, суміжних із вестибюлем, холах, ресторанах, поряд з основною залом або у кафе. Тут реалізують різноманітні коктейлі, бутерброди, кондитерські вироби, фрукти, соки [9].

Вітамінний бар – це заклад, що спеціалізується на приготуванні безалкогольних коктейлів, соків, салатів з овочів, фруктів, ягід та гарячих напоїв.

Також одними із різновидів бару чи ресторану є нічний клуб, такий заклад працює лише в нічний час. В нічних клубах зазвичай проводяться різні видовища та розважально-танцювальні програми, які супроводжуються музикою. Бувають нічні клуби з різним дозвіллям, наприклад диско, кабаре, більярд. Ще одним різновидом бару чи ресторану є пивний зал, який організовує споживання пивної та супутньої йому продукції.

Із всіх закладів ресторанного господарства лише бари та ресторани поділяються на класи. Класи закладів визначають за допомогою відмінних ознак закладів ресторанного господарства, які відносяться до певного типу та які характеризують певні рівні вимог до продукції, умов споживання та організації обслуговування [10].

Якщо розглядати ресторани і бари в залежності від ступеня комфорту і рівня обслуговування, то вони діляться на 3 класи:

- люкс – використовуються розкішні приміщення з вишуканим інтер'єром, створеним індивідуально і обробленими цінними матеріалами. Такі класи відрізняються високим рівнем комфорту, оригінальною кухнею, обов'язковими та додатковими послугами, а серед страв повинні бути делікатесні блюда, страви іноземної кухні, які виготовляються з екзотичних продуктів для ресторанів, та великий вибір фірмових напоїв та коктейлів для барів;

- вищий – заклади РГ, що відрізняються оригінальністю інтер'єру, створеного з урахуванням індивідуальних особливостей підприємства, різноманітністю асортименту, в якому повинно бути не менше половини

оригінальних вишуканих страв – для ресторану та широкий вибір фірмових напоїв – для бару;

– перший клас – характерною рисою є гармонія, комфорт, широкий вибір страв, при тому сюди повинні входити фірмові страви та звичайні, нескладного приготування та напої – для ресторанів та набори напоїв та коктейлів нескладного приготування, у тому числі і фірмових – для барів [11].

Заклади ресторанного господарства виконують 3 функції, які взаємопов'язані між собою:

- виробництво кулінарної продукції;
- реалізацію кулінарної продукції;
- організацію її споживання.

Кафе – ЗРГ в якому представлений широкий асортимент страв нескладного приготування, кондитерських виробів і напоїв. У таких закладах може здійснюватися самообслуговування або обслуговування офіціантами [12].

Кафе розрізняють:

- за асортиментом реалізованої продукції (кафе-морозиво, кафе-кондитерська, кав'ярня, кафе-пекарня, чайний салон);
- за контингентом споживачів (кафе молодіжне, кафе дитяче);
- за методом обслуговування (самообслуговування, обслуговування офіціантами).

Кафе на класи не поділяються, тому асортимент страв залежить від їхньої спеціалізації. Кафе з обслуговуванням офіціантами мають в своєму меню фірмові, замовлені страви, але в основному швидкого приготування .

Такі заклади також можуть бути повносервісними або спеціалізованими. До спеціалізованих кафе відносяться: кафе-кондитерська, кафе-морозиво, кафе-молочне, кафе-варенична, кафе-пельменна та ін. [13].

Різновиди кафе:

1. Кафе-морозиво – вважається найдемократичнішим місцем для

проведення дозвілля. Такий вид кафе можна відвідувати всією сім'єю, включаючи дітей. У сучасних кафе-морозиво обладнання займає площу всього 0,5 м². Машини для виготовлення морозива призначені для роботи як з натуральними продуктами, так і з готовими сумішами. Для цього потрібне додаткове обладнання з нержавіючої сталі, зокрема стелажі для зберігання інвентарю, мийка для миття обладнання, настінні полиці, низькотемпературний холодильник і столи.

Торгова зала обладнана низькотемпературними вітринами для демонстрації асортименту морозива, меблями, чайними та кавовими машинами. Для розширення асортименту страв до меню додається асортимент десертів, включаючи заморожені десерти, випічку та кондитерські вироби.

Кафе-морозиво може розташовуватися в окремій будівлі або в складі ресторанного комплексу.

2. Кафе-кондитерські – це тип кафе, що пропонує широкий асортимент борошняної випічки та хлібобулочних виробів. Меню кондитерських включає широкий асортимент виробів на основі тіста, таких як дріжджове, пісочне, бісквітне, листкове, мигдальне та ін. Як правило, кафе-кондитерські мають власну кондитерську.

Торгові зали кондитерських включають холодильники та нехолодильні вітрини, що демонструють асортимент кондитерських виробів, меблі, чайні та кавові апарати тощо. Для розширення асортименту в меню додаються різноманітні десерти, в тому числі заморожені [14].

3. Кафе-молочне – цей тип кафе створює умови для прискореного обслуговування клієнтів у своїй повсякденній діяльності. Для цього обслуговування повинно здійснюватися як за барною стійкою, так і за столиками. В такому кафе пропонується широкий асортимент напоїв на молочній основі, безалкогольних напоїв, змішаних напоїв, морозива, солодощів, шоколаду та фруктів. Такі кафе зазвичай слід розташовувати вздовж автомагістралей, поблизу місць відпочинку, спортивних споруд і

центрів дозвілля для дітей та їхніх батьків (зоопарків, парків, дитячих розважальних закладів, кінотеатрів) [15].

4. У кафе-чайних, чайних салонах і чайних клубах має бути широкий асортимент чаю та кондитерських виробів. Меню також повинно включати прості страви. В таких кафе допускається самообслуговування та обслуговування офіціантами. Чайні клуби пропонують чайну культуру різних країн, включаючи Китай, Японію, Індію та Центральну Азію [16].

5. Кафе-кава або також кав'ярні, такі заклади спеціалізуються на приготуванні для споживачів широкого асортименту кавових напоїв. Їх меню включає найбільш популярні і відомі у всьому світі напоїв, таких як натуральна кава, капучино, еспreso, кава по-східному, тощо. Кав'ярні також можуть пропонувати споживачам альтернативні кавові напої, такі як соки та алкогольні напої [17].

В Європі власники кав'ярень самі купують необхідні продукти і запрошують відомих кухарів для приготування різних страв. Результатом є смачні десерти та незвичайні закуски, яких немає в інших подібних закладах, і які стали дуже популярними.

6. Кафе-шоколад, такі заклади спеціалізуються на тому, що пропонують споживачам різноманітні напої, вироби та страви з шоколаду. Меню включає різноманітну борошняну випічку з шоколадом (торти, штруделі, чізкейки, тістечка, кекси, млинці, печиво тощо), а також шоколадні цукерки ручної роботи, какао та напої на основі шоколаду. До меню також додаються такі десерти, як заморожені.

7. Молодіжні та дитячі кафе орієнтовані на специфічну клієнтуру, тому їхні послуги також відрізняються. Наприклад, в меню дитячих кафе порції страв невеликі за обсягом, а назви страв орієнтовані на дітей. Кафе, орієнтовані на молодь, пропонують додаткові послуги з організації дозвілля, наприклад, дискотеки.

8. Одним із нових закладів є інтернет-кафе. Меню в таких закладах досить обмежене: бутерброди, салати, кондитерські вироби, холодні та гарячі

напої.

9. Також все більшого поширення набувають кафе типу кальян. У закладах такого типу клієнтам пропонують спеціальне кальян не меню, що містить різноманітні кальяні суміші.

Зали кав'ярень обсталяють комфортабельними та зручними меблями, стиль і форма яких гармонійно поєднується з архітектурним дизайном закладу. Зважаючи на інтенсивне використання, вони повинні бути довговічними. Комфорт сидіння залежить від відповідності вимогам, заснованим на антропометричних вимірах, таких як висота сидіння, глибина і ширина сидіння, кут нахилу спинки стільця і висота столу.

10. Ще одним видом кафе є таверна, відмінною рисою якого є наявність національної кухні з широким та різноманітним асортиментом алкогольних напоїв, що продаються на розлив [18].

Іншим різновидом ЗРГ є кафетерій. Кафетерій – це ЗРГ, який характеризується нескладними для приготування стравами і напоями, відмінна ознака таких закладів полягає в торговельному залі в якому наявне торговельно-технологічне обладнання, яке призначене для роздавання їжі.

Кафетерій це різновидом кафе, який має невеликі розміри і обмежений асортиментом страв. Відмінною особливістю кафетерію є те, що воно працює по системі самообслуговування. Кафетерії організовують, як правило, у продовольчих та великих непродовольчих магазинах [19].

Їдальня – це ЗРГ призначений для обслуговування певного контингенту споживачів в тому числі з власним виробництвом і різноманітним асортиментом покупних товарів. У такому ЗРГ страви може бути видано у вигляді скомплектованих раціонів харчування. Їдальні зазвичай працюють за місцем роботи споживачів, в навчальних закладах, в лікувальних та оздоровчих установах та ін.

Їдальні розрізняються за такими характеристиками:

- за асортиментом реалізованої продукції – загального типу і дієтична;

- за обслуговуванням контингенту споживачів – шкільна, студентська, робоча та ін.;
- за місцем розташування – загальнодоступна, за місцем навчання, роботи.

Загальнодоступні їдальні призначені для забезпечення продукцією масового попиту (сніданок, обід, вечеря). У таких закладах використовується метод самообслуговування споживача з подальшою оплатою.

При розміщенні їдальні при виробничих підприємствах, в установах і навчальних закладах враховується максимальне наближення до споживачів, які обслуговуються в даному закладі.

Їдальня при виробничих підприємствах організовує харчування працівників в денну, вечірню і нічну зміни, при необхідності доставляють гарячі страви безпосередньо в цехи або на будівельні майданчики. Порядок роботи їдалень узгоджується з адміністрацією підприємств, установ і навчальних закладів [20].

Закусочна – ЗРГ самообслуговування з асортиментом гарячих і холодних закусок, страв нескладного приготування для швидкого обслуговування споживачів. Послуги закускової залежать від спеціалізації.

Закусочні розрізняють:

- за асортиментом реалізованої продукції загального типу;
- спеціалізовані (сосисочна, пельменна, млинцева, пиріжкова, пончикові, шашлична, піцерії і т.д.).

Закусочні повинні мати високу пропускну спроможність, від цього залежить їхня економічна ефективність, тому їх розміщують на центральних вулицях і в зонах відпочинку. Закусочні це підприємства швидкого обслуговування.

Буфет – ЗРГ з обмеженим асортиментом готових страв і напоїв, які розміщуються в спеціально обладнаних приміщеннях або у приміщеннях залізничного транспорту, автотранспорту, аеропортів та інших приміщеннях, де їжа споживається стоячи або продається на винос [21].

На додаток до основних видів ЗРГ, існують «заклади швидкого обслуговування».

Заклад швидкого обслуговування – це ЗРГ певного типу, в якому використовується метод самообслуговування і надається обмежений асортимент продукції, що прискорює процес обслуговування.

Фабрика-заготівельна – ЗРГ призначений для виробництва власної продукції і забезпечення продукцією інших ЗРГ та об'єктів роздрібної торгівлі.

Фабрика-кухня – такі ЗРГ призначені для приготування і постачання готової продукції для споживання в різних місцях, таких як авіакомпанії, буфети, заклади швидкого обслуговування тощо.

Домова кухня – ЗРГ призначена для виготовлення кулінарних виробів та продажу її домашнім господарствам. Заклади такого типу приймають замовлення на кулінарну продукцію, булочні та борошняні кондитерські вироби, проводять консультації з питань приготування їжі та споживання її на місці [22].

Виходячи з вище викладеної інформації можна зробити висновок, що РГ має велику кількість різноманітних закладів, які класифікуються в залежності від товару який вони продають своїм споживачам та спектру послуг які вони надають. Саме завдяки різній характеристиці та стравам, існує широкий вибір закладів, які задовольняють потреби різних споживачів.

Висновок з 1 розділу

Існує велика кількість різних типів закладів ресторанного господарства, які відрізняються один від іншого. Кожен відвідувач може знайти свій заклад в якому йому сподобається. Комусь до вподоби будуть вишукані ресторани з величезним вибором різних страв та напоїв. А для когось чудовим стане невеличка затишна кав'ярня в яку він буде заходити щодня, щоб насолодитися чашечкою кави.

Заклад ресторанного господарства це в першу чергу місце яке не тільки задовольняє смакові аспекти, а й також місце для своєрідного відпочинку. Саме тому при дослідженні підприємств РГ було виділено велику кількість різноманітних закладів, які мають своїх характеристики та особливості.

РОЗДІЛ 2. ПРОЕКТ СТВОРЕННЯ РЕСТОРАННОГО ЗАКЛАДУ ТИПУ КАВ'ЯРНЯ «QUOKKA»

2.1. Аналіз проекту майбутнього закладу «QUOKKA»

Об'єктом дослідження є проектний заклад ресторанного господарства типу кав'ярня «QUOKKA» на 20 місць. Орієнтовно заклад буде знаходитись за адресою м. Запоріжжя, вул. Фелікса Мовчановського 27-А. Поруч розташований парк ім. Клімова, музей техніки Богуслаєва та БК ім. Т.Г. Шевченко. По іншому вулицю ще називають Червона.

Заклад «QUOKKA» – це заклад типу кав'ярня. В даному закладі споживачам пропонують послуги з продажу кави та десертів до неї. Не дивлячись на те, що сам заклад розрахований на 20 місць в даному закладі передбачене обслуговування офіціантами.

За сезонністю «QUOKKA» працює весь рік. За торгівельною ознакою, це заклад ресторанного господарства, який продає продукцію та організовує її споживання в торгівельному залі. За виробничою ознакою – заклад з власним виробництвом. За власним виробництвом заклад ресторанного господарства відноситься, до тих що поєднує функції виробництва та обслуговування споживачів.

У залі розташовано 5 столиків з розрахунку на 1 столик 4 людини.

Завантаженість залу згідно з графіка роботи наведена у таблиці 2.1. Попередньо графік роботи з 7.00 до 22.00.

Всього робочих годин на кожен день 15.

Прогнозується, що максимально на день буде приходитись 163 відвідувача. Найменший показник відвідувачів приблизно 66 – 68.

Пікова кількість відвідувачів очікується під час обіду та близький до цього час. Це пов'язано з розташуванням поряд держаної установи, заводу, будинку культури.

Таблиця 2.1 – Проектована завантаженість залу згідно з графіка роботи

Години	7–8:00	8–9:00	9–10:00	10–11:00	11–12:00	12–13:00	13–14:00	14–15:00	15–16:00	16–17:00	17–18:00	18–19:00	19–20:00	20–21:00	21–22:00
пн	7	9	9	15	8	5	10	7	19	8	6	10	8	9	4
вт	9	10	7	9	15	17	23	10	7	3	5	20	9	13	6
ср	5	6	10	0	7	10	13	8	10	4	2	10	7	9	9
чт	3	7	8	10	20	8	17	9	12	7	6	5	10	7	3
пт	6	9	9	7	10	20	7	18	5	9	10	7	6	10	1
сб	4	3	5	2	7	10	4	5	9	4	2	9	6	0	5
нд	1	8	2	10	3	5	5	0	2	4	5	3	7	5	8

Для наочності побудуємо графік завантаженості залу з понеділка по середу та з четверга по неділю (див. рис. 2.1 та 2.2).

