

Міністерство освіти і науки України
Університет митної справи та фінансів
Факультет інноваційних технологій

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на здобуття ступеня бакалавра
за освітньо–професійною програмою «Готельно–ресторанна справа»

на тему: «Сервісні інновації ресторану»

Виконала:
здобувач IV курсу спеціальності
241 «Готельно–ресторанна справа»
Мартиненко О.К.

Керівник:
к.е.н. Язіна В.А.

АНОТАЦІЯ

Мартиненко О.К. Сервісні інновації ресторану. Кваліфікаційна робота на здобуття ступеня вищої освіти «бакалавр» за спеціальністю 241 Готельно–ресторанна справа. – Університет митної справи та фінансів, Дніпро.

Метою дослідження є розробка наукових та практичних рекомендацій у практику діяльності підприємства ресторанного господарства.

Об'єктом дослідження є сервісні інновації закладу ресторанного господарства «GATSBY» у місті Дніпро.

Предметом дослідження є сучасні сервісні інновації у ресторанному бізнесі.

Виходячи з поставленої мети, виконано такі завдання: визначена сутність інноваційної діяльності, інноваційного продукту, інноваційного проекту та інноваційної діяльності; проаналізовано законодавчу базу, яка стосується інновацій в Україні; надана комплексна характеристика створення інноваційної політики та інноваційної стратегії закладів; досліджені сучасні види сервісних інновацій та закордонний і вітчизняний досвід їх впровадження в заклади ресторанного господарства; проаналізований сервіс у ресторані «GATSBY», а також його фінансова і виробничо–господарська діяльність у контексті інноваційного розвитку; створені рекомендації для поліпшення інноваційного стану ресторану «GATSBY»; знайдені практичні проблеми впровадження екологічних інновацій у заклади України.

Методи дослідження: методи спостереження, аналізу і синтезу – при вивченні матеріалів стосовно інноваційного розвитку підприємств; порівняння – при здійсненні аналізу діяльності підприємства ресторанного господарства; графічний та табличний методи дослідження – при створенні рекомендацій. Застосування цих методів дозволило виявити та проаналізувати ключові сервісні інновації у ресторанному бізнесі, оцінити їхні переваги та недоліки, а також дати рекомендації щодо впровадження екологічних інновацій у практику діяльності підприємства ресторанного господарства – бази дослідження.

Ця робота має велике значення для розуміння та покращення сучасного ресторанного бізнесу, сприяючи вдосконаленню сервісних стандартів, збільшенню задоволення клієнтів та створенню стійкого конкурентного переваги. Впровадження інноваційних сервісних підходів та екологічних інновацій стане основою для розвитку успішних ресторанів у майбутньому.

Структура роботи: вступ, три розділи з підрозділами, загальний висновок, список використаних джерел та додатки. Робота включає в себе 75 сторінок, 14 рисунків, 16 таблиць, 45 джерел, 4 додатки.

КЛЮЧОВІ СЛОВА: ІННОВАЦІЇ, ІННОВАЦІЙНИЙ РОЗВИТОК, СЕРВІСНІ ІННОВАЦІЇ, ЕКОЛОГІЧНІ ІННОВАЦІЇ, ЕКОЛОГІЧНИЙ СЕРВІС.

SUMMARY

Martynenko O.K. Service innovations of the restaurant. Qualification work for obtaining a higher education degree "bachelor" in the specialty 241 Hotel and restaurant business. – University of Customs and Finance, Dnipro.

The purpose of the study is to develop scientific and practical recommendations for the practice of the restaurant business.

The object of the study is service innovations of the restaurant establishment "GATSBY" in the city of Dnipro.

The subject of the study is modern service innovations in the restaurant business.

Based on the goal, the following tasks were completed: the essence of innovative activity, innovative product, innovative project and innovative activity was determined; the legislative framework relating to innovations in Ukraine was analyzed; a comprehensive characteristic of the creation of an innovation policy and innovation strategy of establishments was provided; modern types of service innovations and foreign and domestic experience of their implementation in restaurant establishments were studied; analyzed the service in the restaurant "GATSBY", as well as its financial and production and economic activities in the context of innovative development; created recommendations for improving the innovative state of the restaurant "GATSBY"; found practical problems of introducing environmental innovations in Ukrainian establishments.

Research methods: methods of observation, analysis and synthesis – when studying materials on the innovative development of enterprises; comparison – when analyzing the activities of a restaurant enterprise; graphic and tabular research methods – when creating recommendations. The use of these methods made it possible to identify and analyze key service innovations in the restaurant business, assess their advantages and disadvantages, and also give recommendations on the introduction of environmental innovations into the practice of the restaurant enterprise – the research base.

This work is of great importance for understanding and improving the modern restaurant business, contributing to the improvement of service standards, increasing customer satisfaction and creating a sustainable competitive advantage. The introduction of innovative service approaches and environmental innovations will become the basis for the development of successful restaurants in the future.

Structure of the work: introduction, three chapters with subsections, general conclusion, list of sources used and appendices. The work includes 75 pages, 14 figures, 16 tables, 45 sources, 4 appendices.

KEYWORDS: INNOVATIONS, INNOVATIVE DEVELOPMENT, SERVICE INNOVATIONS, ECOLOGICAL INNOVATIONS, ECOLOGICAL SERVICE.

ЗМІСТ

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ ПОЗНАЧЕНЬ.....	5
ВСТУП	6
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ УПРОВАДЖЕННЯ СЕРВІСНИХ ІННОВАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В ПРАКТИКУ ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА.....	9
1.1 Сутність та різновиди інновацій у ресторанному господарстві.....	9
1.2 Інноваційний розвиток підприємства ресторанного господарства: суть, принципи і напрями реалізації.....	13
1.3 Диджиталізація як один з основних інноваційних засобів	17
1.4 Інноваційні форми обслуговування на підприємствах ресторанного господарства	22
ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 1	26
РОЗДІЛ 2 АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ ЗАКЛАДУ У КОНТЕКСТІ ЙОГО ІННОВАЦІЙНОГО РОЗВИТКУ.....	28
2.1 Загальна характеристика діяльності і сервісного обслуговування ресторану	28
2.2 Аналізування сервісного інноваційного потенціалу ресторану	32
2.3 Аналіз основних фінансових показників інноваційного закладу	35
ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 2	45
РОЗДІЛ 3 ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ РОБОТИ РЕСТОРАНУ ЗА ДОПОМОГОЮ ЕКОЛОГІЧНИХ ІННОВАЦІЙ	47
3.1 Мінімізація впливу на навколишнє середовище шляхом впровадження екологічного сервісу в ресторані «GATSBY»	47
3.2 Впровадження екологічної сантехніки в заклад ресторанного господарства	51
3.3 Практичні проблеми впровадження екологічного сервісу в Україні	56
ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 3	60
ВИСНОВКИ.....	62
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	66
ДОДАТКИ.....	71

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ ПОЗНАЧЕНЬ

табл. – таблиця

КМУ – Кабінет Міністрів України

ВРУ – Верховна Рада України

ЄС – Європейський Союз

SMO – Social Media Optimization

SEO – Search Engine Optimization

NFC – Near field communication

рис. – рисунок

COVID-19 – респіраторна хвороба, яку спричиняє корона вірус

США – сполучені Штати Америки

тис. – тисяча

млн. – мільйон

грн. – гривня

р. – рік

ВСТУП

Актуальність теми. Сучасний ресторанний бізнес є складною та динамічною галуззю, яка постійно шукає нові шляхи для залучення та задоволення клієнтів. У сучасному конкурентному середовищі успіх ресторану залежить не лише від якості страв та обслуговування, але й від здатності інноваційно мислити та впроваджувати нові сервісні підходи. З метою підтримки та розвитку підприємств ресторанного господарства розробляються та впроваджуються сучасні сервісні інновації, які сприяють підвищенню ефективності діяльності та рівня конкурентоспроможності закладів харчування, створенню унікального досвіду для клієнтів.

Дослідженню сучасних сервісних інновацій у ресторанному бізнесі присвячені наукові роботи дослідників І. В. Хваліна, О. Л. Іваніка, Г. Б. Муніна, П. П. Микитюка, Ж. Л. Крисько. В них розглянуті питання організації та управління ресторанним бізнесом в сучасному українському контексті з орієнтацією на інновації. Однак, у наукових роботах не достатньо висвітлено досвід і результати впровадження сервісних інновацій в практику діяльності сучасних підприємств бізнесу, зокрема екологічних інновацій. Це обумовило вибір теми дослідження.

Метою дослідження є розробка наукових та практичних рекомендацій у практику діяльності підприємства ресторанного господарства. Згідно мети були поставлені такі завдання:

- визначити сутність інноваційної діяльності, інноваційного продукту, інноваційного проекту та інноваційної діяльності;
- проаналізувати законодавчу базу, яка стосується інновацій в Україні;
- дати комплексну характеристику створення інноваційної політики та інноваційної стратегії закладів;
- дослідити сучасні види сервісних інновацій та закордонний і вітчизняний досвід їх впровадження в заклади ресторанного господарства;
- аналіз сервісу у ресторані «GATSBY»;

- аналіз фінансової і виробничо–господарської діяльності ресторану «GATSBY» у контексті його інноваційного розвитку;
- створення рекомендацій для поліпшення інноваційного стану ресторану «GATSBY»;
- знаходження практичних проблем впровадження екологічних інновацій у заклади України.

Об'єктом дослідження є сервісні інновації закладу ресторанного господарства «GATSBY» у місті Дніпро.

Предметом дослідження є сучасні сервісні інновації у ресторанному бізнесі.

Методи дослідження: методи спостереження, аналізу і синтезу – при вивченні матеріалів стосовно інноваційного розвитку підприємств; порівняння – при здійсненні аналізу діяльності підприємства ресторанного господарства; графічний та табличний методи дослідження – при створенні рекомендацій. Застосування цих методів дозволило виявити та проаналізувати ключові сервісні інновації у ресторанному бізнесі, оцінити їхні переваги та недоліки, а також дати рекомендації щодо впровадження екологічних інновацій у практику діяльності підприємства ресторанного господарства – бази дослідження.

Теоретичною та методологічною основою здійснення дослідження є економічні закони та наукові принципи, що стосуються інноваційної діяльності та інноваційного розвитку сучасних підприємств.

Інформаційною базою дослідження стали наукові праці вітчизняних та зарубіжних вчених, які вивчають питання інноваційності виробництва та обслуговування, а також інформаційні бази мереж Інтернет. У роботі використана внутрішня документація ресторану «Gatsby» за 2018 – 2022 роки та первинна інформація, одержана безпосередньо від працівників ресторану.

Практичне значущість дослідження полягає визначенні сучасних тенденцій інноваційного розвитку ресторанного господарства в Україні, а також у розробці рекомендацій щодо впровадження інноваційних сервісних

підходів та екологічних інновацій в практику діяльності закладу «GATSBY».

Дослідження ґрунтується на економічних законах та наукових принципах, що стосуються інноваційної діяльності та інноваційного розвитку сучасних підприємств. Воно базується на працях вітчизняних та зарубіжних вчених, які вивчають питання інноваційності виробництва та обслуговування. Дослідження також враховує законодавство України, фінансову та статистичну відомість визначеного вище закладу. Ця робота має велике значення для розуміння та покращення сучасного ресторанного бізнесу, сприяючи вдосконаленню сервісних стандартів, збільшенню задоволення клієнтів та створенню стійкого конкурентного переваги. Впровадження інноваційних сервісних підходів та екологічних інновацій стане основою для розвитку успішних ресторанів у майбутньому.

Структура роботи. Робота включає в себе 75 сторінок, 14 рисунків, 16 таблиць, 45 джерел, 4 додатки. В першому розділі розкрито теоретичні засади впровадження сервісних інновацій у ресторани. У другому проводиться аналіз діяльності закладу «GATSBY» у контексті його інноваційного розвитку. В третьому розділі наводяться практичні рекомендації для вдосконалення роботи ресторану «GATSBY» за допомогою екологічних інновацій.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ УПРОВАДЖЕННЯ СЕРВІСНИХ ІННОВАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В ПРАКТИКУ ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

1.1 Сутність та різновиди інновацій у ресторанному господарстві

Ресторанний бізнес в Україні стрімко розвивається навіть в складні економічні часи, але для досягнення конкурентоспроможності в умовах різноманітності закладів треба відходити від традиційних методів ведення бізнесу. Інновації, як інструмент для розвитку підприємства, мають різноманітний характер та сферу поширення.

Згідно із законодавством України, а саме з Законом "Про інноваційну діяльність" від 04.07.2002 р. № 40–IV, інновації визначаються як новостворені або вдосконалені конкурентоспроможні технології, в тому числі продукція чи послуги, організаційно–технічні рішення виробничого, адміністративного, комерційного або іншого характеру, які суттєво покращують процеси виробництва та їх якість [1]. Нижче на рисунку 1.1 наведені основні поняття, які стосуються інновацій у цьому законі.

Інноваційна діяльність	⇒	діяльність, результатом якої є вихід на ринок нових товарів і послуг, яка націлена на впровадження і отримання доходів з даних наукових досліджень та розробок
Інноваційний продукт	⇒	результат, що отриманий внаслідок науково–дослідної та дослідно–конструкторської розробки, який повністю відповідає встановленим Законом вимогам
Інноваційна продукція	⇒	товари та послуги, що є конкурентоспроможними і відповідають вимогами даного Закону
Інноваційний проект	⇒	список заходів та процедур, що необхідні для розробки, створення і реалізації інноваційних продуктів, які знаходяться у складеному відповідно Закону комплекті документів

Рисунок 1.1 – Поняття інноваційного продукту, діяльності, проекту і продукції.

Джерело: створено автором на основі [1]

Метою інноваційних процесів є підвищення ефективності підприємницької та господарської діяльності шляхом введення змін та інновації в процеси, послуги і товари. Існує велика різноманітність інновацій, тому доцільно розподілити їх в групи за різними категоріями. Інновації розрізняють за багатьма критеріями, серед яких основні: технологічні параметри; зміни, які привносить інновація; тип розповсюдження; місце у виробничому циклі; обсяг; ступінь впливу, тощо. В залежності від змін, які будуть відбуватись після інноваційного втручання, виділяють радикальні, модифікаційні та покращуючі інновації. Згідно технологічних параметрів можна виділити продуктові і процесні інновації. Процесні інновації відповідають за створення нових технологій та організаційних структур у закладі. Продуктові інновації повинні включати в себе використання нових матеріалів, продуктів та напівфабрикатів, що в результаті призводить до створення кардинально іншої страви чи товару. В залежності від розповсюдження бувають такі види інновацій: дифузні та одиничні. За обсягом розрізняють стратегічні, локальні та системні.

При введенні якогось інноваційного продукту в заклад треба заздалегідь оцінити ступінь впливу нововведень. Таким чином, інновації бувають радикальні і додаткові. Радикальні інновації повністю змінюють якийсь сегмент ринку, в той час як додаткові перетворюють та створюють щось нове з вже існуючих продуктів або послуг. Для прикладу, повний перехід з паперового меню на електронне – це радикальна інновація, а зміна рецептури деяких страв – додаткова. Основними видами інновацій, які напрямую використовуються в сфері ресторанного обслуговування, є: маркетингові інновації: впровадження нових засобів просування продуктів та послуг. До них може входити зміна упаковки, рекламна кампанія в соціальних мережах, створення інформаційних буклетів, тощо; організаційні: включення нововведень в структуру закладу. До них відносяться: людські ресурси, культура компанії, управління якістю; інновація продукту: вдосконалення конкретних послуг і товарів, які пропонуються гостям. Приклади:

патентування нових продуктів, включення розважальних послуг, зміна оформлення страв; ресурсні інновації: пошук і використання нових джерел і ресурсів для розвитку закладу. На інноваційну діяльність в Україні впливає рівень розвитку країни, економіко–політична ситуація, чинне законодавство. Інноваційна активність сумарної діяльності закладів є визначальним фактором інноваційного розвитку всієї держави, його фундаментом та двигуном, вона відображається через ефективність інноваційної діяльності. Практичний досвід показує, що перехід до нових соціально–економічних пріоритетів ставить перед нами завдання узгодженого регулювання інноваційної діяльності на всіх рівнях управління, що детально відображено нижче (рисунок 1.2) [2].



Рисунок 1.2 – Ієрархічні рівні інноваційної діяльності

Джерело: створено автором на основі [2]

Сфері інноваційної діяльності підпорядковуються такі органи та установи: ВРУ; КМУ; ради народних депутатів: обласні і районні, міські, селищні, сільські; органи місцевого самоврядування та місцеві державні адміністрації [2]. На рисунку 1.3 зображені суб'єкти інноваційної діяльності України, до яких належать: державні органи управління інноваційною діяльністю, інноваційні підприємства та фінансово–кредитні інноваційні установи [2].

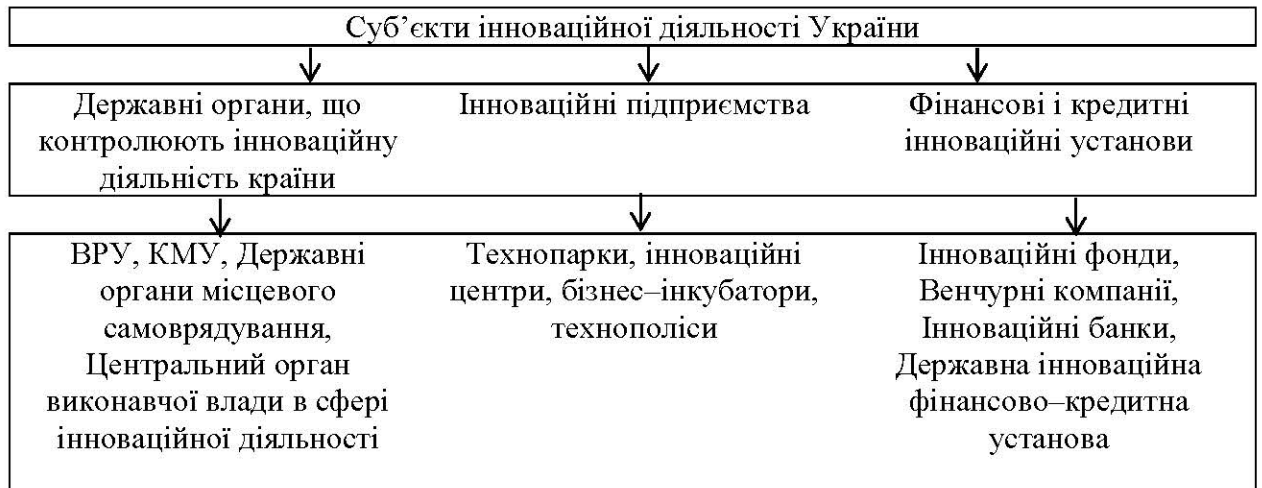


Рисунок 1.3 – Суб'єкти інноваційної діяльності України

Джерело: створено автором на основі [2]

В Україні простежуються сучасні тенденції інноваційної діяльності в ресторанному бізнесу, серед яких: активно з'являються монозаклади, та зазвичай акцент іде на приготуванні однієї етнічної страви з певними варіаціями: італійської пасти, азіатського супу «Рамен», закарпатського баношу. Також слід відзначити, що заклади вуличної їжі підвищують рівень обслуговування і технології страв; у сфері маркетингу акцент перейшов від традиційних рекламних інструментів до комунікації з аудиторією онлайн, де важливу роль відіграє SMM (Social Media Marketing). Це означає, що будь-який клієнт відтепер впливає на репутацію закладу своїм відгуком в соціальній мережі; незважаючи на кризу після коронавірусу, до початку повномасштабної війни у готельно-ресторанній галузі поступово запроваджувалися елементи автоматизації виробництва: електронне меню та QR-коди, нові технології приготування їжі, використання знижки за допомогою додатків на мобільному телефоні тощо [3].

Отже, було встановлено, що інновації розрізняють за багатьма критеріями, серед яких основні: технологічні параметри; зміни, які привносить інновація; тип розповсюдження; місце у виробничому циклі; обсяг; ступінь впливу, тощо, і для введення інновацій в ресторан необхідно мати продуману інноваційну стратегію, яка визначається політикою закладу.

1.2 Інноваційний розвиток підприємства ресторанного господарства: суть, принципи і напрями реалізації

Для забезпечення безперебійного циклу роботи підприємства і удосконалення його виробничих процесів необхідно постійно аналізувати, які перспективи та проблеми існують і що з ними слід робити. Це означає, що варто здійснювати пошукову інноваційну діяльність у всіх напрямках роботи з виділенням окремих пріоритетних інноваційних завдань та проектів. Сам процес пошуку можливостей та заходів для поліпшення конкурентоспроможності виробництва, а також введення інноваційної стратегії виробництва, називається інноваційною політикою (розвитком) підприємства. Інноваційна політика підприємства – це повноцінна стратегія розробки, реалізації і фінансування інновацій. Вона має формуватися на засадах створення обдуманих та обґрунтованих завдань і цілей фірми, на базі кваліфікованого персоналу, який готовий змінюватись і допомагати покращувати процеси, а також враховувати ресурсне забезпечення підприємства. Метою інноваційної політики є розвиток закладу через гнучкість та забезпечення можливостей до зростання. Для розроблення такої політики підприємства необхідна постановка цілей, визначення місії і стратегії та найближчу та далеку перспективу. При цьому цілі поділяються на дві категорії, які зображені на рисунку 1.4.

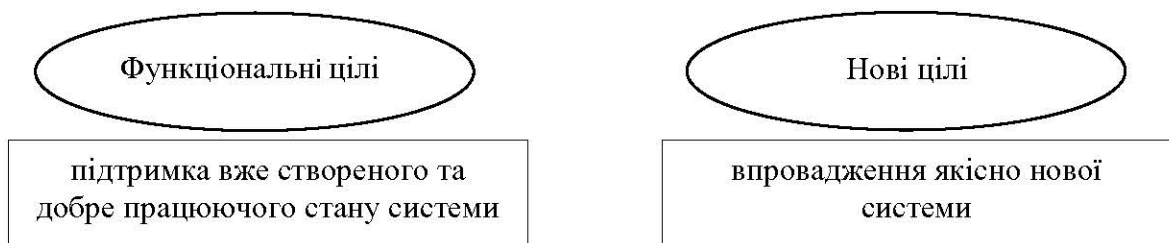


Рисунок 1.4 – Категорії цілей для інноваційної політики закладу

Джерело: створено автором на основі [4]

Заклад чи підприємство, що зробило ставку на інноваційну політику, має

вдосконалювати матеріально–технічну і виробничу бази, оптимізувати рух та збут товарів, адаптувати всю систему до змін на ринку. В той же час перебудовується організаційна структура, підвищується кваліфікованість робітників, змінюється імідж та налагоджується система зв'язків. Кожна наступна успішно реалізована інновація збільшує можливості суб'єкта господарювання. Схема інноваційного розвитку відображена на рис. 1.5.

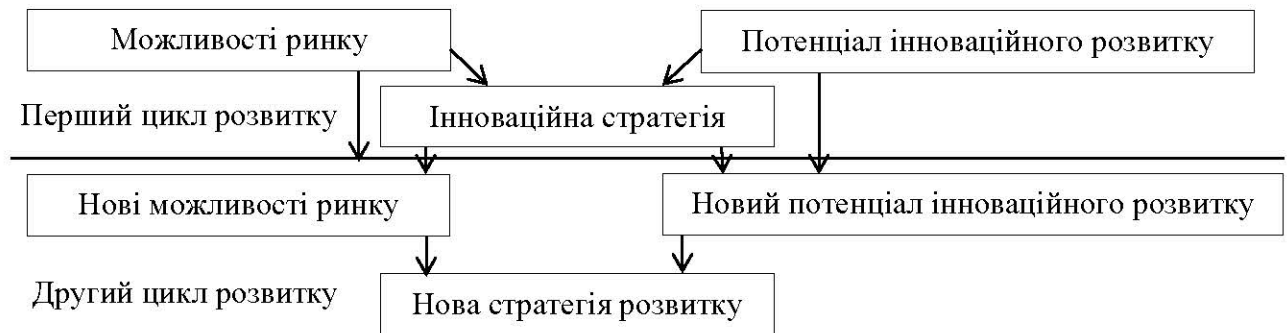


Рисунок 1.5 – Схема зростання стратегічних можливостей підприємства за допомогою інновацій

Джерело: створено автором на основі [5]

Інноваційна стратегія – це сукупність погоджених рішень, яка здійснює визначальний вплив на діяльність усієї системи закладу. Вибір та розробка інноваційної стратегії здійснюються на основі аналізу відповідності внутрішнього потенціалу та можливостей підприємства до зовнішнього, що генерує ринок. Нижче наведена схема формування інноваційної стратегії для розвитку підприємства на рис. 1.6. Розроблення стратегії починається з визначення чіткої мети, яка повинна бути виражена у числовому виразі (гроші, кількість гостей тощо), й бути досяжною і обов'язково обмеженою в часі. Потім мету треба конкретизувати і сформулювати комплекс цілей, що не мають суперечити одна одній і головній меті. Стратегію доцільно розглядати на трьох рівнях узагальнення:

– корпоративний рівень, де розробляються загальні засади інноваційної стратегії як складової розвитку, і відбувається узгодження її з іншими функціональними стратегіями (кадровою, фінансовою, маркетинговою тощо);

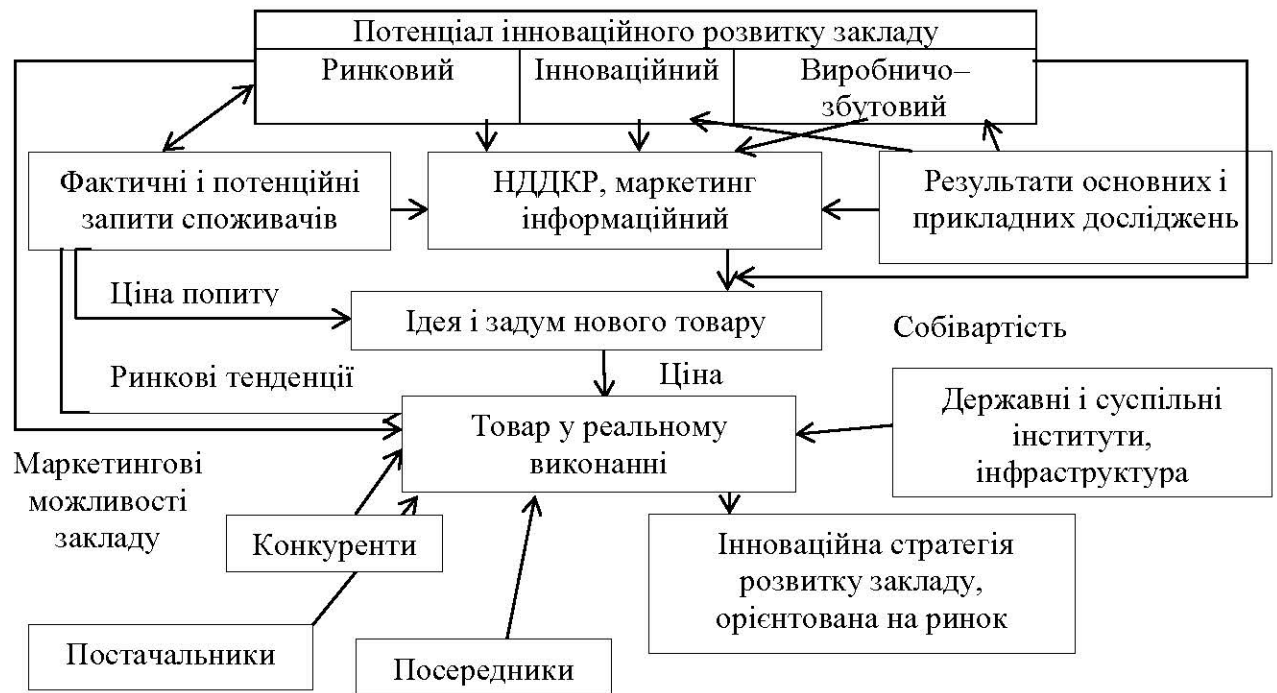


Рисунок 1.6 – Схема формування ринково-орієнтованої інноваційної стратегії розвитку підприємства

Джерело: створено автором на основі [6]

– бізнес-рівень, де розроблюють більш конкретні заходи щодо розробки та впровадження запланованої інновації для кожної стратегічної зони господарювання. Тут приймаються стратегічні рішення для модифікації асортименту товарів і номенклатури;

– власне товарний рівень, де розробляються маркетингові програми і інноваційна стратегія для просування товарної інновації на ринку. До цього входять: аналіз поточної маркетингової ситуації, ринкових позицій, перспектив підприємства, продукції і сервісу [6]. Більш детально ці три рівні відтворені у вигляді схеми нижче на рис.1.7.

Інноваційна стратегія також включає в себе такі етапи, як: соціально-психологічний, організаційно-управлінський, маркетинговий, економічний, виробничий та науково-технічний. Вибір інноваційної стратегії є важливим етапом. Виділяють чотири основні інноваційні стратегії, які можна адаптувати під особливості компанії (табл. 1.1).



Рисунок 1.7 – Структурно–логічна схема стратегічного управління інноваційною діяльністю на підприємстві

Джерело: створено автором на основі [5]

Активна стратегія – це інвестування у різні варіанти, де прогнозуються середні прибутки. Ця стратегія актуальна для підприємств, які діють найчастіше на стабільних ринках.

Проактивна – інвестування великих коштів у інвестиції, від яких очікується значний прибуток. Має найбільші ризики, які може собі дозволити фірма–першопроходець чи та, яка вже має стрімкий розвиток.

Реактивна – стратегія очікування, за якою опції подальшого розвитку залишаються відкритими, поки інші несуть більші ризики і беруть ініціативу. Це підходить для компаній–послідовників, які згодом отримають економію і вигоду, використовуючи більш дешеву сировину, при цьому перейнявши досвід більш ініціативної фірми.

Пасивна – це стратегія, за якої компанія імплантує інновації виключно за потребою або запитом споживача [8].

Таблиця 1.1 – Основні інноваційні стратегії підприємства

Характерні особливості стратегій	Проактивна	Активна	Реактивна	Пасивна
Цілі	Технологічне та ринкове лідерство	Не бути першими, але бути готовими до швидкого наслідування	Очікування та поступове прийняття інформації	Виконувати те, чого потребує клієнт
Тип технологічних інновацій	Радикальні та поступові	Здебільшого поступові	Виключно поступові	Зрідка поступові
Джерело знань	Наука, внутрішні дослідження, розробки, клієнтська база, співробітництво з лідерами	Внутрішні дослідження та розробки, співробітництво з лідерами, клієнтами і постачальниками	Конкуренти, придбання патентів, клієнти	Клієнти
Витрати на інновації	Фундаментальні і прикладні дослідження, нові для світу продукти та послуги, освіта та тренінги, операційна діяльність	Прикладні дослідження, продукти та послуги нові для компаній, маркетинг, освіта і тренінги, операційна діяльність	Фокус на операційній діяльності	Формально відсутні
Ризики	Високі	Середні	Низькі	Немає ризиків
Зразки компаній	Apple, Qantas, Singapore Airlines	Microsoft, Dell	Low-cost airlines: Ryanair, Air Asia	Третій і четвертий рівні автомобільних постачальників

Джерело: створено автором на основі [7]

Отже, впровадження інноваційної політики підприємства є досить складним процесом, який має ланку дій та наслідків. Головною позицією, яку треба визначити на початку, є інноваційна стратегія, однак її вибір напряму залежить від показників та стану підприємства, його мети і цілі, а також ресурсних можливостей.

1.3 Диджиталізація як один з основних інноваційних засобів

В сучасних умовах, процес дигіталізації виступає як невід'ємна частина

постійних змін. Цей процес охоплює трансформацію та впровадження цифрових технологій, спрямованих на оптимізацію та автоматизацію бізнес-процесів, зокрема з метою поліпшення комунікаційних зв'язків та підвищення ефективності підприємств. Концепція "Стратегія розвитку індустрії 4.0", розроблена Асоціацією промисловців та підприємців України, визначає цифрову трансформацію як суспільні та технологічні зміни, пов'язані з впровадженням цифрових технологій у всі сфери взаємодії з людиною. Саме такі трансформаційні зміни дозволяють знаходити цифрові підходи та управлінські концепції для вирішення традиційних завдань.

Цифрові технології за останні десять років створили окрему реальність, яка є швидшою, цікавішою та може бути частиною не лише розваг, але й серйозних процесів на підприємствах. І якщо раніше це лише частково стосувалось ресторанної сфери, то зараз є необхідною ланкою інноваційного розвитку закладу. Рупійною силою став початок пандемії, який створив умови, де виживали лише найкмітливіші і найбільш адаптовані ресторани та кафе. Отже, цифровізація стала необхідною як для прибутковості, так і для залучення клієнтів. Що стосується в першу чергу України, то в рамках плану відбудови країни до 2025 урядовці пропонують залучити і витратити на диджиталізацію більше 69,2 млрд грн. Ця сума повинна допомогти внести зміни майже в усі сфери та галузі української економіки, в тому числі й готельно-ресторанну. План включає в себе 3 стадії (задачі воєнного часу – відновлення 2023–2025 р –модернізація 2026–2032 р). Більша частина коштів піде на нові проекти та збільшення проникнення інтернету, що вказує на те, що доступ до WI-FI в закладах вже давно не інновація, а базова складова сервісу [9]. Більше детальний графік планової диджиталізації можна побачити в додатку А.

Це означає, що Україна розвивається навіть в часи війни і після кризи через пандемію, а отже усі її галузі теж повинні адаптовуватись і впроваджувати все більше цифрових технологій. Функції, які раніше здавалися новаторством, як доставка онлайн чи вільний доступ до інтернету,

тепер є сервісною послугою за замовчуванням. Згідно з результатами дослідження ресторанного ринку, проведеного на експертній сесії NRA Show у 2020 році, були виявлені наступні дані:

- Зацікавленість у можливості замовити їжу на виніс відмічена у 71 % відвідувачів;
- 52% гостей очікують отримати безкоштовний Wi-Fi;
- 47% осіб розраховують на можливість зробити попереднє замовлення по телефону;
- 78% мілленіалів активно шукають електронне меню закладу в інтернеті (приклади диджитал-меню можна побачити в додатку Б);
- 32% мілленіалів здійснюють платежі лише через Apple Pay і Google Pay [10].