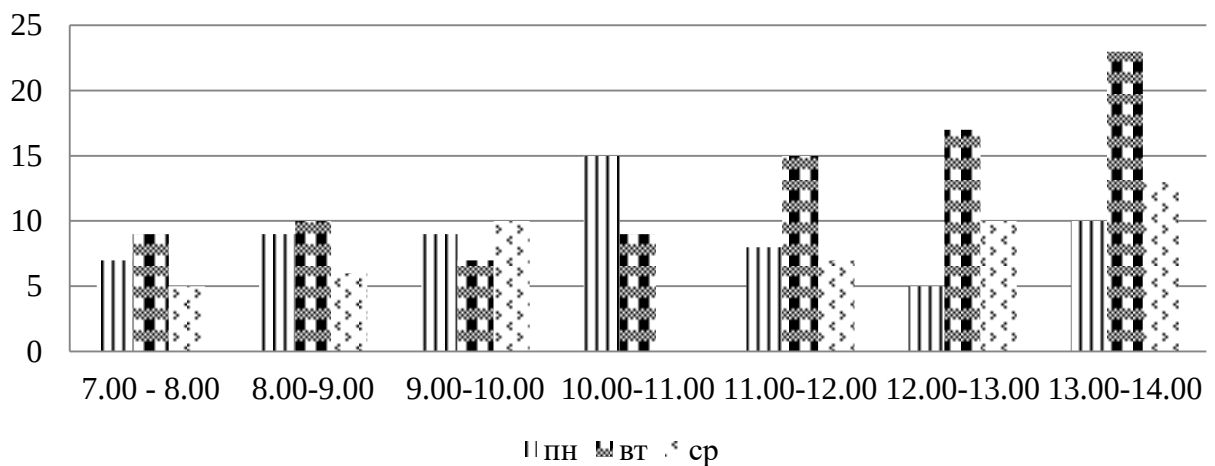
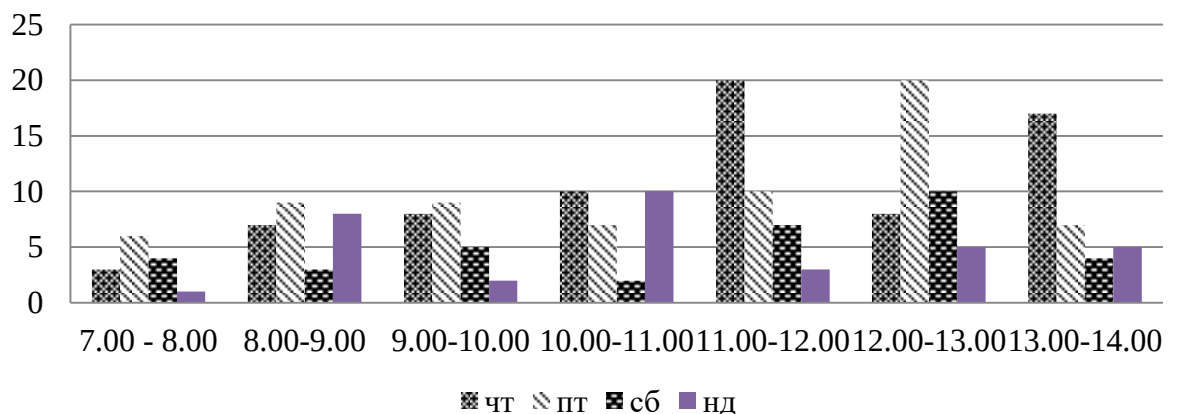
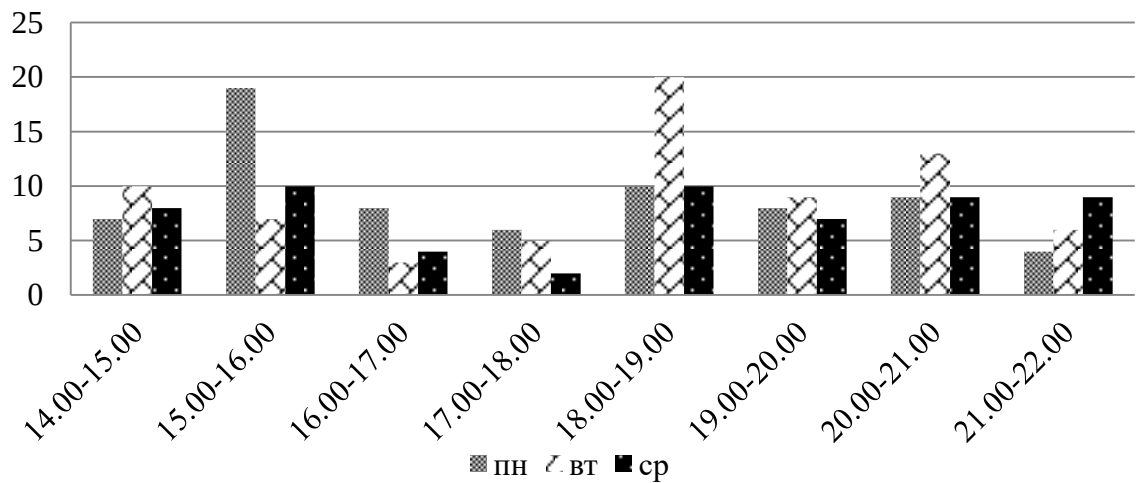
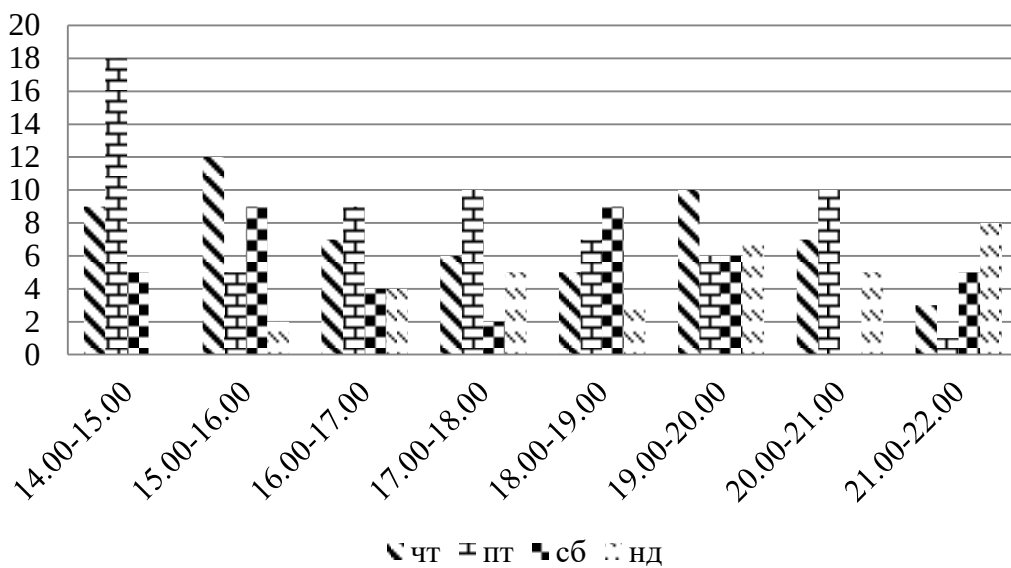
а) завантаженість залу з пн. – ср. до 14⁰⁰ годиниб) завантаженість залу з пн. – ср. до 14⁰⁰

Рис. 2.1 – Завантаженість кав'ярні з понеділка по середу

Пікова картина з понеділка по середу нарастає в обідній час. Це пов'язано з тим, що поруч знаходиться прохідна заводу, районна адміністрація, школа.



а) завантаженість залу з пн. – ср. з 14⁰⁰ до 22⁰⁰



б) завантаженість залу з пн. – ср. с 14⁰⁰ до 22⁰⁰

Рис. 2.2 – Завантаженість кав'ярні з четверга до неділі

Виходячи з графіку завантаженості залу, можемо вирахувати коефіцієнт завантаженості кожного місця за формулою 2.1:

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

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

Для розрахунку K скористаємось даними з яких виходить, що в спеціалізованих кафе (кав'ярні, кондитерські, тощо): t вранці = 20 хв., у денний та вечірній час – 30 хв.

За даними формули 2.1 розрахуємо коефіцієнт завантаженості кав'ярні (див. табл. 2.2).

Таблиця 2.2 – Коефіцієнт завантаженості кожного місця закладу «QUOKKA»

години	7 – 8:00	8 – 9:00	9 – 10:00	10 – 11:00	11 – 12:00	12 – 13:00	13 – 14:00	14 – 15:00	15 – 16:00	16 – 17:00	17 – 18:00	18 – 19:00	19 – 20:00	20 – 21:00	21 – 22:00
Пн.	0,12	0,15	0,15	0,25	0,13	0,13	0,25	0,18	0,48	0,2	0,15	0,25	0,2	0,23	0,1
Вт	0,15	0,17	0,12	0,15	0,25	0,43	0,58	0,25	0,18	0,08	0,13	0,5	0,23	0,33	0,15
Ср	0,08	0,1	0,17	0	0,12	0,25	0,33	0,2	0,25	0,1	0,05	0,25	0,18	0,23	0,23
Чт	0,05	0,12	0,13	0,17	0,33	0,2	0,43	0,23	0,3	0,18	0,15	0,13	0,25	0,18	0,08
Пт	0,1	0,15	0,15	0,12	0,17	0,5	0,18	0,45	0,13	0,23	0,25	0,18	0,15	0,25	0,03
Сб	0,07	0,05	0,08	0,03	0,12	0,25	0,1	0,13	0,23	0,1	0,05	0,23	0,15	0	0,13
Нд	0,02	0,13	0,03	0,17	0,05	0,08	0,08	0	0,03	0,1	0,12	0,07	0,17	0,12	0,2

Розрахуємо оборотність місць за день за формулою 2.2 та зведемо до таблиці 2.3.

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

де N – кількість споживачів за день, чол.; n – кількість місць у залі.
($n=20$).

В даному випадку було розраховано прогнозований оборот місць за

день.

Таблиця 2.3 – Оборотність місць за день в проектному закладі «QUOKKA»

День тижня	р
понеділок	6,7
вівторок	8,2
середа	5,5
четвер	6,6
п'ятниця	6,7
субота	3,8
неділя	3,4

Розглянемо співвідношення коефіцієнта завантаженості та оборотності місць за день, яка зображена на рисунку 2.3.

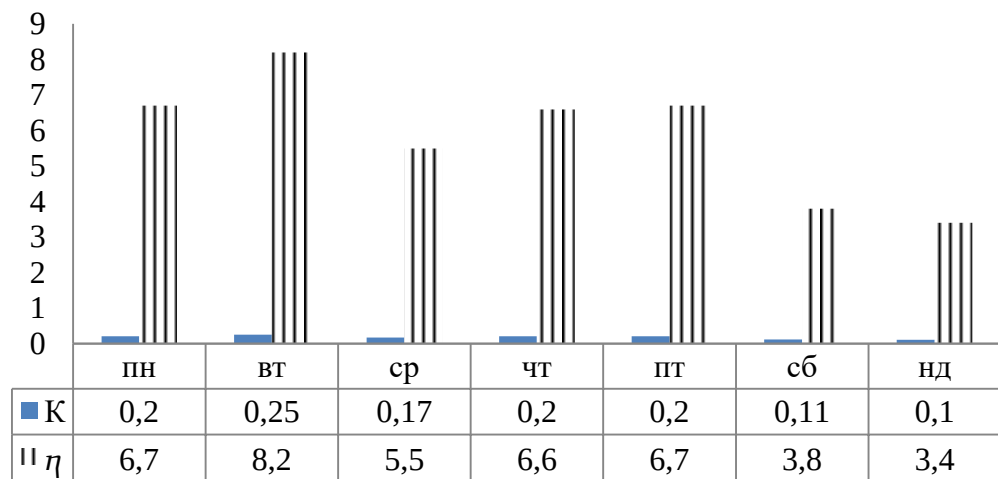


Рис. 2.3 – Співвідношення К і р

За характером контингенту, який обслуговується, «QUOKKA» є загальнодоступним закладом. Заклад орієнтовний, як на дорослих так і на дітей. Час роботи закладу планується з 7 години ранку до 22:00. Таким чином навіть люди, які збираються зранку на роботу, або йдуть ввечері додому можуть сюди заходити.

Меню кав'ярні «QUOKKA» надано в додатку А, воно включає в себе 8 десертів та 22 напої (див. табл. 2.4).

Таблиця 2.4 – Меню

Страва/напій	Кількість найменувань	Середня вартість
Десерти	8	37 грн.
Кава	11	33 грн.
Ісе кава	3	41 грн.
Чай	3	20 грн.
Гарячі напої	2	26 грн.
Інші напої (вода/солодка вода/сік)	9	19 грн.

Щоб більш детально розглянути заклад, проведемо SWOT-аналіз кав'ярні «QUOKKA»:

- позитивні сторони – загальнодоступний, невисокі ціни, приємний інтер'єр, затишне приміщення не дивлячись на невеликий розмір, на столі завжди знаходяться фрукти (безкоштовні);

- негативні сторони – невеликий асортимент меню, відсутність парковки та літнього майданчика;

- загрози – загрози відсутні, однак є наявність живих рослин та квітів, на що у деяких людей може бути алергія;

- можливості – розширити асортимент страв, зробити літній майданчик.

Оскільки заклад новий та несхожий на інший, такий заклад тим паче в тому районі в якому він розташовується, може мати великий успіх. Кав'ярня «QUOKKA» орієнтована на різну вікову категорію тому може підходити для всіх. Заклад має свої можливості розвитку, які можуть покращити його та зробити ще більш рентабельним.

2.2. Обґрунтування місця розташування кав'ярні

Об'єктом дослідження є кав'ярня «QUOKKA», яка знаходиться у Шевченківському районі міста Запоріжжя. Цей район є одним з найбільших

районів міста, як за площею, так і за чисельністю населення. Шевченківський район межує з Олександрівським, Заводським та Комунарським районами.

Територія Шевченківського району складає 98 м² з населенням близько в 151,4 тис. осіб. Цей район має три мікрорайони з різною висотною забудовою, дрібними житловими масивами, а також приватними забудовами. До складу даного району входить 528 вулиць та провулків. Житловий фонд становить 1627,7 тис. м², а саме: 649 будинків, з них – 32 житлово-будівельні кооперативи, 180 будинків співвласників багатоповерхових будівель, 21 гуртожиток. Щодо транспортної інфраструктури, то вона складається з 25 міських автобусних маршрутів загального користування та 4 трамвайних маршрутів.

Також на території району знаходиться велика кількість різних підприємств та установ, такі як торгівля, машинобудування, банківська сфера та інші. Серед них є такі підприємства, як розробник авіадвигунів ЗМКБ «Прогрес», центр авіаційного двигунобудування «Мотор Січ», авіаційний завод «МіГремонт», НВК «Іскра», абразивний комбінат, олійноекстракційний завод, компанія «Айс Запоріжжя», хлібкомбінат №3.