Впровадження цифрових інновацій в заклад потребує ретельного аналізу ситуації на ринку, бо диджитал-сфера розвивається досить стрімко і через це власники ресторанів можуть не втриматись в умовах активної конкуренції. До технологічних інновацій належать такі: сенсорні дисплеї, інтерактивне (електронне) меню і планшети на столах, QR-коди, технології LED оповіщення, 3-D принтери на кухні, виробники їжі за допомогою сенсору, впровадження тривимірних проєкцій і відео-мешпінга для ефектної демонстрації приготування їжі, використання web- та телекомунікаційних технологій та інші. У 2021–2022 роках були виявлені такі напрями розвитку:

- візуалізація: відео- та фотоконтент допомагає гостям отримати більш детальне розуміння вашого закладу і страв в зручному для них форматі. Успішне ведення блогу про заклад і паралельно введення цікавого та корисного контенту про суміжні галузі, незвичайні страви чи приготування коктейлів допоможе збільшити кількість гостей і поставить вас у список важливих місць для відвідування у туристів;
- чат-боти: комфортний та швидкий спосіб замовлення з мінімумом спілкування набирає популярність у молоді. Такий бот може одночасно обслуговувати до 100 людей і є зручним варіантом для служби доставки чи

повноцінного закладу. До цього пункту можна додати і голосовий пошук на вашому сайті чи в чаті, що полегшує ситуацію для людей з обмеженими можливостями;

- система ідентифікації гостей (NFC): це технологія безконтактного обміну інформацією між двома об'єктами. Серед переваг технології є безконтактний доступ до меню та можливість ідентифікації гостя, що дозволяє проводити цільові рекламні кампанії. Більш того, за допомогою NFC людина може оплачувати рахунок напряму через мобільний телефон. Для введення такої технології необхідно мати свій сайт, еквайринг-термінали або інтегрована система оплати вже на сайті, а також спеціальні NFC картки, які будуть пропонуватись гостям. Приклад такої картки можна знайти в додатку 1.1;

- метавсесвіт: найменш розвинута функція в нашій країні, де є багато можливостей для розвитку. Сучасні технології вже дозволяють проводити вечірки і концерти в метавсесвіті. Щойно окуляри доповненої реальності стануть масовими – це перетвориться на буденність. Це дозволить створювати не просто страви, а мультисенсорний досвід, який людина отримує в ресторані (візуалізація будь-якого простору, музики чи будь-чого іншого);

- оплата всіма можливими способами, окрім готівки: криптовалюта, бонуси, бали в додатку, NFC, тощо. Перетворення звичайного процесу оплати за допомогою гейміфікації на додаткову розвагу важитиме не менше, ніж інтер'єр чи пакування страви. Основним поясненням є популяризація швидких розваг та отримання задоволення навіть від маленької секундної справи. Дофамінове покоління – це не жартівливий термін, а сучасна реальність, під яку слід адаптуватися;

- використання SEO і SMO. SEO – оптимізація сайту в пошукових системах, за допомогою якого можна підвищити видимість сайту при ключових запитах. SMO – система оптимізації для соціальних мереж, яка діє так само, як і SEO. Впровадження цих методів підвищує обізнаність аудиторії та відвідуваність сайту [11];

– технологія Big Data: вона передбачає збір та аналіз даних про клієнтів (гостей) та виявляє алгоритми формування діючих стратегій у поведінці цільової аудиторії і конкурентів. Це допомагає прогнозувати поведінку окремих цільових груп і побудувати ефективну маркетингову стратегію.

У людей, які відвідують заклади ресторанного господарства, відбуваються певні зміни в сприйнятті як самого підприємства, так і його товарів і послуг. Відповідно до даних у таблиці 1.2, фокус цінності зрушується від сервісного процесу до клієнтського досвіду, який є невід’ємним етапом цієї самої послуги. При порівнянні різних закладів перевага надається кастомізованим, за послуги якого треба платити більше, але й задоволення там зростає. Розмір даної переплати характеризує період очікування, доставки та заощаджений гостем час.

Таблиця 1.2 – Основні видозміни клієнтського досвіду за рахунок диджиталізації у ресторанній сфері

Очікування клієнтів	Економіка послуг	Цифрова економіка
Основний ресурс інформації для клієнта	Інтернет, пошукові системи	Соціальні мережі, додатки, чати
Клієнтська цінність	Послуга підприємства ресторанного бізнесу	Персоналізація та індивідуалізація доставки продукції
Ресторанний продукт	Стандартний	Кастомізований
Ціна	Ціна є найбільшим пріоритетом	Готовність платити більше за ширший асортимент меню, швидкість надання послуги
Комунікації	Стандартні інструменти CRM-системи	Персоналізовані інтерактивні онлайн-комунікації
Канали просування	Багатоканальна система	Омніканальна система
Система обслуговування	Дотримання стандартів	Персоналізація з урахуванням концепту закладу
Цифрові платформи	Бажані	Необхідні 24/7

Джерело: складено автором на основі [12]

Отже, диджиталізація відноситься до ресторанного бізнесу не тільки, як інноваційний інструмент розвитку, але й як необхідна складова конкурентоспроможності на ринку. Вона сприяє клієнтоорієнтованості,

створює елементи гейміфікації, економить час клієнта та власника бізнесу, а також в подальшому і гроші.

1.4 Інноваційні форми обслуговування на підприємствах ресторанного господарства

В Україні ресторанний бізнес є одним з найбільш популярних видів малого бізнесу, тому власники закладів ведуть безперервну боротьбу за сегментацію ринку, нових споживачів їхньої продукції та послуг. Для того, аби вистояти в умовах конкуренції, ресторани впроваджують інноваційні технології і підходи в обслуговуванні споживачів і тримають «руку на пульсі» [13].

Прогресивні, новітні форми обслуговування використовується для досягнення багатьох цілей, серед яких: залучення нового сегменту споживачів; збільшення продажів шляхом здивування споживача та задоволення його потреб; прискорення обслуговування за умовою обмеженості часу та великої хвилі замовлень.

В роботах дослідників І. В. Хваліна, О. Л. Іваніка, Г. Б. Муніна, П. П. Микитюка, Ж. Л. Крисько [6] та інших висвітлено основні аспекти організації та управління ресторанним бізнесом в сучасному українському контексті. За урахуванням світових тенденцій розвитку, застарілі методи ведення ресторанного господарства замінюються новими підходами, які включають сучасну архітектуру, нові концепції, прогресивні технології виробництва та обслуговування, а також використання Інтернету та інформаційних технологій. У конкурентній боротьбі за залучення споживачів, ресторатори використовують різноманітні інструменти, серед яких особливо варто виділити системи лояльності, екологічне та крафтове виробництво, кейтеринг, тощо. Більш детально ці інструменти зображені на рисунку 1.8 нижче.

Форма обслуговування напряму залежить від обраного закладом формату. Провівши дослідження літературних та онлайн-джерел можна виділити наступну кваліфікацію сучасних форматів закладів ресторанного

господарства, як на рис. 1.9.

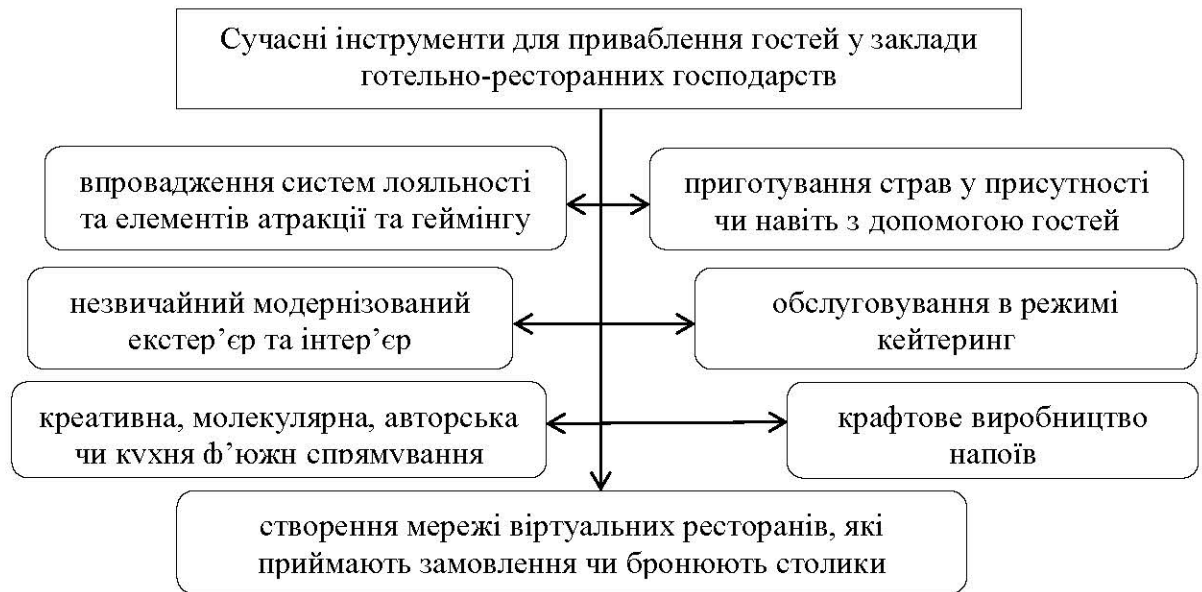


Рисунок 1.8 – Сучасні інноваційні інструменти для приваблення гостей у заклади готельно–ресторанних господарств

Джерело: створено автором на основі [13].

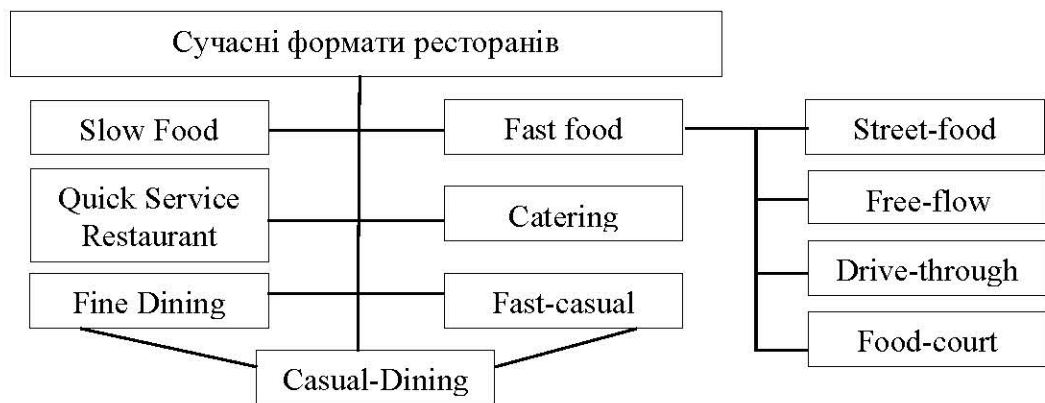


Рисунок 1.9 – Сучасні формати ресторанів

Джерело: створено автором на основі [14]

Фаст–фуд – це швидке харчування, їжа, яку можна споживати на ходу і яка не потребує довгої підготовки. Цей формат харчування є дуже популярним у сучасному швидкому світі. Прикладом є «Fast Food Systems», яка за роки роботи розширилась від одного закладу до понад 150 ресторанів по всій Україні. Серед таких закладів харчування є "Картопляна Хата", піцерія

"Челентано", "ЯПІ" та інші. Ці заклади поєднують традиційні схеми роботи ресторану з принципами швидкого харчування [15].

Фуд-корт – це формат, який є найвигіднішим для закладів харчування поруч з бюджетними кафе та ресторанами, особливо у торгово-розважальних або бізнес-центрах. Зазвичай фуд-корти розміщуються поряд з кількома фаст-фудами і є спільним місцем для прийому їжі. Проте такий формат роботи створює жорстку конкуренцію. Відвідувача приваблює та заклад, де черга коротша, широкий вибір, нижчі ціни і цікаве оформлення [15].

Вуличне харчування – це сектор, який представлений багатьма мережами та невеликими місцевими підприємствами. Пропозиція задовольняє попит на 65% у Києві і 30–40% в регіонах. Цей сектор пропонує різні типи закладів і спеціалізовані концепції, різноманітні кулінарні напрями, різні цінові категорії та прагне до виготовлення і реалізації якісної, здорової, збалансованої їжі та постійного розширення асортименту. Останні кілька років в українських містах проводяться фестивалі вуличної їжі, де представляють можливості цього формату. На таких заходах можна не тільки скуштувати смачну і здорову їжу, але й взяти участь у майстер-класах, конкурсах, послухати музику і навіть переглянути фільми.

Фрі-флоу – це унікальна комбінація ресторану, фаст-фуду і "буфету". Цей формат дає можливість клієнтам не тільки вибирати з готових страв, але й створювати свої власні індивідуальні замовлення з широкого асортименту інгредієнтів. Окремі самообслуговувальні станції або острівці розподілення ідеально уникатимуть черг. Однією з відмінних особливостей цих закладів, крім приготування їжі перед гостями, є більш демократичний підхід і відсутність черг [15].

Fast-casual (швидкий і неформальний формат) – одна з найцікавіших ідей у сучасній гастрономії, яка успішно поєднує елементи фаст-фуду (швидке обслуговування, відсутність офіціантів, компактність) з оригінальним дизайном, використанням екологічного посуду та розширеним асортиментом свіжих та здорових страв. Цей формат особливо підходить для невеликих

закладів.

Ресторани вишуканої кухні – це заклади, що пропонують авторські страви, відомі шеф-кухарі, широкий вибір дорогих вин, театралізоване подачу страв, витончений дизайн та високі ціни. Експерти вважають, що ринок преміум-класу заповнений і консервативний. Заклади цього сегмента змагаються за тих самих клієнтів, спробуючи переконати їх обрати саме їхні послуги.

В Україні наразі найбільш популярні клубні та сімейні ресторани. Сучасні клубні формати мають різні концепції. Лаундж-кафе з дизайном, спрямованим на спокій і релаксацію, приваблює любителів хорошої музики для приємного відпочинку та спілкування. Подієві ресторани поєднують в собі ресторан, концертний зал, танцпол та високоякісну кухню. Віджей-кафе включає в себе сучасні тенденції та інноваційні технології, такі як мультимедійні проекції на стінах та використання широких відео панелей [15]. Танцювальні клуби пропонують масові танці, яскраву шоу-програму та виступи відомих діджеїв, а також оригінальне барне меню. Елітні нічні клуби розраховані на обмежене коло відвідувачів, орієнтуючись на розкіш і розкішний відпочинок [15].

Сімейні ресторани – це, як правило, демократичні заклади з дитячими ігровими майданчиками або окремими кімнатами, меблями та стравами для дітей, іграшками та аніматорами, а також дитячим меню. Інтер'єр, обслуговування та дружня атмосфера сприяють спокійному та комфортному відпочинку. Зазвичай такі ресторани працюють тільки у вихідні та святкові дні, а в будні мають невелику кількість клієнтів.

Drive through – заклади, які створюють можливість замовити бажане, не полишаючи своєї автівки. Можуть бути як варіацією обслуговування, так і самостійним закладом.

До інноваційних видів обслуговування також можна віднести концептуальні заклади, які підлаштовують сервіс, меню, оздоблення закладу і багато іншого під єдину нестандартну концепцію. Для прикладу, багато

концептуальних закладів розміщено у місті Львів, серед який «Львівська копальня кави», де весь заклад являє собою лабіринт–шахту, з якої ніби добивають каву і потім подають у емалірованих, металевих кружках. Подача теж специфічна: при замовленні можна попросити спеціальну пропозицію, коли на пінку посипають цукор, а після цього підпалюють це все спеціальним пристроєм.

Отже, при продуманому і якісно виконаному впровадженні, інновації здатні примножити кількість клієнтів, ціну одного замовлення та загальну виручку ресторану. Проводити певні зміни потрібно досить послідовно, враховуючи її вплив на всю систему ресторану, починаючи від обслуговування та закінчуючи приготуванням продукції. Ринок ресторанних послуг має нетривалий життєвий цикл та значні ризики, тому постійний розвиток є необхідною умовою для продовження роботи закладу. Впровадження інновацій в цьому випадку є єдиним виходом. Загалом інновації у ресторанній справі поділяються на виробничі (пов'язані на пряму з продуктом і його створенням), та невиробничі. До невиробничих відносяться інноваційні методи обслуговування, які включають в себе створення нових концепцій роботи закладу, нових форматів обслуговування, системи лояльності та елементи геймінгу і атракції. Розвиток технологій теж вносить свій вклад у роботу ресторанного бізнесу, вводячи в користування системи розпізнавання клієнтів, чат–боти, віртуальні ресторани і системи оптимізації на сайтах закладів. Висновок, який варто зробити в кінці цього розділу: інноваційні технології різноманітні і не стоять на місці; вони повинні бути обов'язковим елементом будь–якого закладу, бо допомагають їм розвиватись і привертати до себе нові сегменти клієнтів, збільшувати середній чек та не тільки задовольняти, але й передбачати бажання гостей.

ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 1

За результатами першого розділу було отримано теоретичні відомості про завдання, види та функції сервісних інновацій, методи запровадження

інноваційного розвитку на підприємства та схеми формування інноваційної стратегії.

Було встановлено, що інновації розрізняють за багатьма критеріями, серед яких основні: технологічні параметри; зміни, які привносить інновація; тип розповсюдження; місце у виробничому циклі; обсяг; ступінь впливу, тощо, і для введення інновацій в ресторан необхідно мати продуману інноваційну стратегію, яка визначається політикою закладу. Інноваційна стратегія також включає в себе такі необхідні етапи, як: соціально-психологічний, організаційно-управлінський, маркетинговий, економічний, виробничий та науково-технічний.

Важливою для сучасного ресторану є диджиталізація, яка охоплює значну частину процесів, починаючи від замовлення страви або столика і закінчуючи оплатою і комунікацією з гостями. До основних напрямів розвитку у цій сфері відносяться: чат-боти, NFC, метавсесвіт, використання SEO і SMO технологія Big Data.

В кінці було зазначено, що ресторан повинен використовувати інноваційні форми обслуговування для привертання уваги гостей і підвищення конкурентоспроможності. До цього відноситься концептуалізація ресторану, де серед найбільш популярних видів виділяються: Free Flow, Street food, Drive through, Chill Out Cafe.

РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ ЗАКЛАДУ У КОНТЕКСТІ ЙОГО ІННОВАЦІЙНОГО РОЗВИТКУ

2.1 Загальна характеристика діяльності і сервісного обслуговування ресторану

Ресторан «GATSBY» у місті Дніпро є партнером готелю «Light Hotel» і розташований на одній території, тому загальна характеристика неможлива без опису готелю.

Готель «Light Hotel» розташований у Дніпрі за адресою вул. Івана Акінфієва 30А у сучасній новобудові. Поруч з готелем знаходиться пляж на Монастирському острові, набережна, декілька ресторанів та СПА-центр Цунамі. Для задоволення потреб гостей, «Light Hotel» пропонує 42 комфортабельні номери, що представлені в трьох стилях – «Класік», «Джинс» та «Сучасний» [16]:

- номери «Класік» сподобаються цінителям вишуканості і витриманості смаку. Їхні досконалі і пропорційні форми, гармонічні кольори та стильні меблі відтворюють відчуття легкості та невимушеності, надаючи незабутніх емоцій під час вашого відпочинку;

- номери в стилі «Джинс» виражають рішучість та стиль молодого покоління. Їх поєднання нестандартного кольору та форми виражає дизайнерську родзинку. «Джинс» дозволяють насолодитись вільністю, усамітненням та душевною гармонією;

- номери «Сучасні» призначені для тих, хто шукає розміреності в повсякденному стресі. Стиль модерну та дерева в поєднанні створюють внутрішню рівновагу та спокій, які розриваються від стрімкого ритму життя [16].

Кожен номер обладнаний з увагою до найменших деталей, щоб забезпечити максимальний комфорт для кожного гостя. Сніданки входять у вартість номерів, як і безлімітний Інтернет. Біля готелю розташований паркінг,

але місця там платні. Готель може забезпечити трансфером на замовлення гостей. Більш детальна характеристика зібрана в таблиці 2.1 нижче.

Таблиця 2.1 – Характеристика чотиризіркового готелю «Light Hotel» у Дніпрі

Тип закладу	Бізнес-готель
Номери та їх класифікація	42 номери у трьох різних стилях. Структура номерного фонду: стандарт (18 м2) – 6 номерів стандарт плюс (26 м2) – 6 номерів бізнес клас (26 м2) – 18 номерів бізнес клас плюс (до 35 м2) – 6 номерів бізнес клас TWIN (26 м2) – 6 номерів напів люкс (37 м2) – 6 ш номерів
Спеціальні пропозиції	Сімейний тариф для родин, де у вартість проживання водять 2 суміжні спальні і 2 ванні кімнати
Додаткові послуги	1. Конференц-зала: розрахована на 36 осіб; оснащений: проектором, фліп-чартом, екраном, клікером, ноутбуком, мікрофоном, звуковою системою та пюпітерами. 2. Наявність ресторану європейської кухні «GATSBY» 3. Платне паркувальне місце 4. Замовлення гіда 5. Організація свят
Інтер'єр	Мінімалістичний модерн
Атракції поблизу	2.6 км від центра міста. Цікаві місця поруч: Набережна Перемоги, СПА-центр Цунамі, парк Шевченка, Спасо-Преображенський собор, Дніпровська торговельно-промислова палата.
Мови обслуговування	Українська, англійська
Сервісні недоліки закладу	1. Відсутність спортивного центру або СПА у готелі 2. Заборона на в'їзд з тваринами 3. Відсутність розваг для дітей

Джерело: створена автором на основі [17]

Ресторан «GATSBY» – це заклад європейської кухні біля Набережної Перемоги. Ресторан відомий своїм елегантним і стильним атмосферою, що натхненна епохою "розкішного Гетсбі" 1920-х років. Він пропонує клієнтам вишукані страви, розроблені досвідченими шеф-кухарями, які використовують найсвіжіші інгредієнти. У ресторані "GATSBY" можна очікувати високого рівня сервісу та уважного ставлення до гостей. Професійний персонал старається забезпечити комфорт і задоволення

кожного відвідувача. Крім того, ресторан має свої особливості, такі як вечори живої музики, спеціальні події або тематичні вечірки. Загальна характеристика закладу зібрана у таблиці 2.2.

Таблиця 2.2 – Загальна характеристика ресторану «GATSBY»

Характеристика	Опис
Місцезнаходження	вул. Івана Акінфієва 30А, Дніпро, Україна. Знаходиться в 2,6 км від центру міста, неподалік від місцевого пляжу, набережної. СПА-центру та цирку. Розташування закладу є досить вигідним, бо поруч немає схожих ресторанів, але в той же час місце є досить прохідним і сам заклад знаходиться в новобудові на одній території з готелем «Лайт Хотел», що розширює кількість потенційних гостей.
Стиль закладу	Елегантний, натхненний епохою 20-х років та «розкішного Гетсбі». Меблі досить зручні, з м'якими диванами вантажними деталями. Тепле освітлення і темне дерево роблять інтер'єр затишним, але при цьому розкішним. На стінах висять картини у заданому стилі, на деяких стінах графічні малюнки з дикою природою.
Види діяльності	56.10 Діяльність ресторанів, послуги мобільного харчування 56.21 Постачання готових страв та подій 56.30 Обслуговування напоями
Сервіс	Високий рівень сервісу, персонал має фірмовий одяг та є ввічливим та чуйним.
Кухня	Європейська кухня з елементами різних країн: грецький салат, долма, креветки з манговим соусом, асорті з сала та м'яса, паста, бургери та інше. Меню поділене на такі основні частини: холодні і гарячі закуски, салати, перші страви, паста, риба та морепродукти, бургери, м'ясо, мангал, овочі і гриль, гарніри, хліб та соуси, солодке. Існує також сезонне, суто українське та банкетне меню, що постійно оновлюються. В закладі є окремий бар та стійка з солодким.
Тип обслуговування	Повносервісний

Джерело: створена автором на основі [18]

За даними відгуків у Google ресторан має середню оцінку 4.4/5, а на Facebook – 5/5, що підтверджує якість обслуговування та їжі у закладі [19]. Найбільший наплив гостей відбувається ввечері з середи по суботу, до 15 години кожного дня кількість гостей невелика, більшість з них – гості готелю «Лайт Хотел», які приходять на сніданки. Аналізуючи відгуки, можна сказати, що відвідувачі відзначають швидкий та хороший сервіс, смачні страви та

тематичний інтер'єр. Деякі з них цінують широкий асортимент страв та подачу коктейлів. До недоліків згідно опитувань відносять: паркувальні місця, яких замало; короткий проміжок подачі сніданків та неправильна інформація щодо роботи закладу на сайті (до 10:00, хоча на сайті час роботи ресторану з 10:00); недостатня кількість кавових машин на сніданках і нестабільна цінова політика. На основі зібраної інформації нижче наведений SWOT-аналіз ресторану.

Таблиця 2.3 – SWOT-аналіз діяльності ресторану «GATSBY»

ПЕРЕВАГИ (STRENGTHS)	НЕДОЛІКИ (WEAKNESSES)
1. Вишукана атмосфера, стилізована під епоху "розкішного Гетсбі".	1. Висока цінова політика, недоступність для деякої частини клієнтів.
2. Висока якість обслуговування та уважний персонал.	2. Обмежений простір та невелика кількість столиків, що може вплинути на доступність для бронювання.
3. Вишукана кухня з використанням свіжих інгредієнтів.	3. Обмежений вибір вегетаріанських та дієтичних страв.
4. Використання диджитал-інновацій (електронне меню, чат-бот, соціальні сторінки, NFS)	4. Можливість шумних та переповнених залів у пік години, бо заклад має не великий розмір і при святкування групи людей інші гості будуть все чути.
5. Можливість проведення спеціальних подій, вечорів живої музики та тематичних вечірок.	5. Обмежений паркінг для автомобілів, що може викликати проблеми з паркуванням.
МОЖЛИВОСТІ (OPPORTUNITIES)	ЗАГРОЗИ (THREATS)
1. Розширення ресторану за рахунок будівництва або зайняття додаткового простору. Впровадження інноваційних технологій.	1. Конкуренція з боку інших висококласних ресторанів та закладів громадського харчування.
2. Залучення нових клієнтів шляхом проведення екологічних акцій та впровадження екологічного сервісу.	2. Зміна економічної ситуації, що може призвести до скорочення витрат на ресторанні послуги клієнтами.
МОЖЛИВОСТІ (OPPORTUNITIES)	ЗАГРОЗИ (THREATS)
3. Розширення меню веганських страв.	3. Передові технології доставки їжі та зміна попиту можуть вплинути на кількість клієнтів, які відвідують ресторан.
4. Розширення вибору винної карти та співпраця з виноробами для привернення любителів винної культури.	4. Зміни в законодавстві щодо алкогольних напоїв та їх ліцензування.

Джерело: створена автором на основі [19]

Отже, ресторан «GATSBY» є привабливим закладом для гостей, бо має зручне розміщення (біля центра міста і набережної), тематичний інтер'єр та широкий асортимент меню. Вигідним для ресторану є розташування на території бізнес-готелю «Light Hotel», бо це створює додаткового споживача їх продукції: гості готелю бронюють у ресторані сніданки і обіди. Визначним ресторан робить акцент на 20-роках в оздобленні закладу, а також високоякісні та розкішні меблі. Ціни є середніми–вище середнього (залежно від страви). Заклад позиціонує себе як сімейний і пропонує можливість святкувати визначні події на своїй території. Складається з 2 великих залів, які плавно перетікають у коридор, що веде на рецепцію готелю. Для гостей виділена паркувальна зона, але там же знаходиться зона паркінгу гостей готелю, тому місць дуже мало і це створює перепони для гостей з машинами, яких більшість. Серед інших недоліків можна виділити обмежений вибір вегетаріанських страв та обмежений простір, тому під час святкувань групи гостей інші відвідувачі будуть змушені стати частиною цієї події. Останню проблему намагались вирішити шляхом завіси святкувальної зони, але з шумом вона не впоралась. Оскільки Дніпро – місто великої кількості ресторанів і кафе, заклад має розвивати інноваційний сервіс та шукати нові можливості розвитку. Серед пропозицій: співпраця в місцевими виноробами для розробки винної карти, що відповідає статусу ресторану, а також проведення винних дегустацій; зробити акцент на інноваційний розвиток (техніка, сервіс), а також вирішити проблему з обмеженим простором, шляхом перебудови або викупу прилягаючого приміщення; проведення маркетингових та екологічних акцій.

2.2 Аналізування сервісного інноваційного потенціалу ресторану

Ресторан «GATSBY» має хороші оцінки зі сторони гостей і є конкурентоспроможним закладом. У сучасних реаліях заклад харчування отримує клієнтів лише у випадку, якщо він не тільки пропонує якісну та

смачну їжу, але і використовую різні види сервісних інновацій. За Д.І. Ярмолюком, сервісні інновації поділяються на концептуальні, технологічні, інновації бізнес–процесів та інновації сервісної пропозиції, тому саме за цими основними видами буде розглянуто інноваційне середовище ресторану «GATSBY» [20]. Нижче наведена детальна таблиця з основними інноваціями закладу.

Таблиця 2.4 – Основні сервісні інновації ресторану «GATSBY»

Концептуальні інновації	Технологічні інновації	Інновації бізнес–процесів	Інновації сервісної пропозиції
1. Тематичний стиль та атмосфера 20–років	1. Використання POS–системи для швидкого та точного оформлення замовлень	1. Впровадження системи управління запасами для ефективного контролю і зниження втрат	1. Онлайн–бронювання столиків для зручності клієнтів
2. Концепція "фьюжн" у меню, поєднання різних кухонь та авторських страв	2. Використання спеціалізованих кухонних пристроїв для швидкого та якісного приготування страв	2. Впровадження бонусної системи для залучення та утримання клієнтів	2. Бездротове підключення Wi–Fi для зручної роботи або розваги клієнтів
3. Поєднання діяльності закладу з роботою бізнес–готелю «Light Hotel»	3. Використання автоматизованих систем управління резерваціями та графіком праці співробітників Servio	3. Впровадження системи електронного меню та самообслуговування для зручності клієнтів, а також можливість доставки.	3. Доступ до спеціальних програм та послуг для клієнтів через мобільний додаток
4. Унікальні тематичні події та спеціальні акції для привертання уваги клієнтів	4. Використання електронних платіжних систем для швидкої та безпечної оплати	4. Впровадження системи зворотного зв'язку та оцінки задоволення клієнтів для постійного покращення якості обслуговування. Розвиток соціальних сторінок з цією метою.	4. Інтерактивне розвагове обладнання для створення незабутніх вражень

Джерело: створений автором на основі [21]

Ресторан був створений у 2018 році, але всього за 4–5 років зміг отримати постійних клієнтів та багато хороших відгуків. Кухня закладу має новітнє обладнання, як індукційні плити, пароконвектомати, холодильні та морозильні столи, тощо. Оскільки ресторан до 10:00 приймає гостей готелю на сніданки, заклад має таке оснащення, як марніти перших та других страв з

нержавіючої сталі, прилавки-вітрини охолоджувані з кубом, холодильні прилавки та кавові машини [22]. Серед діджитал-інновацій заклад пропонує електронне меню, QR-коди, онлайн-доставку, онлайн-бронювання столика, безконтактну оплату та електронні платіжні системи для швидкого розрахунку, можливість ознайомитись зі знижками та спеціальними пропозиціями, а також сезонними меню на соціальних сторінках у Facebook та Instagram. Для своєї роботи ресторан обрав зручну POS-систему, яка допомагає контролювати замовлення, оплату, харчові запаси та замовлення продукції, а також керувати персоналом. Серед обладнання для розваг клієнтів є музикальна станція для святкувань. Таким чином діяльність ресторану «GATSBY» є наполовину автоматизованою, а це означає, що заклад є сучасним. До бізнес-інновацій відноситься налагоджена система зворотного зв'язку та оцінки задоволення гостей, а також бонусна система та електронне меню з великою кількістю професійних фотографій страв. Важливою є і розроблена система управління запасами, яка більш детально зображена на рисунку 2.1. Серед недоліків сервісних інновацій закладу можна виділити низький рівень розвитку екологічних інновацій, не зважаючи на вдале управління запасами. Для виправлення ситуації повинен бути запроваджений екологічний сервіс, який буде включати в себе як роботу з персоналом і інформування гостей, так і правильний підхід до використання ресурсів. По-перше, ресторан не піклується про відходи і викидає все в один смітник, який потім вивозиться на звичайне звалище. Такий підхід є неприйнятний у 2023 році, коли основною проблемою планети є високий рівень забруднень. Відходи повинні сортуватись, віддаватись на переробку або використовуватись повторно. По-друге, заклад має застарілу сантехніку, яка використовує більше води, ніж це потрібно. Закупівля більш економічної сантехніки зберегла б у подальшому кошти закладу, при цьому заощадивши один з найважливіших ресурсів планети – прісну воду. По-третє, заклад пропонує споживачам їжу на виніс у пластиковій тарі, а також замовляє фрукти, овочі та інші продукти у коробках, які після розвантаження просто

викидаються.

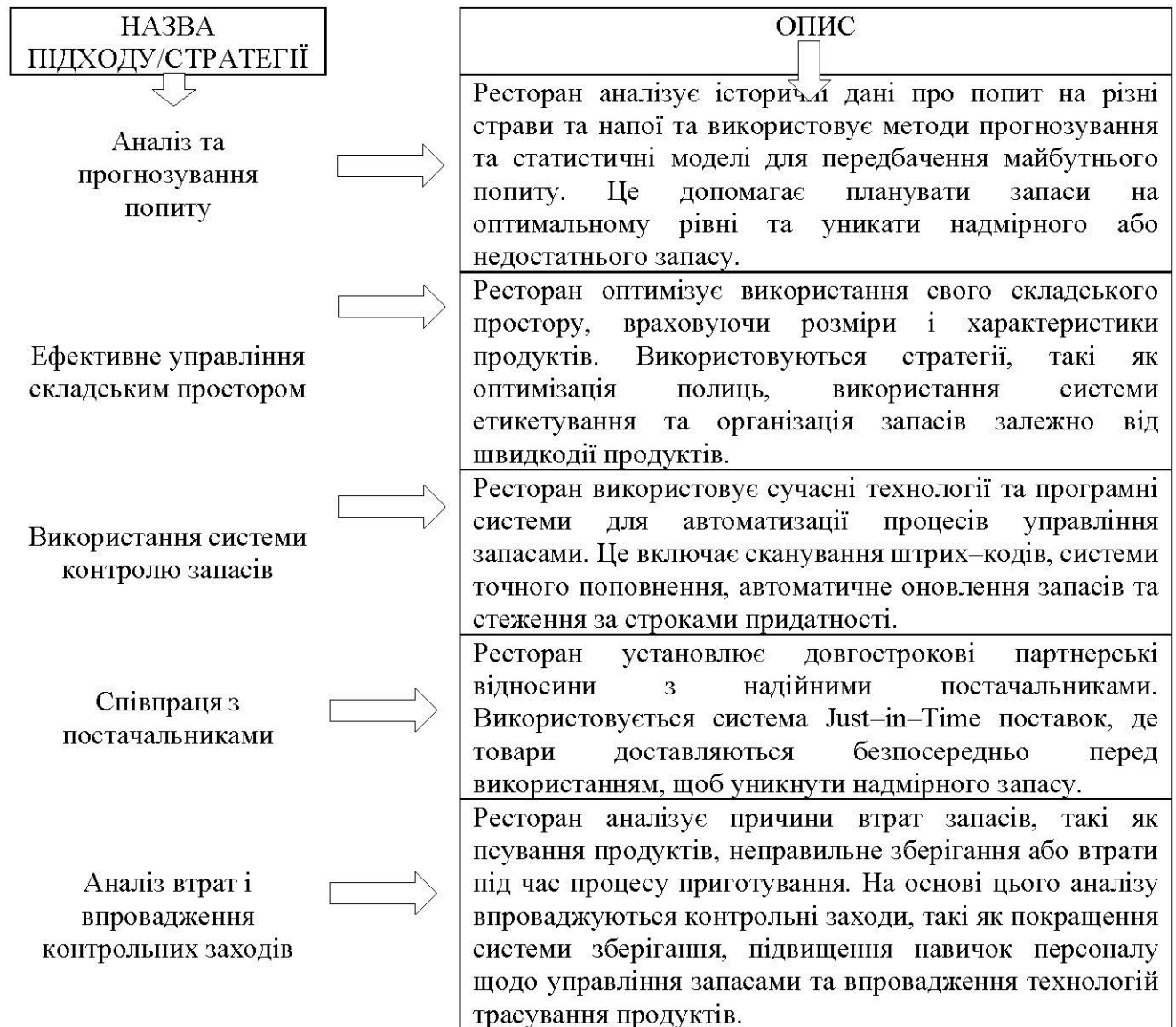


Рисунок 2.1 – Підходи та стратегії ефективного управління запасами у ресторані «GATSBY»

Джерело: створено автором на основі [21]

Отже, ресторан створює багато пластикового сміття і не правильно його утилізує, а також не інформує гостей про загрози таких дій. Альтернативним рішенням було б віддавати тару назад службі доставки харчів, а клієнтам пропонувати їжу в пакетиках та коробках з паперу або альтернативних матеріалів. Загалом заклад є досить інноваційним, використовуючи як технічні та концептуальні інноваційні методи, так і вдосконалюючи бізнес-процеси та сервісну пропозицію.