Шевченківський район має розгалужену освітню інфраструктуру: Запорізький авіаційний коледж, 6 закладів професійно-технічної освіти, 25 загальноосвітніх шкіл, 2 музичні школи, 1 школа мистецтв, 21 дитячих дошкільних навчальних закладів та 3 заклади для дітей з особливими потребами.

Щодо відпочинку то Шевченківський район міста має три парки відпочинку та десять скверів. Найпопулярніший серед них є парк імені Клімова. Улюбленим центром дозвілля для жителів є позашкільний навчальний заклад «Дитячий парк «Запорізький міський дитячий ботанічний сад» – єдиний в Україні дитячий ботанічний сад, в якому функціонують дитячі гуртки та проводяться екскурсії для всіх охочих. Район також має спорткомплекс «Мотор Січ», плавальний басейн «Славутич», 3 спеціалізованих дитячо-юнацьких шкіл олімпійського резерву (СДЮШОР), 6

дитячо-юнацьких клубів, 6 бібліотек та 2 Палади культури («Мотор Січ» та Запорізького абразивного комбінату).

Через велику кількість промислових об'єктів та різних зон відпочинку, району необхідно збільшувати кількість невеликих закладів для відпочинку населення, таких як кафе, кав'ярні та інших закладів в яких можливо не тільки перекусити, а ще й відпочити. На даний час, у Шевченківському районі є різні типи закладів РГ, однак зазвичай це великі заклади де одночасно може розміщатись багато людей, але для кращого відпочинку після тяжко дня краще підійде невеличкий заклад з мінімальною кількістю людей та смачною їжею. Саме тому в такому великому районі доцільно буде розмістити невеличкі заклади РГ, наприклад, такі як кав'ярні.

При проектуванні будь-якого підприємства необхідно врахувати ряд факторів, які значно вплинуть на оптимальність розташування закладу, а також визначать попит на дане підприємство на ринку. Ці фактори узгодженні міжнародними стандартами та приведені нижче:

- будівля повинна органічно вписуватися до вулиці, на якій вона розташована, щоб не псувати архітектурну та стилістичну єдність місця розташування;
- необхідно слідкувати за виконанням усіх санітарно-гігієнічних норм та за відповідністю закладу усім міжнародним стандартам, якими нормується представлена галузь;
- заклади громадського харчування краще всього розташовувати в торгових центрах, площах, поблизу зупинок міського транспорту, станцій метро, вокзалів та інших місцях скупчення людей, а також в місцях рекреації;
- заклади РГ допускається вбудовувати у житлові будинки за умови дотримання санітарно-гігієнічних умов та правил протипожежної безпеки [23].

Відповідно до цих умов в додатку Б зображено місце розміщення проектного закладу.

Виходячи з вище викладеної інформації цей район є найбільшим з усіх

районів та саме в ньому зосереджена найбільша кількість промислових підприємств. Район має високий рівень розвитку, а також великий коефіцієнт міграції, звідки виходить великий потік людей, які є потенційними клієнтами різних закладів РГ.

Район поєднує в собі понад 250 підприємств різних форм власності. Відповідно до цього він має високий рівень розвинутості промислового комплексу. Через велику кількість різних підприємств, район потребує більше закладів харчування, особливо в прохідних місцях де розташовуються окрім промислових підприємств і інші заклади, такі як навчальні заклади та інші заклади в яких здійснюється підприємницька діяльність, а також парки, та ринки. Маючи велику кількість потенційних клієнтів, необхідно створювати і заклади які зможуть приймати клієнтів та їм не прийдеться далеко йти для того щоб відпочити та поїсти.

Відповідно до великої кількості різних споживачів заклади підрозділяються за загальнодоступні (для всіх відвідувачів) та закриті заклади (обслуговують лише споживачів відповідно до місця роботи або навчання). Окрім поділу в залежності від контингенту споживачів, заклади розділяють в залежності від типу послуг які вони надають. На рисунку 2.4 зображена структура закладів РГ в залежності від типу послуг.

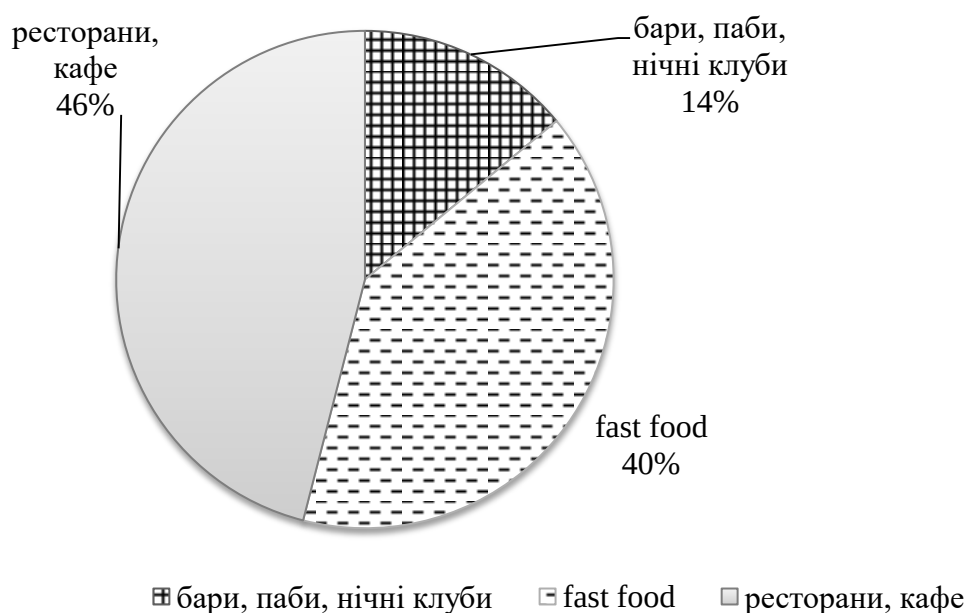


Рис. 2.4 – Загальна структура закладів ресторанного господарства

Щоб розуміти вимоги, які необхідні для ефективної роботи закладу спершу необхідно визначити його концепцію. В свою чергу концепція кав'ярні відображена в таблиці 2.5.

Таблиця 2.5 – Концепція кав'ярні «QUOKKA»

Характеристика закладу РГ	
Тип закладу	Кав'ярня
Місце розміщення	вул. Фелікса Мовчановського 27-А
Місткість	20 місць
Структурні підрозділи	Виробничі приміщення, приміщення культурно-дозвіллекого призначення, адміністративні приміщення, службові приміщення
Організація харчування	Вільний вибір став і напоїв
Режим роботи	7:00 – 22:00 (без вихідних)
Форма обслуговування	Змішаний тип
Стиль	Дизайнерський інтер'єр з використанням елементів стилю хай-тек
Основні послуги	Харчування
Конкурентні переваги	– маленьке і тихе місце; – смачна кава; – наявність фірмового блюда; – гарні ціни; – затишний та ненав'язливий інтер'єр; – працює з ранку до пізнього вечора; – розташовується поруч з прохідним місцем; – має невелику літню терасу; – є можливість замовити продукцію з собою; – обслуговування відвідувачів українською та англійською мовами; – легка музика для кращого розслаблення.

Заклад має ряд переваг та інших особливостей в порівнянні з іншими кав'ярнями «QUOKKA» пропонує такі додаткові послуги для своїх гостей, як: безкоштовний wi-fi, проведення невеликих бенкетів (на 20 місць), свіжі фрукти за рахунок закладу, можливість замовлення їжі на виніс.

Відповідно до ДСТУ 4281:20004 кав'ярня відноситься до закладів де продаж їжі та напоїв здійснюється безпосередньо на місці з проведенням розважальних вистав або без них. Також виходячи з рекомендованих вимог які зазначені в ДСТУ 4281:2004 будівля під кав'ярню була реконструйована за спеціальним проектом з додаванням вбудованих сходів для виходу на другий поверх. Наявність центрального входу який забезпечує одночасний рух зустрічних потоків відвідувачів і має повітряно-тепловий захист. Оскільки заклад має власне виробництво, то відповідно має такі інженерні мережі: вентиляційні установи, кондиціонування, каналізація, світло, теплопостачання.

Для закладів різного типу характерні різні особливості щодо оформлення та особливості будівлі. Відмінними рисами кав'ярні «QUOKKA» є створення меблів за індивідуальним проектом на замовлення, наявності літньої тераси на другому поверсі, а також скляне перекриття даху з наявністю декоративного оздоблення у вигляді живих рослин.

2.3. Аналіз матеріально-технічної бази кав'ярні «QUOKKA»

У закладі є складські приміщення для сировини та продуктів і предметів матеріально-технічної бази. Для подачі страв використовується різний посуд. Перелік посуду зображено в таблиці 2.6.

Згідно наказу Міністерства торгівлі СРСР від 9 лютого 1973 р. №38, норми споживання посуду надто завищені для сучасного підприємства ресторанного господарства. Для кав'ярні «QUOKKA» на кількість місць – 20 та 5 столиків, потреба в посуді складає мінімум 50%.

Проте деякі позиції можна збільшувати, а саме в розділі чайні чашки, десертні тарілки, столові прибори, заварники, на загальну кількість відвідувачів та певний бій посуду.

Великі запаси чистого посуду в умовах маленької сервізної не є ліквідними. Переважно в закладі використовують посуд фірми «ASA

Selection» (див. дод. В).

Таблиця 2.6 – Забезпечення закладу посудом

Найменування	Норма з ГОСТУ		Факт	
Тарілка десертна мілка	0,5	10	8	20
Чашка чайна з блюдцем	1,0	20	3	40
Чашка кавова з блюдцем	1,5	30	14	30
Чайник для заварювання чаю	0,1	2	1	15
Кавник (1 - 2 порції)	0,5	10	1	15
Ваза для тістечок	0,3	6	1	6
Ваза для серветок	0,3	6	1	6
Виделка десертна	0,5	10	8	25
Ложка чайна	2,5	50	3	25
Ложка десертна	0,5	10	8	25
Ложка кавова	1,5	30	14	25
Лопатка кондитерська	0,3	6	1	5
Ніж десертний	0,5	10	8	25
Щипці для льоду	0,1	2	1	6
Щипці кондитерські	0,3	6	1	5
Ваза для квітів	0,3	6	1	5
Ваза для фруктів	0,2	4	1	5
Глечик для води та соків	0,3	6	2	5
Стакан тонкий чи пресований	6,0	120	6	30
Фужер для фруктової, мінеральної води	3,0	60	2	40

Торговельно-технологічне устаткування, рекомендоване для технічного оснащення закладів громадського харчування типу кав'ярні згідно з додатку Г (див. табл. 2.7).

Таблиця 2.7 – Торговельно-технологічне устаткування

№ з/п	Устаткування: тип, вид, найменування	Показник потужності, продуктивності	Градація за місткістю залу, місць (50-80)
1	2	3	4
1	Теплове (електричне або газове)		серія М700
1.3	Плити конфоркові (поверхня різна)	площа для смаження, м ²	0,36
1.6	Кип'ятильники	л/год.	25
2	Роздавальне і барне		

2.9	Каво(чає)варка	блок	2
2.10	Кавомолки (млинки кавові)	шт.	1
2.11	Соковижималки	шт.	1
2.13	Міксери	шт.	1
2.14	Льодогенератори	кг/добу	10

Продовження таблиці 2.7

1	2	3	4
2.15	Вітрини (прилавки) охолоджувальні	довжина, м	1
2.16	Охолоджувачі напоїв та соків	л	6
2.18	Спеціалізоване охолоджувальне устаткування	шт.	1
2.19	Ваги настільні електронні	шт.	2
3	Холодильне (технологічне)		
3.1	Шафи холодильні середньотемпературні	л ³⁾	1400
4	Механічне		
4.5	Машина для збива (міксери планетарні)	л	5
5	Мийне		
5.2	Універсальні посудомийні машини	шт./год.	400
5.4	Утилізатори харчових відходів	кг/год.	25

Кількість столових приборів та інших приборів необхідних для обслуговування споживачів у кав'ярні «QUOKKA» розрахована на кількість відвідувачів. Посуд, який використовує заклад є своєрідним та підібраний під оформлення кав'ярні. Щодо технічного устаткування, то в закладі використовується лише те устаткування, яке потрібне для виробництва товарів.

2.4. Аналіз використання торгово-виробничих приміщень «QUOKKA»

Згідно з ДБН В.2.2 – 25:2009 на 1 особу припадає 1,4 м². Мінімальна площа для відвідувачів складе 1,4×20=28 м². Фактична площа торгового залу складає приблизно 15 м² на виробничу площу, яка знаходиться в торговому залі. Таким чином загальна площа складе 43 м².

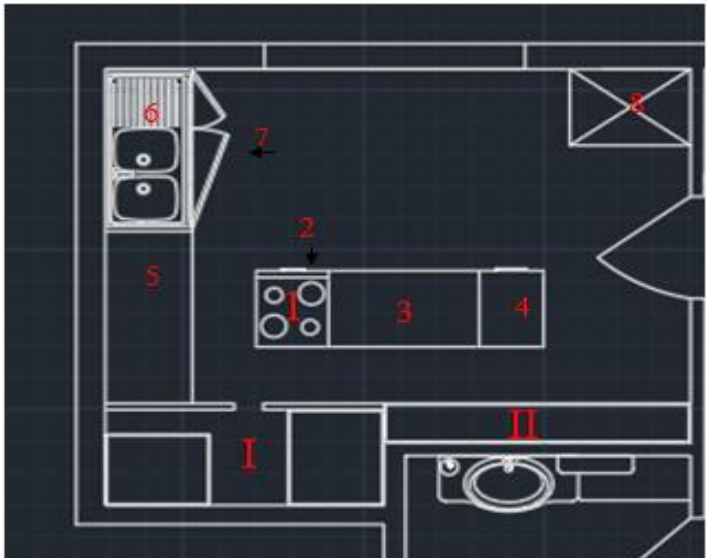
В таблиці 2.8 наведено перелік виробничих приміщень закладу «QUOKKA».

В додатку Д наведено схему закладу «QUOKKA». Заклад поділений на 2 частини:

- торговий зал, де проводиться обслуговування відвідувачів та споживання їжі;
- кухня (див. рис. 2.5).

Таблиця 2.8 – Виробничі приміщення закладу «QUOKKA»

Приміщення	Норма	Факт
Мийна і комора тари	+	+
Кондитерський цех	+	+



Лінія роздачі / видачі	+	+
------------------------	---	---

На рисунку 2.5 зображена схема кухні закладу «QUOKKA».

Рис. 2.5 – Схема кав'ярні «QUOKKA»

З рисунку 2.5 бачимо, що виробничі приміщення включає в себе кондитерський цех, мийну та комору з тарою. Цифрами на рисунку позначено: I – комора для тари, II – комора для зберігання продуктів, 1 – плита, 2 – духовка, 3 та 5 – робоча поверхня, 4 – посудомийна машина, 6

– мийна, 7 – утилізатор відходів, 8 – холодильна шафа.

Приготування десертів виконується в кондитерському цеху і саме цей цех є основним в роботі закладу. Кондитерський 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, прилади з духовкою, чайником, комбіновані кухонні прилади, тощо;
- кухонне та переробне обладнання;
- холодильне обладнання: морозильні камери з низькою температурою, холодильники та посуд;
- електромеханічні: машини для виробництва та переробки борошна, тощо;
- розподільне та демонстраційне обладнання: вітрини, прилавки.

2.5. Розробка бізнес-плану кав'ярні «QUOKKA»

Для відкриття свого закладу РГ, який буде успішним та не потерпить крах в перший місяць роботи, потрібно чітко розуміти, що саме хоче отримувати підприємець від закладу і який він повинен бути. Для цього потрібно дотримуватись таких пунктів:

- визначення типу закладу;
- створення бізнес-плану;
- вибір місця і приміщення де буде розташовуватись заклад;
- купівля обладнання та меблів;
- створення меню та підбір постачальників;
- пошук персоналу.

Розглянемо процеси створення ЗРГ типу кав'ярня. Кав'ярня, як особливий тип ЗРГ, має високий рівень конкурентоспроможності завдяки

невисоким цінам та достатньо великому за вибором меню. Такі заклади є досить популярним та затребуваним типом РГ та мають досить велику можливість конкурентоспроможного розвитку на ринку.

Відкриття кав'ярень є досить прибутковим, однак для того щоб вони приносили прибуток та приваблювали відвідувачів, вони повинні мати унікальну ідею, яка не схожа на інші. Також важливо постійно слідкувати за змінами, які відбуваються на ринку для того, щоб кав'ярня відповідала всім стандартам та приваблювала до себе клієнтів. Існує досить велика кількість видів кав'ярень [24].

Одним з найважливіших етапів створення будь-якого закладу є створення бізнес-плану.

Бізнес-план – це документ, який описує концепцію майбутнього проекту, його характеристики та фінансову спроможність. Такий документ має відповісти одразу на кілька запитань: чи є проект реалістичним на ринку, наскільки він інноваційний, скільки часу знадобиться, щоб він окупився і чи буде він приносити стабільний дохід. Існує два види бізнес-плану: зовнішній і внутрішній [25].

Основна мета створення бізнес-плану – оцінити перспективи проекту та виявити підводні камені і можливі перешкоди на старті. Цей документ створюється для внутрішнього та зовнішнього використання. У першому випадку він потрібен насамперед як інструмент управління. Важливо описати всі сильні та слабкі сторони компанії та перспективи розвитку. Внутрішній бізнес-план допомагає оцінити витрати на проект і потребу в зовнішньому фінансуванні.

Зовнішній бізнес-план потрібен для тих, хто надає фінансування та іншу підтримку. Він визначає термін окупності та потенційну прибутковість проекту і дає відповідь на ключове питання для інвесторів та партнерів: «чи варто вкладати в нього гроші?» Добре розроблений і грамотно складений план є основою для укладення взаємовигідної угоди [26].

Бізнес-план має таку структуру: резюме проекту; загальна інформація

про підприємство; товари та послуги; маркетинговий план; інвестиційний план; план надання послуг; управління і структура організації; фінансовий план; ризики – даний розділ містить структуру і аналіз ризиків, а також оцінка ризиків проекту.

На додачу до бізнес-плану необхідно також розробити презентацію. Вона необхідна для того, щоб відобразити бізнес-план в графічному аспекті та має на меті переконати або продати. Головною метою презентації є демонстрація сильних сторін, переваги, конкурентоспроможність, привернути увагу та зацікавити інвесторів.

Підбираючи приміщення для закладу необхідно звертати увагу не тільки на розмір закладу, ціну оренди а й на місце де воно знаходиться. Для підбору приміщення необхідно враховувати такі фактори: концепція майбутнього закладу, формат, визначитись з меню, планування, а також визначити розмір бюджету. Також при виборі приміщення особливу увагу треба звертати на те, що заклад бажано розташовувати в окремому приміщенні. Заклад можна відкривати і в житловому будинку, однак в такому випадку треба бути готовим до того, що «життя» закладу буде залежати від мешканців будинку. Тому що від цього залежить і гучність музики, і години роботи закладу і гучність роботи приладів закладу (деякі прилади можуть працювати гучно) і також наявність літнього майданчику (може бути або його відсутність або проблеми з його розміщенням). Розташування в житлових будинках є дуже не вигідним, як для жителів, так і для самого власника ЗРГ. Також не рекомендується розташовувати заклади на перших поверхах та в підвальних приміщеннях, оскільки деяким людям може бути складно спускатися сходами.

Саме тому при виборі, як приміщення, так і місця його розташування слід звертати велику увагу на всі нюанси які на перший погляд можуть здаватись незначними. Тому що саме це є одним із головних факторів рентабельності закладу.

Резюме. Об'єктом інвестицій є кав'ярня «QUOKKA» на 20 місць.

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 «QUOKKA»:

- за видом економічної діяльності: кав'ярня;
- за торговельною ознакою: спеціалізоване кафе;
- за виробничою ознакою: заклади, що поєднують функції виробництва та обслуговування споживачів;
- за ознакою комплексу продукції і послуг: заклад основного типу, як такий що працює за спеціальним замовленням;
- за сезонністю: постійний – працює цілий рік. Стаціонарний;
- за потужністю: малий (місткість на 20 відвідувачів);
- за характером контингенту: загальнодоступний (заклад ресторанного господарства, продукцію і послуги в якому можуть отримати будь-які споживачі).

Логотип: логотип закладу представлено на рисунку 2.6.

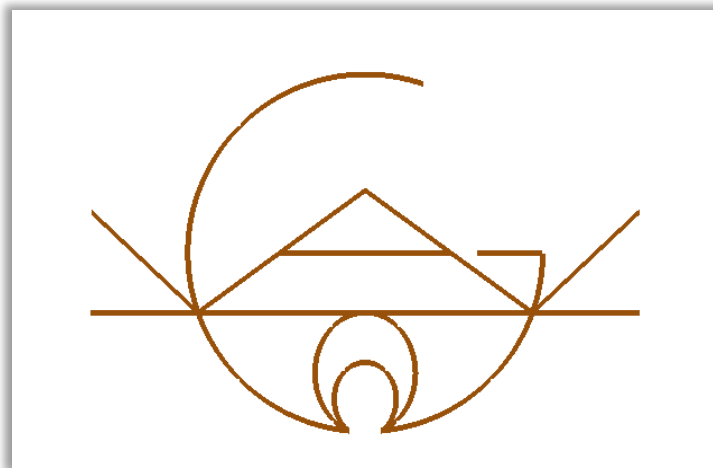


Рис. 2.6 – Логотип кав'ярні «QUOKKA»

Кав'ярня «QUOKKA» заклад із достатньо низькими цінами, що в свою чергу приваблює більшу кількість клієнтів. Кав'ярня «QUOKKA» це заклад формату «Fast Casual», що означає «швидкий та демократичний». Такий формат закладів поєднує в собі швидке і при тому якісне обслуговування та

демократичні ціни, що дозволяє приваблювати велику кількість відвідувачів. А в поєднанні з гарним та затишним інтер'єром закладу кількість клієнтів може в рази збільшуватись, тому що в більшості випадків люди приходять в заклад не для того щоб поїсти або випити каву, а для того щоб відпочити в гарній та затишній атмосфері від буденного життя.

Основним видом діяльності «QUOKKA» є громадське харчування, а саме виробництво та продаж кави та десертів до неї, а також інших напоїв.

Заклад «QUOKKA» має комбіновану форму обслуговування. При комбінованій формі обслуговування воно виконується як офіціантами так і такий тип як самообслуговування. Хоча заклад і розрахований на 20 осіб – 5 столиків по 4 людини, заклад використовує обслуговування з використанням офіціанта, для того щоб після того як клієнт зробив замовлення він не повертався назад в разі якщо не хоче, тому в такому випадку обслуговує офіціант при тому що після закінчення споживання клієнт може забрати посуд та віднести його до барної стійки.

Персонал залу. Однією з головних причин розвитку сучасного ринку є зростання конкуренції між підприємствами. Головним фактором, який впливає на правильне функціонування ЗРГ та конкурентоспроможність закладів є підбір персоналу, який здатний професійно вирішити проблеми, які виникли. Від якісного підбору персоналу залежить прибуток та якість обслуговування. Ця проблема є достатньо актуальною на ринку, тому що підбору персоналу не приділяють достатньо значимої уваги. Тому в більшості випадків персонал підбирається не правильно.

Підбір персоналу – заходи, які спрямовані на залучення працівників, що володіють відповідними навичками, вміннями та необхідними якостями, які дозволяють працівнику правильно виконувати свою роботу. Підбір персоналу проходить коли виникає потреба в працівниках певних кваліфікацій та професій.

Підбором персоналу займається відділ кадрів. Існує два методи підбору персоналу: зовнішній – проводиться через розміщення реклам у газетах,

Інтернеті та в інших засобах масової інформації. Другий метод – внутрішній, розповсюдження інформації про підбір працівників серед тих хто вже працює на підприємстві. Саме такий метод підбору є надійнішим та найефективнішим. Перевагою у пошуку працівників із залученням своїх працівників полягають у тому, що таким чином знижується плинність кадрів, забезпечується прозорість кадрової політики, кандидати можуть швидко адаптуватися до умов і вимог. Найдорожчим, хоча і досить ефективним способом підбору працівників є звернення до агентств по підборі персоналу або, при необхідності, до агентств з пошуку керівників [27].

Існують певні процедури які потрібно пройти перед тим, як працівника приймуть на роботу. Перший етап включає в себе проходження тестування, яке дає змогу зрозуміти наскільки працівник підготовлений та відповідає нормам для тієї чи іншої роботи. Тести на розумові здібності, які включають тести на загальну здатність міркувати і тести на специфічні розумові здібності, такі як пам'ять і індуктивне мислення. Одними з найголовніших ознак людини, яка приходить на співбесіду є мотивація, інтроверсія, емоційна стійкість, екстравертність, свідомість, позитивність, здатність до навчання й аналізу. Після проходження тестувань серед кандидатів проводиться співбесіда з працівниками відділу кадрів. На другому етапі майбутні працівники проходять співбесіду з менеджером відділу. Після чого повинна відбутися обробка зібраної інформації про працівника та проведення медичного обстеження для підтвердження його придатності до виконання роботи. Останнім і найголовнішим етапом є проходження стажування.

При прийомі на роботу працівників без досвіду роботи їх потрібно навчити користуватися обладнанням.

Головним у кав'ярнях є не швидкість обслуговування відвідувачів, а якість. Тому підбір персоналу до закладів проводиться досить ретельно. Кожен обслуговуючий персонал таких закладів повинен вміти точно та ясно відповідати на питання про склад страв та напоїв.

Офіціанти. Кількість офіціантів зазвичай 1 на 10 – 15 відвідувачів.

Проаналізувавши години роботи закладу, кав'ярня «QUOKKA» буде достатньо і 1 офіціанта, тому що максимальна кількість відвідувачів в один час – 20. 1 бармен/бариста, 1 – кондитер, 1 – прибиральник – посудомийщик. Директор(власник) ресторану – 1.

Витрати підприємства на оренду з комунальними послугами складатимуть 17000 грн./міс.

Товари та послуги. Заклад харчування «QUOKKA» надає споживачам такі послуги, як харчування, гарний сервіс, відпочинок.

Обличчям кав'ярні, як і будь-якого іншого закладу РГ є меню. Саме меню відображає концепцію закладу та його особливості. При складанні меню для кав'ярні потрібно звернути увагу на структурування, його різноманітність та цільову аудиторію на яку спрямований заклад.

Структурування – меню повинно бути поділено на розділи в залежності від товару який він відображає: кава, холодна кава, інші напої або десерти. Головним в меню кав'ярні є його різноманітність в кавових напоях та нескладні для приготування страви або десерти.

Аналіз цільової аудиторії – при створенні меню для закладу необхідно звернути увагу на аудиторію на яку спрямований заклад. Це необхідно для визначення того, що потребують гості та встановлення того які саме напої та доповнення до них будуть найбільш актуальні та будуть користуватись великим попитом.

Різнманітність. Незважаючи на те що меню кав'ярні є невеликим воно повинно бути досить «широким», це відноситься як до асортименту напоїв, так наприклад, кавових напоїв повинно бути не менше 10. Для збільшення та розширення меню можна встановити різні розміри на каву. Також для кави яка йде з використанням молока доцільно буде використовувати різні види молока, через несприйняття організмом лактози, адже це досить поширена проблема серед населення.

Ціни – це перше на що звертають увагу покупці. Для встановлення цін можна відштовхуватися від конкурентів та встановлювати схожі, вищі або

нижчі ціни за конкурентів. Однак перед визначенням цін на товари необхідно враховувати витрати на приготування. При встановленні цін, які будуть нижчими аніж витрати на приготування то з часом кав'ярня може мати значні збитки. Виставлення вищих цін або таких як у конкурентів має значення але в першу чергу все залежить від якості, тому що якщо ціни будуть вище за конкурентів але якість буде краща, то відповідно споживач буде вибирати якість.

Унікальність меню може бути не лише в його оформленні але й в асортименті сиропів, незвичному оформленні страв або візерунку на каві, що може відповідати лише даному закладу. Також це можуть бути фірмові десерти або напої.

Дизайн меню – це те що може привабити клієнта або навпаки. Оформлення меню для кав'ярні повинно бути простим та не надто барвистим. Для його оформлення буде досить і одного - двох кольорів, які гармонійно виглядають в поєднанні. Колір шрифту не повинен зливатись з фоном і повинен бути легким при читанні, також при використанні ілюстрацій краще використовувати такі що підходять під стиль закладу, наприклад, кавові зерна, однак картинки самої кави краще не використовувати, тому що це може перевантажити меню.

Постачальники – саме від правильного вибору яких залежить рентабельність закладу. Неправильно підібрані постачальники можуть вивести бізнес зі строю. Товар для приготування кави та їжі мають поставляти саме постачальники і від правильності їх підбору залежить якість продукції та подальший її продаж. Спершу для пошуку постачальників необхідно вивчити ринок, а знайшовши постачальників перевірити відгуки про них і лише після заключати контракт, детально вивчивши його. Про всяк випадок можна співпрацювати з декількома постачальниками, це потрібно і для надійності і для підстраховки.

Меню «QUOKKA» – це десерти та різноманітні напої – переважно кавові з наявністю авторських страв. Десерти в кав'ярні завжди свіжі та

готуються відразу після замовлення і незважаючи на це чекати приготування страв довго не приходиться. Меню закладу додано в додатку А.

Маркетинговий план. Головною метою проектного підприємства є проникнення на ринок і наступне розширення ринкової частки у м. Запоріжжя. Основним товаром кав'ярні, безумовно, вважається кава, навколо неї будується весь асортимент. Тому в товарній політиці головний упор робиться на приготування різноманітних варіантів кави. Незаперечною умовою є її висока якість і відмінний смак. Це одна з конкурентних переваг підприємства. Для організації товарної політики необхідно застосувати кілька стратегій:

Стратегія сегментування, що дозволяє з'ясувати, скільки сегментів ринку необхідно охопити при реалізації послуг. Прийняття того або іншого рішення залежить від економічного значення окремих сегментів і поведінки конкурентів.