2.3 Аналіз основних фінансових показників інноваційного закладу

Для повної оцінки діяльності ресторану «GATSBY» необхідно проаналізувати фінансові показники, такі як статутний та власний капітал, оборотні кошти, темпи зростання прибутку закладу, тощо. Варто почати з відомостей про організацію, які зібрані у таблиці 2.5 нижче. За даними таблиці ми бачимо, що заклад був створений 5 років тому, знаходиться майже в центрі міста, має невеликий статутний капітал. Основним видом діяльності є 56.10 Діяльність ресторанів, надання послуг мобільного харчування [22]. Однак серед додаткових послуг ще є кейтеринг, організація свят.

Таблиця 2.5 – Відомості про ресторан «GATSBY»

Найменування юридичної особи (фірми)	Товариство з обмеженою відповідальністю «Гетсбі»
Скорочене найменування	ТОВ «Гетсбі»
Код ЄДРПОУ	42176524
Місце державної реєстрації юридичної особи (адреса юридичної особи)	Україна, 49107, Дніпропетровська обл., місто Дніпро, вулиця Тунельна, будинок 42
Дата реєстрації	01.06.2018
Статутний капітал	3 750 грн
Головний вид діяльності	56.10 Діяльність ресторанів, надання послуг мобільного харчування

Джерело: створено автором на основі [22]

Підприємство є закладом громадського харчування середнього класу, яке займається організацією дозвілля та реалізацією власної продукції. Спеціалізація: страви європейської кухні. Функціонує з 2018 року і знаходиться недалеко від центра міста. Розташоване на території готелю «Лайт Хотел» та має з ним спільну паркувальну зону, яка для гостей є платною. Ресторан має децентралізовану організацію підприємства, що означає, що рішення приймається не одним директором, а і працівниками закладу, і тільки дуже важливі питання вирішуються адміністратором та директором. Доцільно провести аналіз динаміки пасиву та активу балансу закладу (таблиця 2.6) за останні 5 років, аби зрозуміти, в якому фінансовому становищі знаходиться ресторан «GATSBY».

Таблиця 2.6 – Аналіз динаміки пасиву і активу балансу ресторану «GATSBY» за 2018–2022 роки

Показник	Значення показника у тис грн.					Абсолютне відхилення у тис.грн.	Темп зростання % (6/2)
	2018	2019	2020	2021	2022		
1	2	3	4	5	6	7	8
Актив							
Необоротні активи	197 988	200 177	198 894	210 342	210 529	+12 541	+106
–запаси	1 887	1 913	1 123	1 260	1 410	–477	–25,2
–дебіторська заборгованість	4 523	3 451	2 132	1 490	530	–3 998	–88,2
–кошти та короткострокові фінансові вкладення	634	1 245	987	1 121	2 457	+1 823	+387
Пасив							
Власний капітал	186 000	202 591	199 141	212 130	213 251	+27 251	+114
Короткострокові зобов'язання, у тому числі:	–	–	–	–	–	–	–
–позикові кошти	–	–	–	–	–	–	–
Валюта балансу	230 112	236 678	231 892	234 183	241 963	+11 851	+105

Джерело: створено автором на основі [23]

З цих даних можемо проглянути такі основні моменти:

–позитивні тенденції: заклад немає короткострокових зобов'язань і кредитів; дебіторська заборгованість з кожним роком знижується; збільшення власного капіталу, що є результатом вдалої господарської діяльності;

–негативні тенденції: зниження кількості запасів порівняно з 2018 роком.

Динаміка зміни вартості основних засобів ресторану зображена у таблиці 2.7 нижче.

Як видно з табл. 2.8, найбільший моральний знос мають інженерні системи закладу. Далі наведена діаграма зміни валюти балансу в період з 2018 по 2022 роки на рисунку 2.2. На ній ми бачимо позитивну тенденцію, бо валюта балансу збільшується відносно 2018 та 2022 років, що вказує на

зростання виробничих можливостей підприємства. В період з кінця 2019 по початок 2021 у світі проходила хвиля пандемії, що сказалося на валюті балансу, але вже з 2021 по 2022 рік ми спостерігаємо відновлення і навіть збільшення балансу валюти.

Таблиця 2.7 – Динаміка зміни вартості основних засобів ресторану «GATSBY» за 2018–2022 роки, тис.грн.

Роки	2018	2019	2020	2021	2022
Вартість у тис.грн.	120 100	126 877	129 933	140 000	152 302

Джерело: створено автором на основі [23]

Як видно з таблиці 2.7, вартість основних засобів ресторану за 2018–2022 роки мала стійку тенденції до зростання.

В таблиці 2.8 представлено дані щодо морального зношення груп основних засобів.

Таблиця 2.8 – Моральний знос основних засобів ресторану «GATSBY» за 2018–2022 роки

Рік	Меблі (%)	Передавальні пристрої (%)	Інженерні системи (%)	Устаткування та обладнання (%)	Господарський і виробничий інвентар (%)
2018	12	10	32	15	8
2019	18	13	34	19	9
2020	20	14	38	24	13
2021	23	15	42	27	16
2022	28	16	46	30	20

Джерело: створено автором на основі [23]

Аналіз фінансового стану підприємства неможливий без оцінки ліквідності – здатності продати активи для покриття своїх зобов'язань. Нижче наведене співвідношення високоліквідних активів та заборгованості.

Порівнявши задані групи статті активу і пасиву можна простежити такі співвідношення:

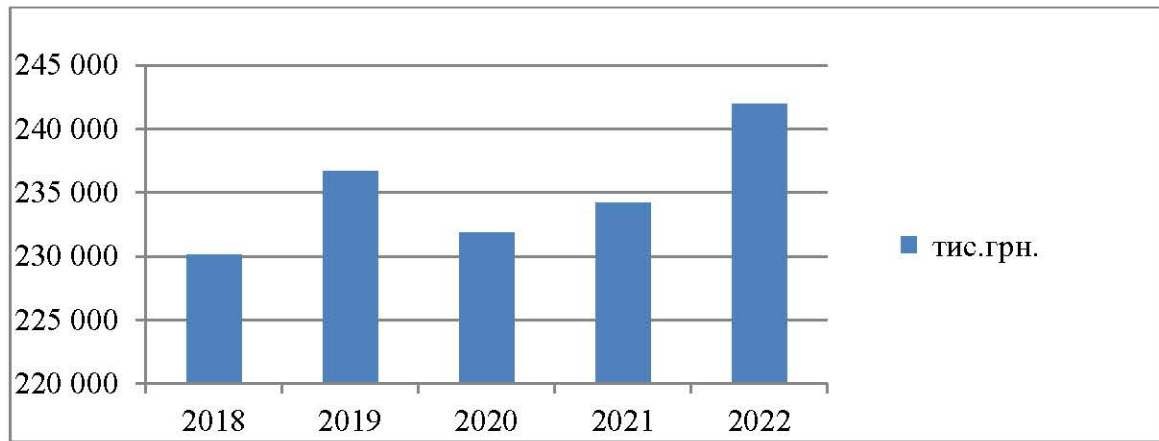


Рисунок 2.2 – Динаміка валюти балансу в період з 2018–2022 роки

Джерело: створено автором на основі [23]

Таблиця 2.9 – Групування активів і пасивів балансу для аналізу ліквідності, в тис. грн.

АКТИВИ						ПАСИВИ					
Назва групи	Показник					Назва групи	Показник				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	2018	2019	2020	2021	2022		2018	2019	2020	2021	2022
A1	634	1 245	987	1 121	2 457	П1	623	950	742	970	1568
A2	4 523	3 451	2 132	1 490	530	П2	–	–	–	–	–
A3	1 887	1 913	1 123	1 260	1 410	П3	–	–	–	–	–
A4	197 988	200 177	198 894	210 342	210 529	П4	186 000	202 591	199 141	212 130	213 251

Джерело: створено автором на основі [23]

– на початок звітної періоду (2018 рік)

$A1 > П1$; $A2 > П2$; $A3 > П3$; $A4 > П4$;

– на кінець звітної періоду (2022 рік)

$A1 > П1$; $A2 > П2$; $A3 > П3$; $A4 < П4$.

Такі результати свідчать про майже абсолютну ліквідність підприємства. Винятком є $A4 > П4$ за 2018 рік, коли постійні пасиви були більшими за вартість активів (необоротних). Найбільш термінові зобов'язання не перевищують наявні у підприємстві фінансові вкладення. Заклад не має

короткострокових або довгострокових кредитів і працює на свої кошти. І на початок, і на кінець звітної періоду найбільш ліквідні активи покривають найбільш термінові фірмові зобов'язання.

Таблиця 2.10 – Коефіцієнти ліквідності ресторану «GATSBY»

Коефіцієнт	Формула	Норма	2018	2019	2020	2021	2022	Абсолютна зміна
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Коефіцієнт поточної ліквідності	$ДО = (A1 + A2 + A3) / (П1 + П2)$	1–2	11,3	6,9	5,7	3,9	2,8	–8,5
Коефіцієнт швидкої ліквідності	$ДО = (A1 + A2) / (П1 + П2)$	Від 0,7 до 1,5	8	4,9	4,2	2,7	1,9	–6,1
Коефіцієнт абсолютної ліквідності	$ДО = A1 / (П1 + П2)$	>0,2	1,01	1,3	1,33	1,1	1,6	+0,59

Джерело: створено автором на основі [23]

Коефіцієнт поточної ліквідності та коефіцієнт швидкої ліквідності є набагато вищим за нормативне значення, що вказує на те, що значна частина капіталу закладу відволікається на створення непродуктивних активів і варто використовувати кошти більш ефективно, змінивши фінансову стратегію підприємства. Найбільш адекватним є значення коефіцієнта абсолютної ліквідності.

Спостерігаючи динаміку абсолютної зміни коефіцієнтів ліквідності на рисунку 2.3, можна простежити зменшення коефіцієнтів поточної та швидкої ліквідності, що могло б вказувати на зростаючий ризик неплатоспроможності, але в цьому випадку значення коефіцієнтів на початок звітної періоду було набагато більшим за нормативне, тому ця тенденція може свідчити про зміну фінансової стратегії для більш розумного використання ресурсів і запасів ресторану. Збільшення показника абсолютної ліквідності вказує на фінансову стійкість і збільшення власних коштів підприємства.

Зі звіту про фінансові результати ресторану, що зображений у таблиці 2.11, можна зробити висновки щодо того, що виручка закладу з кожним роком

збільшується, що є позитивним показником. Винятком є 2020 рік, але такі показники є очікуваними через те, що в 2020 році продовжувалась пандемія і ресторан все ще адаптувався до нових умов. Чистий прибуток закладу у 2020–2021 роках знижався, але вже у 2022 році і порівнянні з 2021 збільшився на 402, 08 тис. грн., досягши найбільшої точки чистого прибутку за всі роки. Виконується важлива парадигма: в успішного підприємства прибуток зростає швидше, ніж чистий дохід (виручка) від реалізації. Сума витрат на собівартість виконаних робіт значно зростала, що є негативним показником. Це могло відбуватись за рахунок зростання елементів операційних витрат, собівартості продукції, збільшення чисельності персоналу.

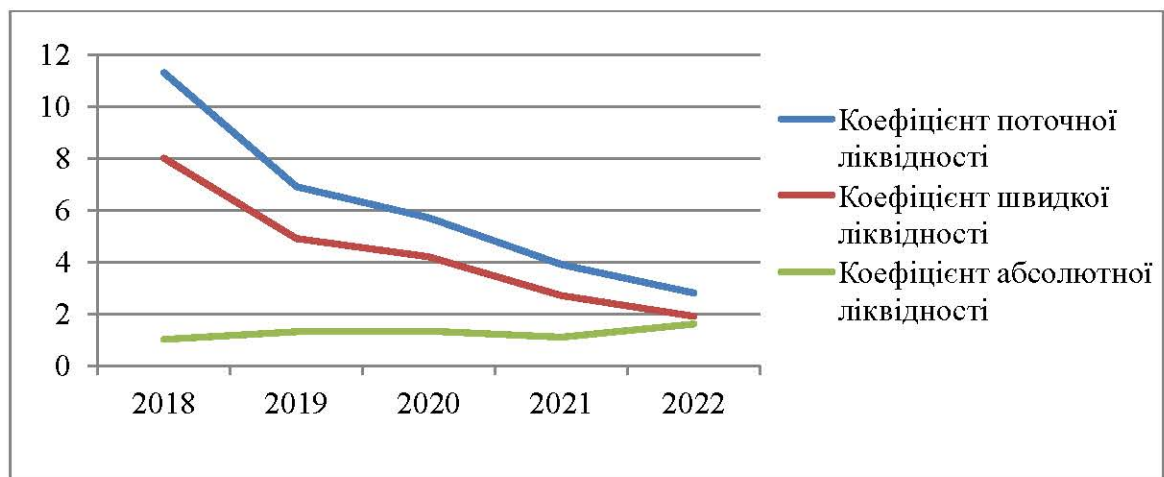


Рисунок 2.3 – Динаміка коефіцієнтів ліквідності ресторану «GATSBY»
За 2018–2022 роки, тис. грн..

Джерело: створено автором на основі [23]

Загальний коефіцієнт рентабельності закладу (коефіцієнт рентабельності діяльності) важливо розглядати у динаміці, бо нормативного значення для нього не існує. Така динаміка зображена на рисунку 2.4 нижче. Як видно, показник збільшується з 2018 по 2019 рік, а потім з 2019 по 2021 знижується до 0,11, і знову різко збільшується у 2022 році до 0,16. Це вказує на нестабільність та зниження доходів ресторану до 2021 року, з чим заклад успішно впорався в 2022, збільшивши ефективність своєї господарської діяльності.

Таблиця 2.11 – Динаміка фінансових результатів ресторану «GATSBY»
за 2018–2022 роки, тис. грн.

Показник	Сума, грн.					Абсолютне відхилення, тис. грн.	
	2018	2019	2020	2021	2022	2022 до 2021	2021 до 2020
1	2	3	4	5	6	7	8
Виручка (нетто) від продажу товарів	1001,40	3809,57	3071,63	4233,55	5142,00	+908,45	+1161,92
Собівар- тість виконаних робіт	808,09	3007,32	2426,00	3717,12	4135,21	+958,09	+1291,12
Валовий прибуток	193,31	802,25	645,63	516,43	1006,79	+490,36	–138,2
Інші видатки	–	–	–	–	–	–	–
Прибуток до оподат- кування	193,31	802,25	645,63	516,43	1006,79	+490,36	–138,2
Податок на прибуток	34,79	144,40	116,21	92,95	181,22	+88,27	–23,26
Чистий прибуток	158,52	657,85	519,42	423,48	825,56	+402,08	–95,94

Джерело: створено автором на основі [23]

Нижче наведена таблиця з оцінкою фінансового та виробничо-технологічного потенціалу ресторану «GATSBY», за якою можна простежити: коефіцієнт платоспроможності станом на 2022 рік є вищим за нормативне значення на 0,2; коефіцієнт забезпечення власними оборотними коштами має нормативне значення і зростає протягом звітного періоду, що вказує на фінансову стійкість компанії; нормативне коефіцієнта фінансування вказує на здатність компанії відповідати за своїми зобов'язаннями. Коефіцієнт зносу основних засобів є більшим за нормативне значення (0,5 – норма, 0,8 – дійсний коефіцієнт), що вказує на поганий технічний стан основних засобів. Коефіцієнт оновлення показує низьку інтенсивність введення в дію нових основних засобів. Однак в динаміці обидва коефіцієнти мають тенденцію до зростання, хоча і невеликого.

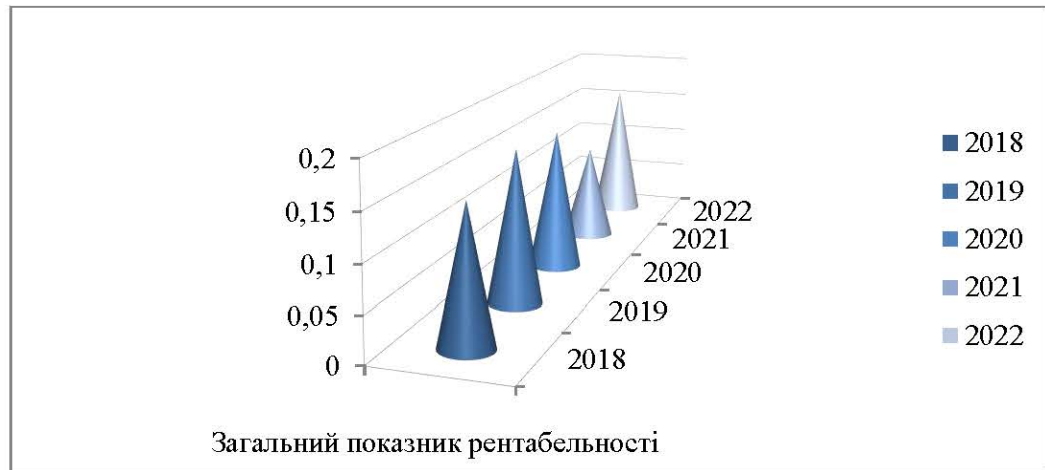


Рисунок 2.4 – Динаміка показника рентабельності закладу «GATSBY» у період з 2018 по 2022 рік

Джерело: створено автором на основі [23]

Далі наведена таблиця з бальною, експертною оцінкою інноваційного потенціалу закладу, за якою видно, що серед усіх складових інноваційного потенціалу ресторану найслабкішою є матеріально–технічна складова.

Отже, проаналізувавши фінансові показники та інноваційний потенціал ресторану «GATSBY» можна зробити такі висновки:

–заклад активно працює з 2018 року, збільшуючи чистий дохід та запаси. У ресторану немає заборгованості або короткострокових кредитів чи позик, дебіторська заборгованість зменшується з кожним роком. Проблемними роками можна вважати 2020–2021 роки, коли ресторан знаходився в стадії пристосування до умов пандемії та вирішення проблем зі збитками, нанесеними цими подіями. Найбільш дохідний рік – 2022;

–показники швидкої і поточної ліквідності закладу мають дуже велике значення, яке значно перевищує нормативне, тому зменшення їх до нормативного в динаміці з 2018 по 2020 рік вказує на те, що заклад змінює фінансову стратегію і почав більш вигідно вкладати гроші і використовувати ресурси. Коефіцієнт абсолютної ліквідності навпаки збільшується, що вказує на фінансову стійкість ресторану; на останнє вказує і позитивна динаміка забезпечення власними оборотними коштами та коефіцієнти платоспроможності і маневреності власного капіталу. Ресторан має не дуже

стабільні показники рентабельності, але вже у 2022 виходить на високий показник, прогнозуючи збільшення ефективності господарювання в подальшому;

Таблиця 2.12 – Оцінка фінансового та виробничо–технологічного потенціалу ресторану «GATSBY» станом на 2021–2022 роки

Показники оцінки фінансового стану:	Формула	2021	2022	Абсолютне відхилення
Коефіцієнт платоспроможності	Власний капітал/загальна вартість активів	0,7	0,9	+0,2
Коефіцієнт забезпечення власними оборотними засобами	Власні оборотні кошти/оборотні активи	0,2	0,3	+0,1
Коефіцієнт маневреності власного капіталу	Власні оборотні кошти/власний капітал	0,1	0,2	+0,1
Показники оцінки фінансового стану:	Формула	2021	2022	Абсолютне відхилення
Коефіцієнт фінансування	Власний капітал і довгострокові зобов'язання/сума пасивів	0,65	0,70	+0,05
Показники виробничо–технологічного потенціалу:				
Ступінь зносу основних виробничих засобів	Сума зносу основних засобів/первісну вартість	0,72	0,8	+0,08
Коефіцієнт оновлення основних виробничих засобів	Вартість введених в експлуатацію нових основних засобів/ вартість основних засобів.	0,2	0,25	+0,05

Джерело: створено автором на основі [24]

Таблиця 2.5 – Експертна оцінка інноваційного потенціалу ресторану

Складові інноваційного потенціалу	Експертна оцінка у балах від 1 до 10
Фінансова складова	7/10
Кадрова складова	8/10
Матеріально–технічна складова	6/10
Інформаційна складова	7/10
Ринкова складова	8/10

Джерело: створено автором на основі [25]

- вартість основних фондів ресторану з кожним роком збільшується.
- Найбільший моральний знос у інженерних систем;
- ресторан має середні інноваційні можливості, бо використовує власні

засоби та довгострокові кредити для покриття витрат, а також має не дуже сильну матеріально–технічну складову інноваційного потенціалу. Іншими негативними показниками є низька інтенсивність введення нових основних засобів та їх стан.

ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 2

У другому розділі була проаналізована діяльність ресторану «GATSBY» у контексті його інноваційного розвитку з урахуванням матеріально–технічної бази, сервісу та фінансових показників.

Ресторан «GATSBY» у місті Дніпро є партнером бізнес–готелю «Light Hotel». Місце розташування є досить вигідним, бо знаходиться недалеко від набережної і центру міста. Заклад має свою креативну концепцію, натхненну епохою 1920–х, а також стильні і елегантні меблі та сучасне ф'южн–меню з елементами кухонь різних народів світу. Серед діджитал–інновацій заклад пропонує електронне меню, розміщене на сайті ресторану, QR–коди, онлайн–доставку, онлайн–бронювання столика, безконтактну оплату та електронні платіжні системи для швидкого розрахунку, можливість ознайомитись зі знижками та спеціальними пропозиціями, а також сезонними меню на соціальних сторінках у Facebook та Instagram. До інших переваг відносяться: проведення святкувань у закладі, висока якість обслуговування, наявність доставки. До недоліків належать: обмежений простір закладу; платна і маленька зона паркінгу; недостатній рівень вегетаріанських страв; недостатньо розвинений екологічний сервіс.

За фінансовим аналізом можна зробити такі висновки: у ресторану немає заборгованості або короткострокових кредитів чи позик, дебіторська заборгованість зменшується з кожним роком. Проблемними роками можна вважати 2020–2021 роки, коли ресторан знаходився в стадії пристосування до умов пандемії.. Найбільш дохідний рік – 2022. Заклад має нестабільні показники рентабельності, а показники ліквідності є вищими за норму. З 2021

року заклад почав змінювати фінансову стратегію і більш вигідно користуватись ресурсами та коштами. З 2018 року чистий прибуток збільшився майже в 5 разів, у 2022 порівняно з 2021 – на 402, 08 тис. грн., що є позитивною тенденцією. Вартість основних фондів збільшується, серед морального зносу найбільший відсоток спостерігається у інженерних систем.

РОЗДІЛ 3

ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ РОБОТИ РЕСТОРАНУ ЗА ДОПОМОГОЮ
ЕКОЛОГІЧНИХ ІННОВАЦІЙ3.1 Мінімізація впливу на навколишнє середовище шляхом
впровадження екологічного сервісу в ресторані «GATSBY»

Будь-які інновації з'являються в залежності від потреб та проблем суспільства. Останні десятиліття людство стає все більш усвідомленим, тому основною проблемою, над якою всі працюють, є проблема забруднення навколишнього середовища, до якої додаються нестача та кінцевість ресурсів, глобальне потепління та перевищене споживання. Це означає, що інновації в інших сферах на сьогодні відходять на «другий план», а насправді важливі зміни повинні починатись з важливості збереження і відновлення природи, і саме тому будь-яке підприємство, в тому числі і ресторан «GATSBY», повинне впроваджувати екологічний сервіс або екологічний менеджмент.

Екологічним сервісом (менеджментом) називають систему управління діяльністю закладу, що орієнтована на формування, розвиток та поширення екологічної культури життєдіяльності і виробництва. Такий сервіс налаштований у готелях мережі Ritz – Carlton з програмою «Community Footprints». Всі працівники цих готелів повинні заощаджувати енергію, контролювати і підтримувати готель у задовільному технічному стані і дбайливо ставитися до природи. Ця програма підтримує конкурентоспроможність готелів, приваблює туристів і головне – допомагає заощаджувати ресурси і кошти. Більш того, персонал готелів цієї мережі приймає участь у проектах по захисту навколишнього середовища, до яких входять: прибирання зелених зон і пляжів, збір відходів, склотари, дощової води [26].

Впровадження екологічного сервісу повинно починатись з ознайомлення та дотримання існуючих стандартів. Стандартна серія ISO 14000 – «Управління навколишнім середовищем» являє собою одну з

найбільш грандіозних міжнародних природоохоронних ініціатив, нараховуючи більше 20 стандартів. Дотримання цих стандартів ISO (ДСТУ ISO в Україні) допомагає виробляти товари найвищої якості та впроваджувати основні принципи екологічного менеджменту. Основним документом з серії цих стандартів ISO 14000, якому підприємству слід приділяти увагу, є ISO 14001. Впровадження принципів еко-менеджменту на підставі вимог ISO 9000 та ISO 14001 сприяє поліпшенню роботи екологічного контролю та управління в Україні [26, 27].

Практичне запровадження екологічного сервісу включає основні принципи:

- розумне використання продуктів харчування; зменшення та утилізація відходів;
- використання лише сучасних технічних засобів, які здатні заощаджувати електроенергію та воду;
- впровадження лише екологічно безпечної тари, посуду та пакувальних матеріалів;
- дотримання норм використання працівниками миючих та хімічних засобів, які не повинні бути токсичними і шкідливими для здоров'я людини;
- екологічне будівництво (ремонт) закладу [28].

Ресторан – це не лише про їжу, але і про атмосферу, затишне місце. Для створення закладу ресторанного господарства застосовується багато різних матеріалів, які необхідні як при будівництві і дрібних ремонтах, так і для оформлення зали, кухні. Потім залишки будівельних матеріалів, старі столи та стільці, вази, декор, тощо викидаються на звалище, створюючи ще більше сміття. Одним з допоміжних методів мінімізування впливу на навколишнє середовище, що пропонується до впровадження у ресторані «GATSBY», є ресайклінг. Ресайклінг – це переробка вже відпрацьованих і не потрібних ресурсів, яка дозволяє зменшити відходи і собівартість продукції завдяки повторному використанню старих речей.

На сьогоднішній день широко використовуються різні методи

переробки (ресайклінгу), які ресторан «GATSBY» може використати :

- спалювання – кількість відходів зменшується на 70–90%, і при цьому утворюється велика кількість теплової енергії, Це економічно вигідно для промислових підприємств, але процес горіння виділяє значну кількість шкідливих речовин;

- піроліз або спалювання без кисню, що призводить до розкладання відходів на простіші речовини;

- хімічний ресайклінг, що є обробкою відходів хімічними реагентами, в кінці чого створюється нова сировина, яку можна використовувати в подальшому;

- механічний ресайклінг, який дозволяє подрібнити або розділити непотрібний матеріал на декілька інших і використати їх окремо ще раз.

Найбільш екологічно–безпечним та зручним видом ресайклінгу вважається апсайклінг, бо він дозволяє сприяє повторному використанню вже відпрацьованих ресурсів, збільшуючи при цьому додану вартість новоствореного продукту. Широко застосовується в декорі, будівництві, оформленні приміщень [29]. Мінімізування впливу на навколишнє середовище можливе при правильній утилізації сміття. Усі процеси ресторанного господарства передбачають велику кількість різних відходів, звичайне викидання яких в один смітник вже давно не є екологічним. У таблиці 3.1 наведені основні критерії, як правильно слід позбуватись відходів.

Після пандемії майже всі ресторани в Україні мають опцію «Їжа на виніс» чи навіть власну службу доставки. Замовлення їжі додому стало буденністю, але і в таких звичних елементах комфорту з'являється місце для виникнення нових причин забруднення навколишнього середовища. Першим і найбільш очевидним є упаковка і тара для транспортування, але при правильній утилізації чи використанні альтернативних матеріалів, а не пластику, ця проблема є вирішеною. Однак доставка передбачає і інший забруднювач екосистеми – автівку. Рекомендації для більш екологічного використання транспорту для потреб ресторану наведені у таблиці 3.2 нижче.

Таблиця 3.1 – Поради для утилізації відходів у закладі ресторанного господарства «GATSBY»

Рекомендація	Пояснення
Розділення відходів на фракції	Сучасні підходи до сортування сміття передбачають такі основні групи: біологічні відходи, пластик, папір, метали, скло, акумулятори та батарейки. Контейнери повинні бути розміщені в узгодженні з пожежною інспекцією та не перекривати аварійні виходи.
Знаходження місць утилізації	Важливим є правильні місця утилізації відходів, тому треба бути обізнаними з національною та регіональною інфраструктурою переробки та утилізації і знайти можливості для транспортування туди окремих груп сміття.
Уникання одноразових матеріалів	Використання багаторазового посуду та матеріалів для видачі їжі з собою, а не використання пластмасового одноразового посуду і пакетів, знижує кількість відходів і використання пластику.
Компост продуктів органічного походження	Компост є органічним добривом, яке можна використовувати для прилеглих територій ресторану або здавати.
Повернення транспортної тари постачальникам	В контракті з постачальниками їжі чи напоїв варто позначати повернення транспортуючої тари. Це зменшить кількість відходів ресторану і натомість є вигідним для фірми-постачальника.

Джерело: створена автором на основі [30]

Таблиця 3.2 – Рекомендації щодо використання транспортних засобів у підприємстві ресторанного господарства

Рекомендація	Пояснення
Впровадження екологічних видів транспорту	До таких відносяться: електромобілі, гібридні автомобілі, монокари, електрокари (електричний самохідний візок). Це зменшує або повністю припиняє використання палива, таким чином зменшуючи забруднення повітря.
Використання неетильованого пального	Неетильоване пальне не виділяє важких металів при згорянні, у тому числі свинцю.
Економічність використання пального	Якщо заклад все ж купує звичайні автомобілі, то має звертати увагу на економічність використання двигуном пального. Якщо це моторизований транспортний засіб, то він повинен мати таймер розігрівача мотору, не використовувати шиповану гуму.
Оптимізація плану доставки	Використання машини лише у разі необхідності і прорахунок логістики може зменшити використання палива. На короткі дистанції доставки варто використовувати велосипед або інші екологічні засоби.

Джерело: створено автором на основі [31]

Далеко не завжди доставити їжу можна велосипедом чи пішки, бо це впливає і на якість, і на швидкість отримання замовлення. Транспорт має

значний вплив на навколишнє середовище, він забруднює ґрунт важкими металами, атмосферу парниковими газами, шкодить нашому здоров'ю та спричиняє зміну клімату. Технологічний процес виробництва та переробки автомобілів також завдає шкоди навколишньому середовищу та людям. Виробництво палива – видобуток нафти, її транспортування і переробка – одна з найбільш руйнівних видів діяльності людини. Тому екологічно свідомі компанії оптимізують використання своїх автомобілів і транспортних засобів, зменшують вплив на навколишнє середовище та здоров'я людей, зберігають ресурси.

Підсумовуючи, ректорану «GATSBY» слід запровадити екологічний сервіс, який розповсюджений у більшості країн Європи і є запорукою сталого розвитку закладу. Це зможе мінімізувати вплив діяльності ресторану на навколишнє середовище і заощадити ресурси. До основних рекомендацій відносяться: правильна утилізація відходів, заощадливе споживання продуктів харчування, використання апсайклингу при ремонтних роботах у ресторані, впровадження екологічних видів транспорту та оптимізація плану доставки.

3.2 Впровадження екологічної сантехніки в заклад ресторанного господарства

Екологічний ресторан повинен ставити на меті не тільки зменшення забруднення навколишнього середовища, але і скорочення витрат природних ресурсів, до яких відноситься вода, електроенергія та газ. Одним з найбільш проблематичних питань в Україні у 2023 році є питання постачання питної води в усі регіони, бо по-перше, через воєнні дії відбувається регулярне порушення роботи комунальних служб; по-друге, у червні відбувся підрив водосховища у Каховці, що призвело до необхідності скоротити витрати питної води не тільки з зонах поруч з місцем катастрофи, але і по всій країні. Саме тому навіть мінімальні зменшення використання води є важливими. Другою причиною впровадження економічної та екологічної сантехніки є

високий відсоток морального зносу деяких елементів інженерних систем, до яких відноситься сантехніка.

Екологічність сантехніки проявляється у першу чергу у її економічності. Впровадження екологічної сантехніки повинно відбуватись з дотриманням таких правил, що зображені у таблиці 3.4 нижче.

Таблиця 3.4 – Правила впровадження екологічної сантехніки

Правило
1. Об'єм витoku води з кранів не має перевищувати 8 літрів за хвилину.
2. Новопридбані крани повинні бути не натискного, а поворотного типу: це дозволяє заощаджувати близько 50% витoku, а в деяких випадках і збагатити киснем воду.
3. Споживання води новопридбаних унітазів не повинне перевищувати 6 літрів при змиванні (як в туалетних кімнатах гостей, так і персоналу).
4. Не допускати протікань сантехніки або не заощадливого використання води.
5. Усі крани повинні мати водозберігаючі насадки.

Джерело: створено автором на основі: [31, 32]

Оскільки з 2022 року в Україні відбувається повномасштабне вторгнення, багато закладів постраждали від цього фінансово, інвестиції в дорогі екологічні проекти та закупівля великої кількості екологічної сантехніки не є доречною. Саме тому у цій роботі пропонуються до впровадження два бюджетних види економічної сантехніки, які є не тільки сучасним екологічним рішенням, але і допоможуть зберегти ресурси підприємства в подальшому. Проаналізувавши діяльність закладу «GATSBY», пропонується впровадити економічні аератори води бренду Welli та системи FLUSHWAVE.

Останній раз заклад змінював змішувачі та аератори у 2018 році. Крани GROHE Euroesco Cosmopolitan, що використовує ресторан, мають гарантію від 5 до 7 років, що вказує на те, що станом на 2023 рік їх варто замінити. Бренд Welli є українським виробником сантехніки, включаючи і аератори для змішувачів, які мають низку переваг перед іншими, що зображено у таблиці 3.5 нижче. Зовнішній вигляд та внутрішня будова на кресленні зображені у додатку В.