1. Стратегія розвитку й просування за рахунок того продукту, що користується найбільшим попитом.

2. Стратегія інновацій, що припускає створення нового продукту. При аналізі ціноутворення необхідно враховувати:

- собівартість послуг;
- ціни конкурентів на аналогічні послуги;
- ціну, обумовлену попитом на дану послугу.

Стратегія ціноутворення орієнтована на запобігання спаду у збуті та мінімізацію впливу таких зовнішніх сил, як конкуренти й учасники каналів збуту. З усіх методів ціноутворення буде застосовано метод націнок. Його суть полягає в тому, що до собівартості кожного продукту додається торговельна націнка (із метою одержання прибутку), що у свою чергу зменшується на суму ПДВ.

Реклама дуже тісно пов'язана з процесом установлення іміджу закладу. Цілями проведення реклами є інформування споживачів про відкриття нового закладу громадського харчування, формування в них позитивної

думки, а також залучення якомога більшого числа клієнтів. Тому реклама буде мати, в основному, інформативний характер. Задача рекламної кампанії – забезпечити відвідуваність із перших днів роботи закладу. Місця розміщення реклами:

- ведення інстаграм/фейсбук сторінки – безкоштовно;
- реклама в інстаграм/фейсбук – до 10000 грн.;
- реклама на біл-бордах – 3000 грн.;
- реклама на радіо – 500 грн.

Загальні витрати складуть приблизно 13500 грн/ міс.

Інвестиційний план. Кав'ярня «QUOKKA» планує своє розташування у м. Запоріжжя за адресою вул. Фелікса Мовчановського 27-А. заклад буде розташовуватись поруч з прохідною «Мотор Січ», школою та парком, тому таке місце розташування є досить вигідним.

Інтер'єр кав'ярні виконано в кавово-молочних кольорах. Сам інтер'єр є достатньо легким і не напружує відвідувача, а навпаки створює атмосферу розслабленості та комфорту. Також особливістю закладу є те що літня тераса закладу розташовується безпосередньо на даху закладу, це не дивлячись на малу площу закладу дозволяє йому мати і літній майданчик.

Також кав'ярня має незвичайні столики та стільчики і це є однією з особливостей закладу. Завдяки дизайнерському рішенню кожен столик є індивідуальним та особливим, а наявність пледів та подушок створює невимушену атмосферу і дає відчуття домашнього комфорту.

Стіни. Стиль кав'ярні є достатньо світлим та ненав'язливим. Стіни закладу виконані в молочних кольорах, що надає закладу більш світлого тону і при тому завдяки використанню світлих тонів на стінах заклад візуально здається більшим.

Меблі. Меблі – це те, що в першу чергу може привертати увагу відвідувачів, тому потрібно дуже ретельно підходити до вибору меблів. Столи, стільці, дивани та інші меблі досить часто використовуються гостями закладу, саме тому треба вибирати меблі з зносостійкого матеріалу і при

тому щоб вони були не складні в догляді і при тому зручні. Для м'яких меблів використовують різну оббивку, але найчастіше використовують зображено в таблиці 2.9.

Повертаючи до вибору меблів, також необхідно звертати увагу і на столі зі стільцями. Найбільш кращим вибором матеріалу для столу буде дерево. Цей матеріал є як і естетичним, так і якіснішим в плані його використання. Використання пластику або металу не забороняється, однак в такому випадку його естетичний вигляд буде максимально низьким. Однак використання металевого матеріалу стане доречним при виборі, наприклад, барних стільців, тут дуже гарно буде поєднуватись метал і шкіра [28].

Підсумовуючи пункт з вибором меблів для закладу головними аспектами будуть: підбір матеріалу – тут не можна вибирати дешеві матеріали та самі меблі, тому що дешеві меблі будуть швидко зношуватись, що в свою чергу призведе до зайвих затрат на нові меблі; в першу чергу необхідно продумати концепцію та створити ідею закладу і лише потім купувати меблі відповідно до задуму; треба встановити бюджет, який буде витрачений на закупівлю меблів для всього приміщення.

Таблиця 2.9 – Типи оббивки

Тип	Характеристика
Натуральна шкіра	Досить дорогий матеріал, зазвичай зустрічається в дорогих ресторанах. Такий матеріал досить довго служить та за ним легко доглядати.
Штучна шкіра	Існує досить велика різноманітність оббивки такого типу. Вона може «служити» довго і при тому не приносить великих витрат при покупці, бо є значно дешевшою за натуральну шкіру та за нею також досить просто доглядати.
Екошкіра	Досить міцний та еластичний матеріал та має велику різноманітність в кольорах.
Замша	Найбільш складний матеріал в догляді та не дуже довговічний. При виборі такого матеріалу краще обирати його в темних тонах.
Жаккард	Один із самих гарних і практичних матеріалів. Такий матеріал має найбільший термін зносу і при цьому має велику колірну гамму. Однак єдиним великим мінусом його є те, що воно як і будь-яка інша тканина легко вбирає в себе рідину.
Флок	Штучний заміник оксамиту, однак він більш якісний за оксамит і він набагато краще витримує прання.

В даному випадку в проєктному закладі столики виконані з дерева та мають кавовий колір, що в порівнянні зі стінами є темнішим кольором однак при тому є добре поєднаними. Стільці та диванчики поєднують в собі два кольори закладу. Також завдяки незвичним формам столів в деяких із них є спеціальні ніші для квітів. Заклад використовує лише живі квіти.

Що стосується екстер'єру, то сам заклад має кавово-молочні кольори але при тому сама вивіска закладу має лише кавовий колір на якій знаходиться назва закладу і його емблема. Також заклад має літню терасу на даху закладу. Сама тераса має дерев'яну підлогу лавочки з пледами та столики.

Реалізувати задуманий заклад у орендованому приміщенні можливо за 3 – 5 місяців. Для цього необхідно:

- на обладнання: ≈ 150000 грн.;
- на оформлення інтер'єру: ≈ 80000 грн.;
- на оформлення екстер'єру: $\approx 60\,000$ грн.;
- на оформлення меню: ≈ 1500 грн.

План надання послуг. Протягом перших 6 місяців реалізації проєкту виручка буде поступово збільшуватися, досягнувши своєї оптимальної величини. Середній чек складатиме 250 грн.

За день заклад має на меті у майбутньому приносити прибутку приблизно 18500 грн.

В ресторанній галузі існують спеціальні рекомендовані норми технічного оснащення закладів громадського харчування. В таблиці 2.10 відповідно до встановлених нормам визначено які типи устаткування повинен містити заклад.

У Нормам прийнята за базу номенклатура найбільш прогресивного торговельно-технологічного устаткування вітчизняного виробництва, країн Західної та Східної Європи, що дозволяє забезпечити необхідний технічний рівень виробничих і технологічних процесів закладів громадського

харчування. Вона відповідає вимогам санітарно-гігієнічних норм і правил техніки безпеки. Дана номенклатура містить устаткування за серіями:

- М600 – М700 – використовується для закладів місткістю до 80 місць;
- М750 – М800 – для закладів місткістю понад 80 місця;
- М900 – для закладів місткістю понад 150 місць.

Таблиця 2.10 – Типи устаткування необхідних для закладів ресторанного господарства

Тип устаткування	Призначення
Теплове устаткування	Використовується з урахуванням кількості приготованих страв, які продаються в години максимального завантаження, термінів зберігання готової продукції.
Механічне	З врахуванням асортименту одержуваних напівфабрикатів високого ступеня готовності, обсягів робіт з механічної обробки продуктів в години максимального завантаження.
Холодильне	Призначене для зберігання продуктів які швидко псуються і також для продажу морозива та напоїв.
Роздавальне і барне устаткування	З врахуванням потоку у години максимальної завантаженості, а також пропускної спроможності роздавальні з наступним розрахунком.
Мийне	З врахуванням найбільшої кількості брудного посуду в години максимального завантаження.
Ваговимірювальне устаткування	Для зважування в процесі приготування страв, а також для зважування при прийомі товару.

Відповідно до закладу який розглядається, а саме кав'ярня потрібно використовувати теплове, механічне, барне, холодильне та мийне устаткування. В першу чергу кількість устаткування залежить від розміру та завантаженості закладу.

Що стосовно самого обладнання, то ЗРГ типу кав'ярня необхідне наступне обладнання: каво-машини різних типів для приготування кави, кавомолки, фільтр для води, вітрини (для десертів), миюче та холодильне обладнання, міксери та блендери, заварники для чаю та соковижималки, барна стійка, стелажі, а також обладнання для утилізації залишків після приготування.

Оскільки заклад невеликого розміру і має лише один цех то для його утримання необхідне лише те обладнання і устаткування, яке необхідне для приготування різноманітних десертів.

Заклад «QUOKKA» має повний спектр професійного обладнання:

- кондитерське;
- посудомийне;
- електромеханічне;
- барне;
- допоміжне.

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. Раціональне 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.

Витрати на інвентар:

- на закупівлю інвентарю: ≈ 60000 грн.;
- реєстрація бізнесу, отримання дозволів: ≈ 15000 грн.;
- підготовка технологічних карт на продукцію: ≈ 6000 грн.;
- первісна закупівля продуктів: ≈ 35000 грн.;
- за день виручки : ≈ 18500 грн./день 555000 грн./міс.

Управління і структура організації. Час роботи. Попередньо графік роботи з 7:00 до 22:00. Завантаженості залу згідно графіка роботи закладу «QUOKKA».

Фінансовий план. Проект в ідеалі має бути реалізовано протягом 4 місяців. Загальні витрати для відкриття кав'ярні «QUOKKA» на 20 місць:

- початкових витрат: ≈ 452000 грн.

- поточних витрат: 88500 грн.
- за день виручки: ≈ 18500 грн./ день.
- виручки: ≈ 555000 грн./міс.

Отже, повний інвестиційний вклад у кав'ярню «QUOKKA» має окупитися менше ніж за пів року в повному обсязі.

В будь-якому випадку кожне підприємство повинно враховувати певні ризики в своїй діяльності, а саме:

1. Зростання податків і зборів.
2. Недостатній рівень оплати праці працівників.
3. Нестабільна ситуація у країні/світі.
4. Поява нових конкурентів.
5. Неправильний вибір місця розташування (найкращим вибором є центр міста).

Кав'ярня «QUOKKA» – це заклад спрямований на людей різної вікової категорії, які полюбляють каву чи десерти. Маючи гарне місце розташування кав'ярня має всі умови для подальшого розвитку, саме тому відкриття кав'ярні «QUOKKA» є досить рентабельним.

Висновок з 2 розділу

Кав'ярня – це місце яке надає своїм відвідувачам не тільки смачну їжу, а затишне місце для проведення вільного часу та може стати місцем в яке люди будуть постійно повертатися. Саме таким місцем може стати кав'ярня «QUOKKA» яка пропонує не лише послуги харчування, а й комфортне місце для всіх хто хоче відволіктися від щоденної рутини.

Метою створення кав'ярні є розробка затишного місця для місцевого населення які зможуть в будь-який час відвідати заклад та насолодитися смачною кавою. Проектування кав'ярні саме в цьому місці дозволить працівникам заводу, учням школи та просто місцевим жителям мати в своєму районі невеличкий заклад який може відвідати кожен.

РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ РОЗВИТКУ РЕСТОРАННИХ ПІДПРИЄМСТВ ТИПУ КАВ'ЯРНЯ

3.1. Особливості та відмінні риси кав'ярні від інших закладів ресторанного господарства

Кав'ярня є одним із різновидів кафе. Це невеликий заклад в якому пропонують відвідувачам широкий асортимент кави, чаю та супутніх товарів. До меню входять найбільш популярні напої, які відомі у всьому світі: кава натуральна, капучино, еспreso, кава по-східному та ін.

Кав'ярня – заклад ресторанного господарства, який спеціалізується на продажі якісної кави високих сортів та надання відвідувачам десертних страв до кави. В таких закладах допускається продаж чаю, легких перекусів. Кав'ярні підрозділяються на два типи – тематичні, в яких збираються люди зі спільними інтересами, також в цих кав'ярнях можуть проводитися тематичні вечори, виставки та інші схожі заходи. Але є інші, ці кав'ярні більше схожі на кафе, в які люди просто приходять випити кави та перекусити [29].

Існує досить велика кількість видів кав'ярень такі, як: класична кав'ярня, мобільна, французька, американська, кава на винос.

- мобільна кав'ярня – це кав'ярня, яка залежить від автомобіля. Місце продажу може бути в будь – якому зручному місці;

- французька кав'ярня – заклад схожий на ресторан. Такі заклади мають класичний інтер'єр, високий рівень обслуговування та страви високих сортів;

- американська кав'ярня – в даних кав'ярнях заборонений продаж алкоголю, а продаж здійснюється через барну стійку, також тут відсутні офіціанти;

- кава на винос – заклад невеликого розміру в якому зазвичай відсутні посадкові місця. В такому закладі можна просто придбати каву;

- класична кав'ярня – це заклад, який має в своєму меню велику

кількість кавових напоїв, однак меню доповнюється різними видами чаю, прохолодними напоями, гарячим шоколадом та іншими напоями [30].

Найчастіше відкривають кав'ярні типів:

- острівці або кіоски – пересувні кав'ярні, які зазвичай готують каву та не мають своєї готової продукції;
- автокав'ярні – мобільні кав'ярні, які організовують точку продажу в будь-яких місцях;
- «вендинги» або кавомати – це автомати з приготування кави;
- класичні кав'ярні – заклади невеликих розмірів, в яких пропонують кавові та інші напої, а також закуски чи десерти.

За оформленням кав'ярні підрозділяються на дві групи:

- тематичні – кав'ярні об'єднані певною тематикою. Такі заклади зазвичай відвідують люди зі схожими інтересами;
- заклади, які не об'єднані тематикою, такі заклади мають схожість з кафе та ресторанами, тому що в них особлива увага приділяється їжі та напоям.

Однією і найголовнішою відмінністю кав'ярні від інших ЗРГ в тому, що тут широкий вибір різних сортів кави та кавових напоїв. Також до меню таких закладів включається також кондитерські вироби, холодні та гарячі закуски також до продажу допускаються, як безалкогольні так і алкогольні напої. Так наприклад алкоголь додається під час приготування Ірландської кави, вміст алкоголю в даній каві є обов'язковим.

У ЗРГ типу кав'ярня каву зазвичай готують у присутності споживача з використанням машин різних типів: еспreso-машини, каво-машини фільтраційного типу, апарати для приготування кави по – східному, пресс-френч [31].

Для приготування еспreso використовують різні типи еспreso-машин (напівавтомат, автомат, суперавтомат) (див. додаток Е).

Також в таблиці 3.1 відображено еспreso-машини різних типів, які використовують для приготування кави-еспресо.

Таблиця 3.1 – Типи еспreso-машин

Функції	Тип еспreso-машини		
	Напівавтомат	Автомат	Суперавтомат
Підтримання робочого тиску на виході 9 атм	A*	A	A
Підтримання робочого тиску в бойлері 1,1–1,5 атм	A	A	A
Підтримання потрібного рівня води у бойлері	A	A	A
Підтримання робочої температури в бойлері 115–120°C	A	A	A
Проливання води	P**	A	A
Зміни параметрів для різних напоїв	P	A	A
Помел кави	P	P	A
Формування кавової таблетки	P	P	A
Видалення відходів	P	P	A

Примітка: A* – автоматичне виконання функцій; P** – ручне виконання функцій.

Каво-машини фільтраційного типу (проливні каво-машини, крапельні кавоварки, перколятори) використовують для приготування фільтрової кави. Приготування фільтрової кави за способом заливання поділяється на ручне та автоматичне, за способом зберігання готового напою – з використанням колби із загартованого скла і термосу (найбільш практичний варіант).

Фільтрова кава отримується після проходження гарячої води крізь фільтр, заповнений молотою кавою. Така кава може зберігатися у готовому вигляді – у скляній колбі – 1 год., в термосі – 3 год.

Щоб приготувати каву по-східному (кава по-турецьки, кава на піску) використовується апарат АПВ. Теплоносієм є дрібний кварцовий пісок, який забезпечує рівномірний і сильний нагрів (від 100 до 300 °C).

Він використовується для приготування густого і насиченого напою, з якого не видаляється гуща, відповідно, залишаються всі речовини, які містяться в кавовому зерні. Найпоширенішими добавки є кардамон, кориця, мускатний горіх, цукор додають перед приготуванням.

Напій готують у спеціальному посуді (турка, джезва, ібрик). Обладнання, яке використовують для приготування кави по-східному, повинно мати широке дно, вузьке горло, повинно бути виготовлено з міді,

бути посрібленими всередині.

Напій подають в національних чашках або в чашках для еспресо зі склянкою холодної води; якісний напій має на поверхні міцну піну.

Для приготування кави також використовують обладнання прес-френч (французький прес, плунжерний кавник). Це практичний і технологічний кавник. Найбільш поширений у закладах френч-прес – об'ємом 0,33 - 0,35 л; для великих закладів можна використати френч-преси об'ємом 0,5 та 1,0 л [32].

Смак кави залежить від ступеня обсмажування зерен. Види обсмажування та їх призначення наведено в таблиці 3.2.

Таблиця 3.2 – Види обсмажування

Інтенсивність обсмажування	Види обсмажування	Призначення
Слабка	Новоанглійський, слабкий	Неміцна, ранкова кава, кава з молоком
Середня	Американський, звичайний, коричневий	Френч-прес, фільтрова кава
Сильна	Французький, слабкий	Френч-прес, фільтрова кава
Найвищий ступінь	Східний, італійський, континентальний, індійський, французький	Еспресо, кава по-східному

Для різних видів кави існують власні способи приготування і подавання. Саме тому нижче наведено способи приготування і подавання деяких з найбільш відомих кавових напоїв.

Еспресо – це кавовий напій, який готують шляхом прогону гарячої, але не киплячої води через мелену каву, який являє собою емульсію, виготовлену з масел кавових зерен. Головна особливість його полягає саме в характерній пінці на поверхні, густої консистенції та чудовому аромату. Ні в якому разі не можна використовувати замінники цукру, тому що в такому випадку напій буде зіпсовано [33].

Приготування еспресо має шість основних етапів:

1. Підготування холдера до роботи (на час очікування замовлень

холдер повинен прогріватися).

2. Дозування кави (є два способи дозування: автоматичний і помел у холдері).

3. Приготування кавових таблеток за допомогою темперу (кавова таблетка, яка правильно підготовлена не висипається з холдера).

4. Підготовка еспресо-машини до роботи (заливання гарячої води крізь групу механізмів протягом 3 – 4 секунд, для відновлення робочого температурного режиму).

5. Екстракція (з початку включення проливання і до виходу напою витрачається 4 – 6 секунд).

6. Видалення відходів та чистка (витягування кавової таблетки в контейнер і чистка внутрішньої частини холдера від залишків кави).

Коли еспресо зварений правильно то пінка повинна відповідати таким критеріям: червонувато-коричнева (колір шкаралупи фундука); міцна, густа, товщиною понад 2 мм; без розривів; однорідна, без великих бульбашок; стійка, тримається понад 2 – 3 хв.; повинна відновлюватися після перемішування напою; має темно-коричневі смуги або плями.

Смак еспресо: позитивний відтінок – кислуватий, винний, цитрусовий, шоколадний, приємно гіркуватий, квітковий, збалансований; негативні відтінки – в'язучий, земляний, мучнистий, дерев'яний, прокислий, медичний.

В Італії існує «закон чотирьох М» за яким готується найкраще еспресо: перше – суміш кавових зерен, друге – помел, третє – кавоварка і четверте – рука бармена.

Капучино – це кава з молоком, збитим у гарячу густу піну. Молоко збивається для того, щоб підсилити смак і зовнішній вигляд кави. Існує багато способів приготування та видів цього напою. Для отримання гарної молочної пінки в каво-машинах є спеціальна паровідвідна трубка з насадкою, через яку під тиском проганяється пара. Змінивши режим в кавоварці на «капучино» або «пара», трубочка направляється в склянку з молоком.

Лате – що дослівно означає «молоко». Лате – це одна частина еспресо та три частини молока з невеликим додаванням піни, яка може бути посипана шоколадом або корицею (кориця треба для надання особливої пікантності) [34].

Молоко повинно бути пастеризованим, жирністю 3 – 3,5% та охолодженим до температури 4 °С. Також треба зазначити, що на його збивання впливає не жирність, а білкові сполуки. При збиванні молока слід пам'ятати, що його не можна нагрівати вище 65 – 75 °С, тому що білкові сполуки почнуть руйнуватися і молоко матиме присмак кип'яченого.

Добре збите молоко повинно мати однорідну структуру, складається з дрібних бульбашок, не містити великих бульбашок, мати приємний свіжий смак та характерний вершковий «післясмак».

Цукор додається до кави за бажанням споживача. У таких випадках використовується цукор-рафінад, який додається безпосередньо перед споживанням. До кави також пропонують різноманітні сиропи, такі як шоколадний, ягідний, ванільний, карамельний, а також коньяк, морозиво, желе, креми. Кава лате на смак м'якша і менш насичена, ніж капучино.

Лате-арт – від італійського «молоко» і «мистецтво». У широкому сенсі лате-арт – це створення малюнків, фігур чи візерунків за допомогою молока або на поверхні молока. Спосіб приготування такої кави потребує тривалої практики і він свідчить про високу майстерність бариста.

Класичний лате-арт, цей вид кави зародився в Італії та базується на використанні спеціальної техніки вливання збитого молока в чашку при приготуванні капучино або лате. Збите молоко змішують в чашці з кавою завдяки чому на поверхні утворюється візерунок. На візерунок, який виникає на поверхні кави, впливає: траєкторія руху під час вливання збитого молока в чашку; висота розміщення кавника відносно чашки; резонанс коливань збовтаного молока; точка входження молока в чашку; швидкість вливання молока [35].

Від рівня обслуговування в кав'ярнях залежить її функціонування.

Розрізняють 3 види обслуговування:

- обслуговування зі споживанням в закладі – в такому разі відвідувачі споживають їжу безпосередньо на території закладу;
- обслуговування з доставкою для споживання за межами закладу – даний вид обслуговування передбачає доставку замовленої продукції клієнтам чи компаніям;
- обслуговування зі споживанням продукції вдома – такий вид обслуговування передбачає організацію споживання продукції безпосередньо вдома.

Однією з головних особливостей кав'ярень є своєрідний, особливий інтер'єр, який не характерний для інших закладів типу кав'ярня. Тому що однією із причин чому люди відвідують такі заклади, є не лише насолода від їжі та напоїв, а і можливість відволіктися від напруженого дня. Інтер'єр закладу повинен бути легким та надавати відчуття затишку та релаксу.

Прилади для кухні та приготування напоїв вимагає витратити досить велику суму грошей. Оскільки кав'ярня спрямована в першу чергу на приготування кави, то до вибору устаткування потрібно підходити детально вивчивши приготування кожного напою. Для кожного сорту зерна потрібна своя кавомолка, так як і для приготування різних видів кави потрібні різні кавоварки. Серед устаткування яке необхідне для кав'ярні виділяють: холодильники та морозильні шафи, кавоварка, різні види кавомолок, соковижималки, мікрохвильова піч та піч для приготування випічки, міксер, вітрина, мийка, касовий апарат, термінали та меблі.

Рівень обслуговування споживачів в кав'ярні є стрижнем її функціонування. Види, методи та форми обслуговування залежать від місця споживання, способу отримання та залежать від участі персоналу в обслуговуванні. При обслуговуванні, яке здійснюється безпосередньо в закладі розрізняють наступні методи: самообслуговування, обслуговування офіціантами та змішаний тип. В залежності від участі персоналу в процесах обслуговування у закладах ресторанного типу розрізняють три форми

обслуговування повне, часткове та самообслуговування. У випадку із повним самообслуговуванням, всі елементи обслуговування – отримання їжі, прибирання посуду – все це безпосередньо виконує сам відвідувач. Якщо в закладі ресторанного господарства діє часткове самообслуговування, то частину процесів з обслуговування виконує обслуговуючий персонал. В разі повного обслуговування – всі процеси, які пов'язані з обслуговуванням повністю виконує персонал закладу ресторанного господарства.

Для того, щоб кав'ярня відповідала всім стандартам, потрібно постійно слідкувати за змінами на ринку.

3.2. Перспективи розвитку закладів ресторанного господарства типу кав'ярня

На сьогодні в Україні, як і в інших країнах досить широкого значення набувають різні ЗРГ. Особливо популярними стають ЗРГ типу кав'ярні, через свою доступність у фінансовому аспекті. Завдяки великій кількості різноманітних ЗРГ, кожен може підібрати те що йому більше підходить, починаючи від ресторанів закінчуючи невеличкими кав'ярнями. Вибір закладу залежить від вподобань людини, її фінансових можливостей. В залежності від цього можна підібрати ресторани, кафе, кав'ярні або інші ЗРГ. Існують різноманітні види, які відрізняються не лише за фінансовим станом, а й за тематикою.

Заклад РГ – це організаційно-структурна одиниця, яка здійснює виробничо-торговельну діяльність. А саме – виробляє, доготовляє, продає та організовує споживання продукції, а також надає відвідувачам послуги з організації дозвілля споживачів.

ЗРГ поділяються на типи, які визначаються за загальними характерними ознаками для певних типів торговельно-виробничої діяльності. До РГ відносяться такі типи закладів: ресторан, бар, кафе, кафетерій, їдальня, закусочна, буфет, фабрика-заготівельня, фабрика-кухня, домашня кухня,

ресторан за спеціальними замовленнями (catering) [36].

Однією і найголовнішою відмінністю кав'ярні від інших закладів ресторанного господарства в тому, що тут широкий вибір різних сортів кави та кавових напоїв. Також до меню таких закладів включається також кондитерські вироби, холодні та гарячі закуски також до продажу допускаються, як безалкогольні так і алкогольні напої. Так наприклад алкоголь додається під час приготування Ірландської кави, вміст алкоголю в даній каві є обов'язковим.

Відкриття кав'ярень на сьогоднішній день є досить вигідно, тому що по-перше, вони через невелику скупченість людей, будуть мати досить велику популярність серед споживачів. По-друге такі заклади є досить сильними конкурентами на ринку споживачів. Утримувати такі заклади набагато простіше, ніж ресторани через їх розміри. Незважаючи на те, що кав'ярні є досить популярним закладом серед споживачів, на даний час вони не дуже розповсюджені в Україні.

Кав'ярні мають досить велику кількість плюсів, однак серед всіх особливостей таких закладів є і мінуси. Потрібно досить велику увагу приділять не тільки підбору гарних та високоякісних сортів кави, а й підбору персоналу. Так при прийманні на роботу баристи його потрібно постійно навчати, покращувати його навички відправляючи на різні майстер-класи та тренінги. Завжди потрібно слідкувати за змінами на ринку, удосконалювати заклад та особливо звертати увагу на дії конкурентів.

Кав'ярня це рентабельний заклад, який має високий рівень конкурентоспроможності. Правильно облаштована кав'ярня може привабити до себе велику кількість споживачів. Також велику роль грає правильне місце розташування та оформлення закладу.

Щодо проектного закладу «QUOKKA», то це кав'ярня з незвичним стилем та оформленням яка не схожа на інші заклади ресторанного господарства типу кав'ярня. Все тому що заклад має скляне перекриття замість даху і при цьому на спеціальних балках розташовані рослини, які

роблять заклад не тільки світлим але й досить комфортним. Це в свою чергу може приваблювати відвідувачів та заохочувати їх повертатися знову і знову до цієї кав'ярні.

Розглядаючи перспективи розвитку кав'ярні «QUOKKA» можна з упевненістю сказати, що заклад може стати досить успішним, хоча б завдяки своєму місцю розташування. Тому що самих найголовнішим для успішного закладу є його розташування. Вибравши правильне місце - збільшується кількість відвідувачів і в результаті чого збільшується прибуток, а збільшення прибутку дає фінансові можливості для покращення закладу та розширення його асортименту. Дивлячись на місце розташування кав'ярні «QUOKKA», можна побачити, що хоч кав'ярня і не розташовується в центрі міста всеодно має вигідне місце розташування. Все це завдяки тому що заклад буде розташовується поруч із різними закладами та підприємствами, через що виходить великий потік людей. Також з врахуванням того що неподалік розташовується зупинка міського транспорту, а відповідно до ДБН В.2.2-25:2009 «Будинки і споруди. Підприємства харчування (заклади ресторанного господарства)» пункту 5 «Розміщення будинків, земельні ділянки» найкращим місцем розташування для закладів ресторанного господарства вважається «5.1.2 Підприємства харчування ... доцільно розміщувати в громадських і торгових центрах, на магістралях і площах, поблизу зупинок міського транспорту, станцій метрополітену, вокзалів і аналогічних місцях жвавого руху населення, а також на рекреаційних територіях.» [23]. Саме тому однією із головних можливостей для розвитку кав'ярні є її розташування. Також заклад може запропонувати і інші аспекти які можуть мати великий попит серед відвідувачів, серед них:

- незвичне та дизайнерське рішення при оформленні закладу;
- гарні ціни на асортимент продукції закладу;
- спокійна, легка та ненав'язлива музика яка лише допомагає розслабитися;
- наявність незвичного літнього майданчика, який розташовується

безпосередньо на даху кав'ярні;

- невелика кількість обслуговуючого персоналу, однак професійно навчаного;

- наявність фруктів на столиках, як «комплімент» від закладу.

Отже, заклад має досить великі перспективи в розвитку та в результаті може стати одним з найкращих закладів РГ типу кав'ярня.

Висновок з 3 розділу

Ресторанне господарство це та сфера яка має дуже високий рівень конкуренції. Саме тому маючи власний заклад РГ дуже важливо знати всі нюанси та постійно слідкувати за змінами на ринку. Постійне покращення закладу є однією з головних заporук прибутковості закладу, тому що коли заклад відповідає всім вимогам, то відповідно збільшується і кількість клієнтів.