Таблиця 3.5 – Переваги аераторів фірми Welli

Перевага	Пояснення
Економія води	Аератори цього виробництва дозволяють зменшити витрати води у 5 разів порівняно з класичними змішувачами і проливають всього 3 л води на хвилину, в то час як кран без аератора проливає 15 л. Аератори інших фірм проливають від 4 до 7 літрів на хвилину.
Довговічність матеріалу	Аератори виготовлені з якісних матеріалів (хромована латунь), що забезпечує стійкість і довговічність.
Легкий в установці	Аератори мають стандартні розміри та форму, що дозволяє легко і самостійно замінити старий на новий (різьба універсальна:зовнішня M18*1)
Високі стандарти безпеки	Стандарти безпеки відповідають вимогам національних та міжнародних норм, зокрема: ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, OHSAS 18001:2007, Державні стандарти України, які вимагають відповідності продукції певним вимогам щодо безпеки, здоров'я та довкілля.
Доступна ціна	Станом на травень 2023 року – 147 грн/шт.

Джерело: створено автором на основі [33]

Економічне обґрунтування впровадження аераторів для змішувачів Welli: у даному випадку, зменшення витрат на воду залежить від того, яку кількість води заклад використовує, тому точні фінансові переваги можуть бути різними для різних закладів. Ресторан використовує аератори на кранах, які проливають 6 л води за хвилину, тобто в 2 рази більше за аератори Welli. В середньому заклад відвідує близько 500 людей в день. Крани GROHE Euroeco Cosmopolitan [34], що використовує заклад, вмикають воду за допомогою датчика руху після 60 секунд використання. Заклад працює 14 годин в день, 365 днів на рік.

За даних умов, якщо заклад запровадить 6 аераторів Welli (бо у ресторані зафіксовано 6 кранів), які проливають по 3 л води на хвилину, то загальна кількість води, що вони заощадять за день, складе:

$$500 \text{ чол.} * 3 \text{ л} * 1 \text{ хв} = 1500 \text{ л} = 1,5 \text{ м}^3 \text{ води на день.}$$

Очікувані витрати води на рік тоді складають:

$$1,5 \text{ м}^3 * 365 \text{ днів} = 547,5 \text{ м}^3$$

Загальна вартість 6 аераторів Welli складе:

$$6 \text{ шт} * 147 \text{ грн} = 882 \text{ грн.}$$

За ціною води у Дніпрі в 33,56 грн за 1 м³ [35], витрати на воду для

закладу зменшаться на:

$$547,5 \text{ м}^3 * 33,56 \text{ грн/м}^3 = 18\,374,1 \text{ грн на рік.}$$

Отже, встановлення аераторів Welli може мати фінансову перевагу для закладу, оскільки вони дозволяють заощадити на витратах на воду.

FLUSHWAVE – це український стартап, екологічна система збереження води, яка може допомогти значно зменшити використання води в туалетах. Система FLUSHWAVE працює на принципі переривчастого зливу, що дозволяє зменшити об'єм води, який використовується для спуску, але при цьому забезпечує ефективне виведення відходів з унітазу [36]. Будова цієї системи зображена у додатку Г. Основні показники і переваги системи FLUSHWAVE наведені у таблиці 3.6 нижче.

Таблиця 3.6 – Основні показники системи збереження води FLUSHWAVE

Показник	Опис
Ціна	10 000 грн
Принцип роботи	Робота цієї системи базується на власному фільтруванні та автоматичному режимі. Вода проходить через два етапи механічної очистки та дезінфекції озоном, і не вимагає використання додаткових матеріалів для дезінфекції, таких як хлорні таблетки. Система також має вбудований самоочисний фільтр, який не потребує спеціального обслуговування; легко інтегрується в наявні сантехнічні вузли та схеми. Вона підключається до сифона умивальника, і вода з умивальника потрапляє в систему та збирається там. Трійник, що використовується при вході в систему, забезпечує можливість переливу та підключення шланги для промивання системи при необхідності. Якщо вода з умивальника не є достатньою для зливу в унітаз, система автоматично підключає холодну воду для забезпечення необхідного обсягу.
Споживана потужність	60Вт
Наявність автоматичного режиму	Пристрій працює в автоматичному режимі
Напруга живлення	220 Вольт, 50 Гц
Ємність, габарити	20 літрів, розмір коробки: 350мм*530мм*350мм

Джерело: створено автором на основі [37]

Система FLUSHWAVE використовує технологію двоступового змиву, що дозволяє заощадити більше 50% води порівняно з традиційним

одноступеневим змивом. При традиційному змиві використовується одне об'ємне водопостачання для змиву всіх відходів, тоді як двоступеневий змив FLUSHWAVE використовує два рівня змиву: менший рівень для рідинних відходів та більший рівень для твердих відходів. Це дозволяє заощадити більше води і скоротити кількість води, яка потрібна для змиву, не зменшуючи ефективності очищення. Таким чином, встановлення системи FLUSHWAVE дозволить ресторану зменшити використання води, знизити витрати на водопостачання та з каналізації, а також знизити негативний вплив на навколишнє середовище, що зробить його більш екологічною та економічно ефективною. В ресторані приблизно 300 змивів на день (за даними водолічильника на системі зливу). Сучасні унітази Villeroy & Boch Architectura, які використовуються в ресторані, споживають приблизно 3 літри води на один змив [38]. Щодня ресторан витрачає близько 900 літрів води тільки на змив унітазів. З використанням системи FLUSHWAVE, яка забезпечує 50% заощадження води при кожному змиві, ресторан зможе заощадити 450 літрів води щодня.

Отже, 1 унітаз ресторану змиває 3 літри за раз, а при використанні системи FLUSHWAVE, що зберігає 50% води, він зменшить споживання води до 1,5 літрів на кожен змив. Це дозволить економити 450 літрів води щодня:

$$300 \text{ змивів} * 1,5 \text{ л} = 450 \text{ л/день}$$

Таким чином, за рік ресторан зможе заощадити:

$$365 \text{ днів} * 450 \text{ л} = 164\,250 \text{ л (або } 164,25 \text{ м}^3 \text{ води)}$$

Ціна 1 м³ води у Дніпрі, станом на травень 2023 року, складає 33,56 грн. [35]. Тому ресторан зможе заощадити приблизно 5 512,23 грн на рік:

$164,25 \text{ м}^3 * 33,56 \text{ грн} = 5\,512,23 \text{ грн на рік}$. Оскільки всього унітазів у ресторані 3, то для кожного потрібна окрема система. Тому загальні витрати на закупівлю складуть 30 000 грн.

Для оцінки економії рестораном варто порівняти витрати на воду (згідно комунальних витрат ресторану) до і після впровадження економічної сантехніки в ресторан «GATSBY», що зображено у таблиці 3.7 нижче.

Таблиця 3.7 – Економія від впровадження запропонованої економічної сантехніки

Реальні витрати на воду в 2022 році (середнє значення):	на місяць	на рік
у грошовому виразі (грн.)	11000	132 000
у м ³	328	3 936
Заплановані витрати на воду при впровадженні запропонованої екологічної сантехніки:		
у грошовому виразі (грн.)	9 009	108 113,77
у м ³	268,7	3 224,25
Економія закладу:		
у грошовому виразі (грн.)	1 990,5	23 886,23
у м ³	59,3	711,75

Джерело: створено автором на основі [37]

Закладу пропонується використовувати більш екологічну сантехніку, роблячи акцент на економічність. Серед інноваційних екологічних видів сантехніки доцільно впроваджувати ту, яка є відносно бюджетною та допоможе заощадити важливі природні ресурси, а саме – аератори Welli та систему збереження води. Фінансово впровадження системи FLUSHWAVE і аераторів Welli в ресторан може мати значні переваги. Це може знизити витрати на воду та призвести до значної економії грошей, що було підтверджено розрахунками. Крім того, зменшення використання води може допомогти підвищити екологічну свідомість ресторану та його споживачів. Будучи екологічною компанією, ресторан може привернути більше клієнтів, які цінують екологічність та сталий розвиток.

3.3 Практичні проблеми впровадження екологічного сервісу в Україні

Закладам ресторанного господарства у 2023 році недостатньо просто створювати їжу чи гарно оздоблювати приміщення для підтримання конкурентоспроможності і розвитку. Важливою є орієнтація підприємств на модель сталого розвитку, основною ланкою якої є приділення уваги екологічності виробництва та надання сервісу. Екологічний сервіс включає в

себе низку елементів, серед яких інформування гостей про екологічно–дружнє споживання, економія природних ресурсів, правильна утилізація сміття, використання еко–менеджменту, розумне споживання і багато іншого. Однак перетворення українських закладів харчування в екологічні можливе лише при створенні відповідних умов у країні.

За даними Environmental Performance Index за 2022 рік Україна посіла 52 місце серед 180 країн за рівнем екологічної ефективності підприємницької діяльності, що на 8 позицій вище за 2020 рік. Найнижчі показники спостерігаються за таким критерієм, як збереження екосистем та біорізноманіття [39].

Областями з великим потенціалом до збереження енергії і ресурсів є так звані «коричневі галузі», до яких входить будівництво, утилізація відходів і звичайно – туризм та готельно–ресторанний бізнес. Впровадження екологічних інновацій у ці галузі зможе зменшити критичне навантаження на природні ресурси і дасть вихід до європейських ринків, забезпечивши розвиток стратегічних галузей економіки [40]. На сьогоднішній день існує низка практичних проблем, які повинні бути вирішені в Україні для орієнтації на сталий розвиток та екологічність, серед яких ті, що зображені в таблиці 3.8. Серед основних: відсутність достатнього рівня свідомості та знань про екологічні питання серед населення, слабка екологічна інфраструктура, відсутність чіткої відповідальності за нанесення шкоди екології, погане дотримання національної стратегії щодо охорони довкілля, а також екологічного розвитку, тощо.

За даними рисунка 3.1 видно, що кошти на охорону довкілля не мають стабільного зростання, тим самим підтверджуючи відсутність чіткого плану та контролю використання цих коштів. Кількість інвестицій в охорону навколишнього природного середовища тільки почала підніматись в 2019 році, однак COVID–19 і викликані ним фінансові труднощі знову знизили вкладення вже у 2020 році.

Таблиця 3.8 – Практичні проблеми впровадження екологічного сервісу в Україні

Проблема	Пояснення
1. Відсутність достатнього рівня свідомості та знань про екологічні питання серед населення.	Це може призвести до недостатньої підтримки екологічних ініціатив і програм. Відсутність екологічного маркетингу є однією з основних причин цієї проблеми.
2. Неповна співпраця між різними органами влади та громадськими організаціями в галузі екології.	Це може перешкоджати ефективному впровадженню екологічного сервісу та розвитку екологічної політики.
3. Недостатній рівень інфраструктури.	До цього відносяться сміттепереробні заводи. Проблеми з утилізацією відходів та переробкою сміття негативно впливають на стан довкілля та здоров'я населення.
4. Відсутність чіткої відповідальності за стан довкілля та його охорону.	Це може спричинити відсутність ефективних заходів для зменшення забруднення. Введення чітких штрафних санкцій та пояснення громадської відповідальності є необхідним елементом екологічної свідомості.
5. Низький рівень впровадження нових екологічних технологій та методів в Україні.	Це може сповільнювати розвиток екологічного сервісу та знижувати ефективність боротьби з забрудненням.
6. Проблеми зі збереженням біорізноманіття та екосистем.	Це призводить до зменшення різноманітності видів, зменшення кількості природних ресурсів та загрози для життя тварин та рослин
7. Проблеми зі забрудненням повітря, води та ґрунту.	Як наслідок, погіршення здоров'я людей, загроза для тварин та рослин та забруднення природних ресурсів.
8. Відсутність ефективних механізмів стимулювання підприємств та інших зацікавлених сторін до впровадження екологічних технологій та заходів..	Акцент підприємств робиться на збільшенні доходів та зниженні витрат, тому без стимулу лише одиниці готові додатково вкладати кошти в зміну технології приготування товару та сервісу в сторону екологічності.
9. Відсутність дотримання національної стратегії щодо охорони довкілля та екологічного розвитку.	Це призводить до розбіжностей у підходах та неефективної координації заходів з охорони довкілля.

Джерело: створено автором на основі [41,42,43]

На основі перелічених проблемних точок були виведені наступні рекомендації, які можна запровадити для поліпшення екологічного стану, впровадження екологічного сервісу та орієнтації України на сталий розвиток:

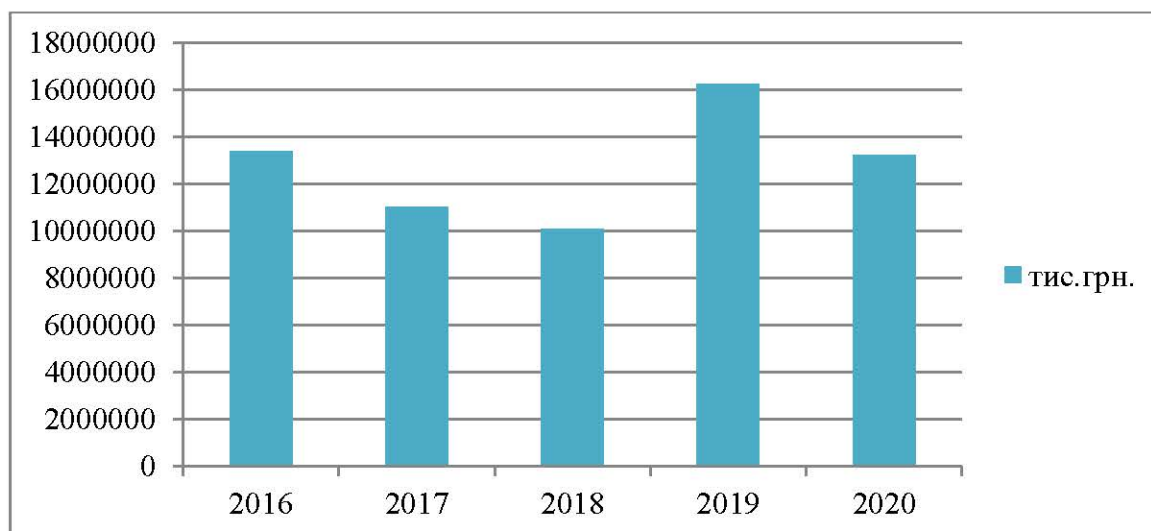


Рисунок 3.1 – Капітальні інвестиції на охорону навколишнього природного середовища в період з 2016 по 2020 рік

Джерело: створено автором на основі [44]

– покращення координації міжрівневих органів влади та співпраці з громадськістю щодо забезпечення ефективного функціонування екологічного сервісу. Це можливо при розробці спільних програм та проектів; створенні спеціальних відомчих комісій, які будуть нести відповідальність за кошти і реалізацію екологічних проектів; проведення інформаційних кампаній серед громадян;

– більш активне впровадження екологічної політики, зокрема забезпечення більш ефективної реалізації міжнародних зобов'язань з охорони навколишнього середовища. Для цього необхідно дотримуватись єдиної екологічної стратегії прописаної в документі 2697–VIII Закону України [45]. Важливим є Забезпечення взаємодії між різними міністерствами та органами влади в процесі розробки та впровадження екологічної політики. Наприклад, міністерство екології може співпрацювати з міністерством енергетики для зменшення використання вугілля та інших шкідливих джерел енергії;

– створення ефективної системи моніторингу екологічного стану навколишнього середовища та розробка заходів для запобігання забрудненню. Моніторинг повинен проводитись кваліфікованими працівниками. Проблемою нашої країни є корупція, яка впливає на дійсність показників

перевірки. Також для моніторингу природних зон слід використовувати інноваційні технології, такі, як: дистанційне зондування, супутникові знімки, автоматизовані системи збору даних тощо;

- впровадження інноваційних технологій для зменшення викидів та водного забруднення, збільшення обсягу переробки відходів та зниження витрат на енергопостачання;

- забезпечення фінансування екологічних програм та проектів, в тому числі шляхом залучення інвестицій та грантів від міжнародних організацій.

Отже, впровадження екологічного сервісу у закладах України є важливим елементом сталого розвитку держави і конкретно закладів ресторанного господарства. Країна вже починає орієнтуватись на європейські стандарти і підходи в питаннях екології, але на сьогодні існує багато практичних проблем, серед яких: недостатньо розвинута інфраструктура, відсутність якісного моніторингу стану навколишнього середовища, низький рівень впровадження інноваційних екологічних технологій та низка вже існуючих проблем з екологією, які треба вирішити. Але найголовнішою задачею є створення єдиного плану розвитку у екологічному напрямку, включаючи як підвищення фінансових інвестицій, так і забезпечення країни інноваційними підходами, технологією та кваліфікованим персоналом.

ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 3

За результатами написання третього розділу визначено, що ресторану «GATSBY» слід запровадити екологічний сервіс, який розповсюджений у більшості країн Європи і є запорукою сталого розвитку закладу. Це зможе мінімілізувати вплив діяльності ресторану на навколишнє середовище і заощадити ресурси. До основних рекомендацій відносяться: правильна утилізація відходів, заощадливе споживання продуктів харчування, використання апсайклингу при ремонтних роботах у ресторані, впровадження екологічних видів транспорту та оптимізація плану доставки.

Закладу «GATSBY» рекомендується використовувати більш екологічну

сантехніку, роблячи акцент на економічність. Фінансово впровадження системи FLUSHWAVE і аераторів Welli в ресторан може мати значні переваги. Це знизить витрати на воду та зможе допомогти зекономити гроші, що було підтверджено розрахунками. Крім того, зменшення використання води може допомогти підвищити екологічну свідомість ресторану та його споживачів. Будучи екологічною компанією, ресторан може привернути більше клієнтів, які цінують екологічність та сталий розвиток.