Незважаючи на те що кав'ярні це маленькі заклади, вони мають досить високу конкурентність, з чого слідує, що для того щоб постійно мати високий рівень конкуренції необхідно постійно слідкувати за ринком послуг та постійно покращуватися. Саме це і планує роботи кав'ярня «QUOKKA». Маючи всі необхідні умови для розвитку та постійного вдосконалення, даний заклад може мати великі перспективи в розвитку, а можливо навіть і відкриття власної мережі кав'ярень.

ВИСНОВКИ

Існує велика кількість різних типів закладів ресторанного господарства, які відрізняються один від іншого. Кожен відвідувач може знайти свій заклад в якому йому сподобається. Комуś до вподоби будуть вишукані ресторани з величезним вибором різних страв та напоїв. А для когось чудовим стане невеличка затишна кав'ярня в яку він буде заходити щодня, щоб насолодитися чашечкою кави. Вибір для кожного свій, тому що кожен має свої вподобання. Оскільки ЗРГ типу кав'ярні, це заклади які мають високу конкурентність, то відкриття саме кав'ярні є досить прибутковим.

Різноманітна кількість закладів РГ задовольняють потреби всіх споживачів, відповідно заклади мають різну спеціалізацію з орієнтування на різні потреби споживачів. Заклад ресторанного господарства це в першу чергу місце яке не тільки задовольняє смакові аспекти, а й також місце для своєрідного відпочинку. Так наприклад, для поціновувачів маленьких затишних закладів буде достатня кількість закладів різних тематик та спрямованостей. До уваги ми пропонуємо проектний заклад ресторанного господарства типу кав'ярня «QUOKKA». Це невеличкий заклад, який розташований не в центрі міста, однак може стати досить популярним місцем серед відвідувачів.

«QUOKKA» – це кав'ярня, яка має два типи обслуговування: самообслуговування та обслуговування офіціантами. За характером обслуговування кав'ярня є загальнодоступним, та спрямована на різну вікову категорію. Для продажу споживачам «QUOKKA» пропонує різні кавові напої, чай та інші напої та продукцію власного приготування. Заклад організовує споживання їжі, як в закладі так і по за межами закладу.

Матеріально-технічна база для організації обслуговування споживачів у кав'ярні «QUOKKA» має спеціальні приміщення в яких безпосередньо проводиться приготування продукції та обслуговування споживачів.

Головними причинами популярності закладу є не тільки якість та

швидкість обслуговування, а й облаштування закладу та його меню. Існує велика кількість різних закладів, які об'єднують різних відвідувачів зі схожими вподобаннями та є і звичайні заклади. Меню грає досить велику роль в ресторанних закладах. Тому меню закладу зроблено так щоб зайшовши до закладу відвідував одразу звертав увагу на нього. Хоча воно і відрізняється від самого стилю закладу, однак воно в якійсь мірі його доповнює. сам же заклад виконаний у світлих спокійних відтінках, що дозволяє відвідувачам закладу розслабитися та просто насолоджуватися напоями.

Однією із особливостей закладу є незвичайні форми столів та горщиками із квітами, які є невід'ємною складовою столиків. Іншою не менш важливою особливістю закладу є споруджений на даху закладу, місце для відпочинку на свіжому повітрі. «QUOKKA» не має літнього майданчика, саме тому заклад пропонує невеличку альтернативу, що не є гіршим за літній майданчик.

Отже, такий заклад має місце для існування та він може мати досить великий успіх серед закладів типу кав'ярня. На додаток розробка бізнес-плану дає ще більше можливостей для його подальшого відкриття.

ПЕРЕЛІК ПОСИЛАНЬ

1. Опорний конспект лекцій «Організація ресторанного господарства» / Укл.: О. Банєва. Миколаїв : МНАУ, 2021. 6 с.
2. Заклад ресторанного господарства на підприємстві. Організовуємо роботу правильно. URL: <https://blog.liga.net/user/oratushna/article/30363> (дата звернення: 03.03.2024 р.).
3. П'ятницька Н. О. Організація обслуговування у підприємствах ресторанного господарства. Київ : Київський національний торговельно-економічний університет, 2013. 16 с.
4. Класифікація закладів ресторанного господарства. URL: <http://surl.li/skhln> (catering) (дата звернення: 26.02.2024 р.).
5. ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація. Нац. стандарт України. Київ : Держспоживстандарт України, 2004.
6. Типи закладів ресторанного господарства. URL: https://pidru4niki.com/15290527/turizm/tipi_zakladiv_restorannogo_gospodarstva (дата звернення: 16.03.2024 р.).
7. 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. 7-8 с.
8. Характеристика ресторану як типу підприємства ресторанного господарства. URL: https://pidru4niki.com/1281041943426/turizm/harakteristika_restoranu_tipu_pidpriyemstva_restorannogo_gospodarstva (дата звернення: 26.02.2024 р.).
9. Організація діяльності бару. Види барів. URL: https://pidru4niki.com/1180040860450/turizm/organizatsiy_diyalnosti_baru (дата звернення: 26.02.2024 р.).
10. Деак І. О., Кукліна Т. С. Особливості різних типів закладів

ресторанного господарства. *Фізичне виховання, безпека життєдіяльності і сучасні технології виробництва*: збірник матеріалів І Всеукраїнської науково-практичної конференції, 21 березня 2024р. Харків : ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2024. с. 189

11. Типи закладів ресторанного господарства. URL: https://pidru4niki.com/15290527/turizm/tipi_zakladiv_restorannogo_gospodarstva (дата звернення: 26.02.2024 р.).

12. Типи закладів ресторанного господарства та їх характеристика. URL: https://otherreferats.allbest.ru/cookery/01205907_0.html (дата звернення: 26.02.2024 р.).

13. Характеристика кафе як типу підприємства ресторанного господарства. Особливості організації кафетерію. URL: https://tourlib.net/books_ukr/arhipov2.htm (дата звернення: 10.03.2024 р.).

14. Організація обслуговування у кав'ярні. URL: https://pidru4niki.com/19940412/turizm/organizatsiya_obsługovuvannya_kavyarni (дата звернення: 10.03.2024 р.).

15. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства. Обладнання для приготування кави. URL: <http://surl.li/sxgka> (дата звернення: 10.03.2024 р.).

16. Характеристика кафе та його різновидів. URL: https://allreferat.com.ua/uk/marketung_tovaroznavstvo_logistuka_reklama/referat/4151 (дата звернення: 10.03.2024 р.).

17. Кав'ярня. URL: <https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%9A%D0%B0%D0%B2%27%D1%8F%D1%80%D0%BD%D1%8F>. (дата звернення: 03.03.2024 р.).

18. Паска М. З. Організація ресторанного господарства. Львів : ЛДУФК ім. І. Боберського, 2020. 156 с.

19. Кафетерій. URL: <http://surl.li/sxgkh>. (дата звернення: 13.03.2024 р.).

20. 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. 18 с.

21. Організація роботи закладів ресторанного господарства. URL: <https://i.factor.ua/ukr/journals/nibu/golden/g-03/article-1706.html> (дата звернення: 03.03.2024 р.).

22. Організація роботи закладу ресторанного господарства. URL: https://bz.ligazakon.ua/ua/magazine_article/BZ009673 (дата звернення: 01.03.2024 р.).

23. ДБН В.2.2.-25:2009. Будинки і споруди. Підприємства харчування. (Заклади ресторанного господарства). 15 с.

24. Як відкрити власну кав'ярню в Україні. URL: <http://surl.li/sxgku>. (дата звернення 27.02.2024 р.).

25. Бізнес план: Визначення, Структура та Функції. URL: <https://xn--d1aijeje.xn--j1amh/%d0%b1%d1%96%d0%b7%d0%bd%d0%b5%d1%81-%d0%bf%d0%bb%d0%b0%d0%bd/> (дата звернення 10.03.2024 р.).

26. Створення бізнес-плану: структура, етапи та важливі аспекти. URL: <https://navidminno.com.ua/all/stvorenniya-biznes-planu-struktura-etapy-ta-vazhlyvi-aspekty/> (дата звернення 27.02.2024 р.).

27. Деак І. О., Кукліна Т. С. Підбір працівників до закладів ресторанного господарства. *Фізичне виховання, безпека життєдіяльності і сучасні технології виробництва*: збірник матеріалів Всеукраїнської науково-практичної конференції, 21 березня 2024 р. Харків : ХНЕУ ім. С.Кузнеця, 2024. с. 191

28. Меблі для кафе, ресторанів і барів. Як вибрати? URL: https://dls.ua/uk/index.php?route=extension/module/lightshop_blog/getblog&blog_id=22 (дата звернення: 12.03.2024 р.).

29. Деак І. О., Зайцева В. М. Обслуговування споживачів в кав'ярнях. *Інновації, гостинність, туризм: наука, освіта, практика*: збірник матеріалів Всеукраїнської науково-практичної конференції, 19 травня 2022 р. Львів : ЛДУФК ім. І. Боберського, 2022. С. 74-76.

30. Бізнес кав'ярня ідеї. Як відкрити кав'ярню з нуля, вартість бізнесу. На «каву з собою» URL: <https://sa-gri.ru/uk/franchising/biznes-idei-kofeinya-kak-otkryt-kofeinyu-s-nulya-stoimost-biznesa-na.html> (дата звернення: 26.02.2024 р.).

31. Кав'ярня як різновид спеціалізованих закладів ресторанного господарства. URL: <http://ujae.org.ua/kav-yarnya-yak-riznovyd-spetsializovanyh-zakladiv-restorannogo-gospodarstva/> (дата звернення: 26.02.2024 р.).

32. Характеристика кафе та його різновидів. URL: https://allreferat.com.ua/uk/marketung_tovarovnavstvo_logistuka_reklama/referat/4151/page/2 (дата звернення: 17.03.2024 р.).

33. Техніка приготування і подавання кави та кавових напоїв. URL: https://pidru4niki.com/13590421/turizm/tehnika_prigotuvannya_podavannya_kavi_kavovih_napoyiv (дата звернення: 17.03.2024 р.).

34. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства. Техніка приготування і подавання кави та кавових напоїв. URL: <https://westudents.com.ua/glavy/92321-tehnka-prigotuvannya-podavannya-kavi-ta-kavovih-napov-.html> (дата звернення: 23.03.2024 р.).

35. Латте-арт. URL: <https://saba.kiev.ua/statti/latte-art/> (дата звернення: 23.03.2024 р.).

36. Деак І. О., Кукліна Т. С. Перспективи розвитку закладів ресторанного господарства типу кав'ярня. *Світові досягнення і сучасні тенденції розвитку туризму та готельно-ресторанного господарства: збірник матеріалів II Міжнародної науково-практичної конференції, 10 листопада 2023 р. Запоріжжя: НУ «Запорізька політехніка», 2023. С. 882.*

ДОДАТКИ

Додаток А

Меню кав'ярні «QUOKKA»

QUOKKA

МЕНЮ

КАВА

мл / ціна

Еспресо	40	18
Подвійне еспресо	60	24
Американо	150/250	27/39
Капучино	150/250	39/42
Ірландський віскі	60/150	15/24
Лате	150/250	34/40
Лате-мокіато	150/250	27/36
Раф	150/250	39/45
Флет уайт	150	32
Мокачино	150/250	35/40

ІСІ КАВА

Коффі тонік	42
1се американо	40
1се лате	40

Open Daily 7 am - 10 pm

QUOKKA

МЕНЮ

НАПОЇ

Какао	26
Гарячий шоколад	27
Сік в асортименті 0,5	22
Мінеральна вода 0,5	12
Солодка вода 0,5	23

ЧАЙ

Чай чорний	20
Чай зелений	20
Чай фруктовий	21

ДЕСЕРТИ

Чизкейк із солоною карамеллю	43
Чизкейк класичний	40
Мафін фруктовий	29
Мафін шоколадний	28
Торт Наполеон	40
Брауні міні	36
Лимонний тарт	41
Торт Медовик	39

Додаток Б

Місце розміщення проектного закладу



Додаток В

Посуд фірми «ASA Selection» кав'ярні «QUOKKA»



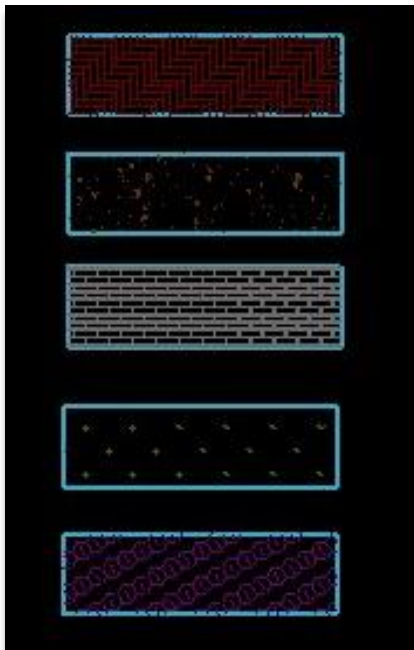
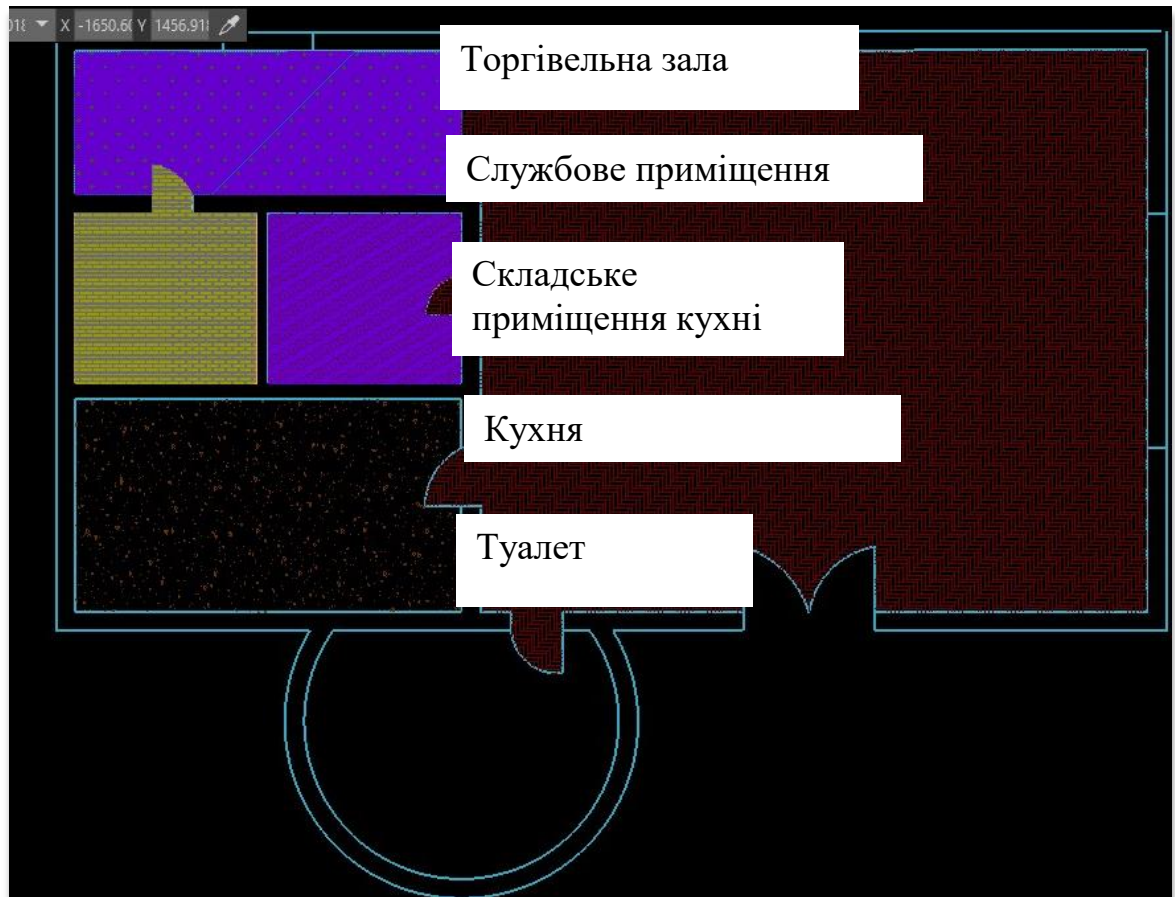
Додаток Г