Було проаналізовано практичні проблеми впровадження екологічного сервісу в Україні, серед яких: недостатньо розвинута інфраструктура, відсутність якісного моніторингу стану навколишнього середовища, низький рівень впровадження інноваційних екологічних технологій та низка вже існуючих проблем з екологією, які треба вирішити. Найголовнішою задачею є створення єдиного плану розвитку у екологічному напрямку, включаючи як підвищення фінансових інвестицій, так і забезпечення країни інноваційними підходами, технологією та кваліфікованим персоналом.

ВИСНОВКИ

За результатами виконання кваліфікаційної роботи було зроблені наступні висновки.

1. Ми ознайомились з основними поняттями, які стосуються інноваційної діяльності в Україні, серед яких інноваційний продукт, інноваційний проект, інноваційні продукція та інноваційна діяльність.

2. Ми ознайомились з законодавчою базою, якою керується інноваційна діяльність в Україні. Основним законом є Закон "Про інноваційну діяльність" від 04.07.2002 р. № 40–IV, де інновації визначаються як новостворені або вдосконалені конкурентоспроможні технології, в тому числі продукція чи послуги, організаційно–технічні рішення виробничого, адміністративного, комерційного або іншого характеру, які суттєво покращують процеси виробництва та їх якість. Були визначені суб'єкти інноваційної діяльності України, до яких належать: державні органи управління інноваційною діяльністю, інноваційні підприємства та фінансово–кредитні інноваційні установи.

3. Ми ознайомились з кроками створення інноваційної політики підприємств, і визначили, що вона має формуватися на засадах створення обдуманих та обґрунтованих завдань і цілей фірми, на базі кваліфікованого персоналу, що готов змінюватись і допомагати покращувати процеси, а також враховувати ресурсне забезпечення підприємства. Метою інноваційної політики є розвиток закладу через гнучкість та забезпечення можливостей до зростання. Для розроблення такої політики підприємства необхідна постановка цілей, визначення місії і стратегії та найближчу та далеку перспективу. Цілі бувають повністю нові, або функціональні. Стратегії поділяються на пасивну, проактивну, активну і реактивну, і обираються згідно визначених цілей та можливостей.

4. Ми ознайомились з сучасними видами сервісних інновацій та закордонним і вітчизняним досвідом їх впровадження в заклади ресторанного

господарства. Було визначено, що різноманітні інновації у закладах ресторанного господарства є важливою складовою іміджу і конкурентоспроможності закладу. Сучасні сервісні інновації поділяються на види, серед яких основні: концептуальні, інновації в обслуговуванні гостей, технологічні, екологічні та інновації в дизайні і оздобленні. Для успішної роботи ресторану треба запроваджувати нововведення для всіх господарчих процесів, таким чином постійно розвиваючись. Було встановлено, що необхідним елементом сучасного ресторану є диджиталізація, яка охоплює значну частину процесів, починаючи від замовлення страви або столика і закінчуючи оплатою і комунікацією з гостями. До основних напрямів розвитку у цій сфері відносяться: NFC, онлайн-меню, чат-боти, метавсесвіт, використання SEO і SMO технологія Big Data. Визначено, що інноваційні форми обслуговування та спеціальні інструменти в процесі надання сервісу привертають клієнтів і створюють неповторний стиль закладу. До цього відносяться: концептуалізація ресторану; крафтове виробництво напоїв; створення віртуального ресторану; пропозиція обслуговування в режимі «кейтеринг»; використання елементів геймінгу в обслуговування; створення неповторного меню (фьюжн-меню, карта домашніх вин, молекулярна кухня, тощо). До найбільш популярних концептів ресторанів в Україні належать: сімейний заклад, Free Flow, Street food, Drive through, Chill Out Cafe.

5. Було проаналізовано сервісну діяльність ресторану «GATSBY» у місті Дніпро. До переваг закладу відносяться: є партнером бізнес-готелю «Light Hotel»; місце розташування є досить вигідним, бо знаходиться недалеко від набережної і центру міста; у ресторану є креативна концепцію, натхнення епохою 1920-х; декор: стильні і елегантні меблі, приємне освітлення, великі вікна, незвичайні картини; сучасне фьюжн-меню з елементами кухонь різних народів світу; проведення святкувань у закладі, висока якість обслуговування, наявність доставки. Серед діджитал-інновацій заклад пропонує електронне меню, розміщене на сайті ресторану, QR-коди, онлайн-доставку, онлайн-бронювання столика, безконтактну оплату та електронні платіжні системи для

швидкого розрахунку, можливість ознайомитись зі знижками та спеціальними пропозиціями, а також сезонними меню на соціальних сторінках у Facebook та Instagram. До недоліків належать: обмежений простір закладу; платна і маленька зона паркінгу; недостатній рівень вегетаріанських страв; недостатньо розвинений екологічний сервіс.

6. Було проведено фінансовий аналіз закладу, за яким можна зробити такі висновки: у ресторану немає заборгованості або короткострокових кредитів чи позик, дебіторська заборгованість зменшується з кожним роком. Проблемними роками є 2020–2021 роки, коли ресторан знаходився в стадії пристосування до умов пандемії. Найбільш дохідний рік – 2022. Заклад має нестабільні показники рентабельності, а показники ліквідності є вищими за норму. З 2021 року заклад почав змінювати фінансову стратегію і більш вигідно користуватись ресурсами та коштами. З 2018 року чистий прибуток збільшився майже в 5 разів, у 2022 порівняно з 2021 – на 402, 08 тис. грн., що є хорошим показником. Отже, фінансовий стан ресторану є досить стабільним, заклад має кошти на розвиток і не має заборгованостей. Інноваційні можливості є середніми. Було встановлено, що ресторан має середні інноваційні можливості, бо використовує власні засоби та довгострокові кредити для покриття витрат та має не дуже сильну матеріально–технічну складову інноваційного потенціалу. До інших негативних показників належить низька інтенсивність введення нових основних засобів та їх стан.

7. Було розроблено рекомендації щодо подальшої роботи закладу «GATSBY», до яких відносяться запровадження екологічного сервісу: правильна утилізація відходів; заощадливе споживання продуктів харчування; використання апсайклингу при ремонтних роботах у ресторані; впровадження екологічних видів транспорту та оптимізація плану доставки. Було запропоновано змінити частину сантехніки на більш економічну, що дозволить заощадити кошти і ресурси підприємству. Для цього було обрано систему зберігання води FLUSHWAVE і аератори для змішувачів Welli. Це допоможе ресторану зберегти 711 м³ води на рік.

8. Було знайдено і проаналізовано практичні проблеми впровадження екологічного сервісу в Україні, серед яких: недостатньо розвинута інфраструктура, відсутність якісного моніторингу стану навколишнього середовища, низький рівень впровадження інноваційних екологічних технологій та низка вже існуючих проблем з екологією, які треба вирішити. Було визначено головну задачу для подальшого екологічного розвитку України – створення єдиного плану розвитку у екологічному напрямку, включаючи як підвищення фінансових інвестицій, так і забезпечення країни інноваційними підходами, технологією та кваліфікованим персоналом.

СПИСОК ВИКОРИСТАННИХ ДЖЕРЕЛ

1. Про інноваційну діяльність : Закон України (зі змінами) від №1714–IX від 07.09.2021.URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/40–15#Text>
2. Сербенівська А. Ю. Сутність та значення інноваційних процесів в діяльності підприємства. *Ефективна економіка*. 2012. №5. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=1690>
3. Завадинська О.Ю. Інноваційні технології господарювання в ресторанному бізнесі. *Менеджмент та інновації*. 2018. №2. С. 93–100.
4. Прудніков В.Ф., Куцинська М.В. Інноваційний розвиток підприємства : навч. посіб.; Держ. ВНЗ "Укр. держ. хім.–технол. ун–т". Дніпро: ДВНЗ УДХТУ, 2018. 179 с.
5. Інноваційний менеджмент: підручник / П.П. Микитюк та ін. Тернопіль: Екон. думка ТНЕУ, 2019. 518 с.
6. Інноваційний розвиток підприємства. Навчальний посібник / За ред. П. П. Микитюка. Тернопіль: ПП «Принтер Інформ», 2015. 224 с.
7. Dodgson M., Gann D.M., Salter A. The Management of Technological Innovation: Strategy and Practice. Oxford, 2008. 408 p. URL: https://www.researchgate.net/publication/375201907_The_Management_of_Technological_Innovation_Strategy_and_Practice
8. Глуха Г.Я., Цимбалюк А.І., Сучасний підхід до побудови інноваційної стратегії на підприємстві. *Академічний огляд*. 2018. №2 (49). С.62–74. URL: <https://acadrev.duan.edu.ua/images/PDF/2018/2/7.pdf>
9. Красномовець П. План «Диджиталізація». На цифровий розвиток України до 2025 року хочуть витратити 69 млрд грн. Куди підуть гроші. *Forbes Ukraine*. URL: <https://forbes.ua/innovations/plan-didzhitalizatsiya-na-vidnovlennya-ta-tsifroviy-rozvitok-do-2025-roku-khochut-zaluchiti-i-vitratiti-692-mlrd-grn-kudi-pidut-groshi-05072022-7000>
10. Технології та інновації, які змінюють ресторанний бізнес.URL: <https://sfii.gov.ua/tehnologii-ta-innovacii-yaki-zminjujut-restorannij-biznes/>

11. Борисов Д. Тренди 2022. Українські реалії. URL: <https://surl.li/agbyej>
12. Гросул В.А., Балацька Н.Ю. Економіка та управління підприємствами. *Підприємництво та інновації*. 2020 р. Вип. 11–2. С. 7–12. URL: <http://ei-journal.in.ua/index.php/journal/article/view/279/273>
13. Завадинська О.Ю., Кінчур А.А., Деревиський Є.В. Сучасні тенденції впровадження інноваційних форм обслуговування в закладах ресторанного господарства. *Підприємство і торгівля*. 2019. Вип.25. с. 55–59. URL: <https://dspace.nuft.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/36830/1/inova%2721.pdf>
14. Лисюк Т., Терещук О., Пасічник М. Інноваційні технології у готельно–ресторанному господарстві. *Економіка та суспільство*. 2022. № 40. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1450/1395>.
15. Бишовець Л.Г., Куракін О.Б., Крижанівський А.І. Інноваційні технології обслуговування в сучасному ресторанному бізнесі. *Інноваційні технології в туристичному та готельно–ресторанному бізнесі: колективна монографія / за заг. ред. д.і.н., проф. Г.М. Чепурди*. Харків: СГ НТМ «Новий курс», 2020. с.119. URL: <http://surl.li/irekz>
16. Офіційна сторінка готелю «Light Hotel» URL: https://lighthotel.dp.ua/?gclid=CjwKCAjwgqejBhBAEiwAuWHioD6nivTTSiNjdTBmKPsOsb5X1yIoV0Qn5YkFtTxfhZy5wyvi-yWwZxoC9_YQAvD_BwE
17. Ілляшенко С.М., Біловодська О.А. Управління інноваційним розвитком: монографія. Суми: Університетська книга, 2010. 281с.
18. Офіційна сторінка ресторану «GATSBY». URL: <https://gatsby.dp.ua/>
19. Офіційна сторінка ресторан «GATSBY» на Facebook. URL: <https://www.facebook.com/gatsby.rest/>
20. Ярмолюк Д.І. Сервісні інновації в готельну бізнесі. *Сучасні виклики сталого розвитку бізнесу: тези виступів II Міжнар. наук.–практ. конф.з пит. вищ. осв. і науки*, Державний університет «Житомирська політехніка», 4–5 листопада 2021 року. Житомир, 2021. С.449–450. 21. Ватченко О.Б., Ватченко Б.С., Черевко О.Л. Інноваційний розвиток підприємства: навч. посібник. Дніпро: Акцент. 2017. 403 с.

22. Гутуров О.І., Ярута М.Ю., Сисоєва С.І. Економіка та організація інноваційної діяльності: навч. посібник; Харківський національний аграрний університет ім. Докучаєва В.В. Харків. 2019. 227 с.

23. Капліна Т. В., Красномоєць В. А. Інновації в системі розвитку підприємств готельного господарства. *Підприємництво та інновації*. 2021. № 16. С. 63–66. URL: <http://www.ei-journal.in.ua/index.php/journal/article/view/405/392>.

24. Юрчишена Л.В., Волинець С.М. Аналіз ефективності використання основних засобів на підприємстві. *Ефективна економіка*. 2011. №8. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=668>

25. Лощина Л.В., Милашенко В.М. Комплексна оцінка інноваційного потенціалу підприємства: теоретико–методологічні підходи. *Вісник ДДМА*. 2008. №3(13). С.163–168.

26. Сотнік В.Ю. Екологічний менеджмент в діяльності підприємств готельного господарства. Матеріали XI Всеукраїнської студентської науковотехнічної конференції «*Сталий розвиток міст*» (83–ї студентської науково–технічної конференції ХНУМГ ім. О. М. Бекетова) : в 4–х ч. / Ч. 4. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2018. С.129–130.

27. Кузьменко О. Б. , Андрєєв В. І. Основи екологічного менеджменту : навчальний посібник. Миколаїв : Вид–во ЧДУ ім. Петра Могили, 2013. 160 с.

28. Минич Ю.В., Суржик Ю.О. Впровадження екологічного менеджменту на підприємствах. *Молодий вчений*. 2021, №9 (97). С. 57–60. URL: <https://molodyivchenyi.ua/index.php/journal/article/view/2159/2140>

29. Супрун Н. Циркулярна економіка як механізм реалізації стратегії сталого розвитку. Матеріали II Міжнародної науково–практичної конференції «*Європейські Виміри Сталого Розвитку*», 26 червня 2020. К.: НУХТ, 2020. С.28.

30. Рекомендації щодо впровадження екологічного менеджменту / Керівництво з виконання критеріїв сертифікації. *Екомаркування*. URL: https://ecolabeling.wordpress.com/certification_how_to/recomendations/

31. Меленчук О. В., Процишин Ю. Т. Екологічний транспорт в Україні. *Конкурентоспроможність вітчизняних підприємств–надавачів послуг громадського транспорту: актуальні проблеми та європейський досвід їх вирішення* : зб. тез доп. III Всеукраїн. наук.–практ. конф. студ., аспір. та молодих вчен. з міжнар. участю, м. Тернопіль, 19–20 трав. 2020 р. Тернопіль : ТНЕУ, 2020. С. 208–211.
32. Сашко В. О., Терещенко Т. М. Водопостачання: навчальний посібник. Київ: Ресурсний центр ГУРТ, 2019. С. 114.
33. Офіційний сайт сантехніки Welli. URL: <https://wellco.ua/uk/aerator-welli-dlya-zmishuvacha-3-0-1-hv-18mm-18on310cm/>
34. Крани GROHE Euroeco Cosmopolitan. URL: https://rozetka.com.ua/ua/grohe_36274000/p95827540/characteristics/
35. КП Дніпроводоканал. URL: <https://vodokanal.dp.ua/vartist-poslug/>
36. Офіційна сторінка «Українського інституту інтелектуальної власності». URL: <http://iii.ua/uk/ukrayinskiy-startap-flushwave-rozrobiv-sistemu-povtornogo-vikoristannya-tehnichnoyi-vodi>
37. Water saving solutions. URL: <https://wss.com.ua/catalog/product/systema-flushwave/>
38. Сантехніка Villeroy&Boch Architectura. URL: <https://imperiya-santehniki.com.ua/product-070633.html>
39. Environmental performance index. URL: <https://epi.yale.edu/epi-results/2022/component/epi>
40. Сагайдак Ю. А., Харченко Т. Б. Упровадження екологічних інновацій як імпульс переходу до глобального зеленого курсу. *Підприємництво і торгівля*. 2021, №29. С. 61–65.
41. Рябова Т. А., Рябов І. Б. Проблеми та перспективи екологічного маркетингу в Україні. *Держава та регіони. Серія : Економіка та підприємництво*. 2019. № 3(108). С. 155–159.
42. Кононенко І. А. Екологічні виклики сьогодення в Україні: тези доповідей для конференції. The 12 th International scientific and practical

conference “*International scientific innovations in human life*”, June 8–10, 2022. Cognum Publishing House, Manchester, United Kingdom. 2022. С.704–706.

43. Павлів О.В. Антропогенне забруднення води і здоров’я населення – актуальні проблеми сталого розвитку. *Сталий розвиток аграрної сфери: інженерно–економічне забезпечення*: матеріали III Міжнародної науково–практичної конференції. Бережани, 2021. С. 20–22.

44. Офіційний сайт Державної служби статистики України. URL: <https://ukrstat.gov.ua/>

45. Про Основні засади (стратегію) державної екологічної політики України на період до 2030 року: Закон України № 2697–VIII від 28.02.2019 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2697-19>

ДОДАТКИ

Додаток А

План «Диджиталізація» в Україні на 2022–2025 роки



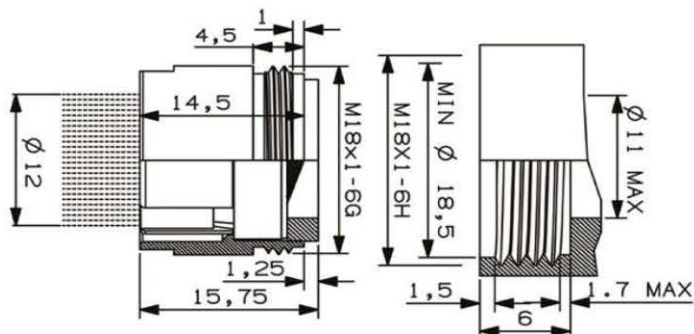
Додаток Б

Приклади диджитал-меню



Додаток В

Внутрішня будова аеротара Welli



Додаток Г

Будова системи збереження води FLUSHWAVE