Торгово-технологічне устаткування закладу громадського харчування типу:
«Кафетерій»

№ з/п	Устаткування: тип, вид, найменування	Показник потужності, продуктивності	Градація за місткістю залу, місць			
			50-80	81-100	101-150	151-200
1	Теплове (електричне або газове)		серія M700	серія M800	серія M900	
1.1	Печі пароконвекційні універсальні (пароконвектомати)	деко ¹⁾	4	6	10	10
1.2	Фритюрниці	л	4	6	8	10
1.3	Плити конфоркові (поверхня різна)	площа для смаження, м ²	0,36	0,72	0,72	1,08
1.4	Плити безпосереднього смаження	площа для смаження, м	0,22	0,35	0,42	0,64
1.5	Плити (жаровні)-гриль	площа для смаження, м ²	0,22	0,35	0,42	0,64
1.6	Кип'ятильники	л/год.	25	25	50	50
2	Роздавальне і барне⁴⁾					
2.1	Печі мікрохвильові (НВЧ)	л	20	20	20	20
2.2	Тостер	шт.	1	1	2	2
2.3	Сапамандер*	шт.	1	1	1	1
2.4	Марміти сухі	шт.	1	1	1	1
2.5	Термостати	л	5	10	10	15
2.6	Барні (буфетні, коктейльні) стойки***	компл.	1	1	1	1
2.7	Комплект «шведський стіл»****	компл.	1	1	1	1
2.8	Пристрої для підігрівання посуду	тарілок	50	50	50	100
2.9	Каво(чає)варка	блок	2	2	4	4
2.10	Кавомолки (млинки кавові)	шт.	1	1	2	2
2.11	Соковижималки	шт.	1	1	1	1
2.12	Блендери**	шт.	1	1	1	1
2.13	Міксери	шт.	1	1	1	1
2.14	Льодогенератори	кг/добу	10	10	20	20
2.15	Вітрини (прилавки) охолоджувальні	довжина, м	1	1,2	1,4	1,4
2.16	Охолоджувачі напоїв та соків	л	6	10	12	16
2.17	Камери морозильні	л	200	200	200	200

2.18	Спеціалізоване охолоджувальне устаткування	шт.	1	1	1	1
2.19	Ваги настільні електронні	шт.	2	2	3	4
3	Холодильне (технологічне)					
3.1	Шафи холодильні середньотемпературні	л ³⁾	1400	1800	2000	2400
3.2	Шафи низькотемпературні	л	400	400	500	600
3.3	Камери морозильні	л	200	200	300	400
3.4	Столи з охолоджувальними шафами	л	140	140	180	200
4	Механічне					
4.1	Машина для очищування овочів	ємність завантаження, кг	4	4	6	8
4.2	М'ясорубка	кг/год.	50	50	50	50
4.3	Овочерізка	кг/год.	50	50	50	50
4.4	Машина для нарізання гастрономії (слайсер)	шт.	1	1	1	1
4.5	Машини для збива (міксери планетарні)	л	5	5	5	5
4.6	Хліборізка	компл.	1	1	1	1
4.7	Спеціалізоване механічне	компл.	-	1	1	1
5	Мийне					
5.1	Спеціалізовані посудомийні машини	шт./год.	400	540	1080	1200
5.2	Універсальні посудомийні машини	шт./год.	400	540	1080	1200
5.3	Ванни мийні	шт.	2	3	3	4
5.4	Утилізатори харчових відходів	кг/год.	25	25	25	25
6	Ваговимірювальне і підйомно-транспортне (технологічне)					
6.1	Ваги товарні	кг	200	200	200	200
6.2	Ваги настільні технологічні ⁵⁾	шт.	1	1	2	2
6.3	Візки вантажні	шт.	1	1	1	1

Додаток Д
Схема кав'ярні



Додаток Е
Типи еспресо машин



Капсульна кавомашина



Рожкова кавомашина



Автоматична



Суперавтоматична



Прес-френч



Крапельна кавомашина



Гейзерна кавоварка



Турка

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 ЕТАПИ СТВОРЕННЯ РЕСТОРАННОГО ЗАКЛАДУ НА ПРИКЛАДІ
КАВ'ЯРНІ «QUOKKA»
(назва теми)

Виконала: студентка 4 курсу, групи МТЕз-410
Спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа
(код та назва)

Освітня програма (спеціалізація) Готельно-ресторанна справа

ДЕАК І.О.

(ПРІЗВИЩЕ та ініціали)

Керівник ДУБІНІНА А.А.

(ПРІЗВИЩЕ та ініціали)

Рецензент ЗАХАРОВА С.Г.

(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

«17» лютого 2024 року

ЗАВДАННЯ
НА ДИПЛОМНУ РОБОТУ СТУДЕНТУ

ДЕАК Іветт Олександрівни

(прізвище, ім'я по батькові)

1. Тема роботи Етапи створення ресторанного закладу на прикладі кав'ярні «QUOKKA»

керівник роботи (проекту) ДУБІНІНА А.А., д.т.н., проф.,
затвердженні наказом вищого навчального закладу від «16» лютого 2024 року № 34

2. Строк подання студентом роботи (проекту) 01.06.2024 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 ресторанного господарства, організації обслуговування споживачів послуг в закладах громадського харчування, результати проведеного автором дослідження.

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити) _____

Розділ 1. Заклади ресторанного господарства та їх характеристика.

Розділ 2. Проект створення ресторанного закладу типу кав'ярня «QUOKKA».

Розділ 3. Шляхи розвитку ресторанних підприємств типу кав'ярня.

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень)

13 таблиць, 6 рисунків

6. Консультанти розділів дипломної роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
1	ДУБІНІНА А.А., д.т.н., проф.	21.03.2024	09.04.2024
2	ДУБІНІНА А.А., д.т.н., проф.	10.04.2024	25.04.2024
3	ДУБІНІНА А.А., д.т.н., проф.	26.04.2024	10.05.2024
Нормо-контроль	БЕЗХЛІБНА А.П., к.е.н., доц.	28-30.05.2024	

7. Дата видачі завдання 17.02.2024 р.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів дипломної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	Узгодження теми, складання змісту	11-20.11.2023	виконано
2	Вивчення літературних джерел	21.11.2023-10.02.2024	виконано
3	Збір матеріалу на кваліфікаційну дипломну роботу	21.12.2023-31.01.2024	виконано
4	Групування та аналіз зібраного матеріалу	01.02-20.03.2024	виконано
5	Виконання першого розділу	21.03.2024-09.04.2024	виконано
6	Виконання другого розділу	10.04-25.04.2024	виконано
7	Виконання третього розділу	26.04-10.05.2024	виконано
8	Формування висновків та рекомендацій	11-20.05.2024	виконано
9	Оформлення кваліфікаційної дипломної роботи	21.05-25.05.2024	виконано
10	Перевірка роботи керівником	21.03-30.05.2024	виконано
11	Одержання відгуку та рецензії	01-13.05.2024	виконано
12	Попередній захист кваліфікаційної дипломної роботи	16-31.05.2024	виконано
13	Подання роботи на кафедру	01.06.2024	виконано
14	Захист кваліфікаційної дипломної роботи	05-30.06.2024	виконано

Студентка

(підпис)

ДЕАК І.О.
(прізвище та ініціали)

Керівник роботи

(підпис)

ДУБІНІНА А.А.
(прізвище та ініціали)

РЕФЕРАТ

Актуальність теми. На сьогодні в Україні, як і в інших країнах досить широкого значення набувають різні заклади ресторанного господарства. Особливо популярними стають заклади ресторанного господарства типу кав'ярні, через свою доступність у фінансовому аспекті. Завдяки великій кількості різноманітних закладів ресторанного господарства, кожен може підібрати те що йому більше підходить, починаючи від ресторанів закінчуючи невеличкими кав'ярнями. Вибір закладу залежить від вподобань людини, її фінансових можливостей. Існують різноманітні види закладів харчування, які відрізняються не лише за фінансовими можливостями, а й за тематикою. Звертаючи увагу на те, що розвиток кавової культури зростає з цього слідує, що обрана тема є достатньо актуальною. Хоча в цій сфері дослідження, як і в будь-якій іншій є і свої ризики.

Метою кваліфікаційної дипломної роботи є дослідження етапів створення ресторанного закладу на прикладі кав'ярні «QUOKKA» в м. Запоріжжя. Виходячи з мети в роботі вирішено наступні питання: визначено різні типи закладів ресторанного господарства та їх характеристика; розглянуті всі аспекти та процес створення закладу ресторанного господарства, а також представлено проектне підприємство ресторанного господарства типу кав'ярня.

Об'єктом дослідження є ресторанне господарство.

Предметом дослідження є етапи створення ресторанного закладу на прикладі кав'ярні «QUOKKA» в м. Запоріжжя.

Методи дослідження. Методика дослідження базується на використанні системного, статистичного і логічного узагальнення, аналізу та синтезу отриманої інформації, а також методи спостереження за діяльністю закладів ресторанного підприємства, графічні методи відображення інформації. Базою для аналізу послужили постанови та інструкції, статистичні дані, а також матеріали наукових досліджень.

Інформаційну базу дослідження становлять праці вітчизняних і зарубіжних вчених і практиків, про економічний розвиток галузі ресторанного господарства, процеси організації ресторанного бізнесу та управління ним.

Практичне значення. Практична значимість дослідження полягає у вивченні процесів розробки закладів ресторанного господарства типу кав'ярня та представлення проектного закладу, розробленого на основі вивчених досліджень та процесів розробки закладів.

Апробація результатів кваліфікаційної дипломної роботи. Головні положення та результати кваліфікаційної роботи представлені у виступах на Всеукраїнській науково-практичній конференції, 2022 р. в ЛДУФК ім. І. Боберського на тему «Обслуговування споживачів в кав'ярнях»; на II Міжнародній науково-практичній конференції, 2023 р. в Національному університеті «Запорізька політехніка» на тему «Перспективи розвитку закладів ресторанного господарства типу кав'ярня»; на I Всеукраїнській науково-практичній конференції, 2024 р. в ХНЕУ ім. С. Кузнеця на теми «Підбір працівників до закладів ресторанного господарства» та «Особливості різних типів закладів ресторанного господарства».

Структура і обсяг роботи. Кваліфікаційна дипломна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, переліку посилань (36 найменувань). Загальний обсяг роботи становить 79 сторінок, основний зміст роботи викладено на 57 сторінках. Робота містить 13 таблиць та 6 рисунків.

АНОТАЦІЯ

Деак І.О. Етапи створення ресторанного закладу на прикладі кав'ярні QUOKKA.

Робота присвячена дослідженню процесів створення закладів ресторанного господарства типу кав'ярня та шляхів розвитку даних підприємств. У роботі було проведено аналіз основних процесів при проектуванні закладів ресторанного господарства та можливі шляхи розвитку

підприємств харчування типу кав'ярня. Розроблено та створено власний заклад типу кав'ярня. Також у роботі був проведений аналіз проектного закладу та розроблений бізнес-план кав'ярні, а також розглянуто перспективи розвитку закладу ресторанного господарства. Результати отримані в процесі дослідження та розроблення закладу можуть бути використані як рекомендації для відкриття закладів ресторанного господарства типу кав'ярні.

Ключові слова: ресторанне господарство, кав'ярня, бізнес-план, споживач, аналіз, шляхи розвитку.

ANNOTATION

Deak I.O. Stages of creation of a restaurant establishment on the example of QUOKKA coffee shop.

The article is devoted to the study of the processes of creation of coffee shop-type restaurant establishments and ways of development of these enterprises. The paper analyzes the main processes in the design of restaurant business establishments and possible ways of development of catering establishments such as a coffee shop. The author has developed and created his own coffee shop. Also, the paper analyzes the project institution and develops a business plan for a coffee shop, as well as considers the prospects for the development of a restaurant business institution. The results obtained in the process of research and development of the establishment can be used as recommendations for opening a coffee shop type restaurant.

Keywords: restaurant business, coffee shop, business plan, customer, analysis, ways of development.

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ ПОЗНАЧЕНЬ, СИМВОЛІВ, ОДИНИЦЬ, СКОРОЧЕНЬ І ТЕРМІНІВ

вул. – вулиця

грн. – гривня

ДБН – Державні будівельні норми

див. – дивись

ДСТУ – Державний стандарт України

ЗРГ – заклади ресторанного господарства

ім. – імені

ін. – інше

міс. – місяць

р. – рік

РГ – ресторанне господарство

рис. – рисунок

т.і. – таке інше

табл. – таблиця

хв. – хвилина

чол. – чоловік

% – відсоток

ЗМІСТ

ВСТУП	9
РОЗДІЛ 1. ЗАКЛАДИ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА ТА ЇХ ХАРАКТЕРИСТИКА	12
РОЗДІЛ 2. ПРОЕКТ СТВОРЕННЯ РЕСТОРАННОГО ЗАКЛАДУ ТИПУ КАВ'ЯРНЯ «QUOKKA»	25
2.1. Аналіз проекту майбутнього закладу «QUOKKA»	25
2.2. Обґрунтування місця розташування кав'ярні	30
2.3. Аналіз матеріально-технічної бази кав'ярні «QUOKKA»	35
2.4. Аналіз використання торгово-виробничих приміщень «QUOKKA»	37
2.5. Розробка бізнес-плану кав'ярні «QUOKKA»	39
РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ РОЗВИТКУ РЕСТОРАННИХ ПІДПРИЄМСТВ ТИПУ КАВ'ЯРНЯ	54
3.1. Особливості та відмінні риси кав'ярні від інших закладів ресторанного господарства	54
3.2. Перспективи розвитку закладів ресторанного господарства типу кав'ярня	61
ВИСНОВКИ	65
ПЕРЕЛІК ПОСИЛАНЬ	67
ДОДАТКИ	72