

МІНІСТЕРСТВО ФІНАНСІВ УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНИЙ ПОДАТКОВИЙ УНІВЕРСИТЕТ

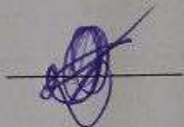
ФАКУЛЬТЕТ СОЦІАЛЬНО-ГУМАНІТАРНИХ ТЕХНОЛОГІЙ, СПОРТУ
ТА РЕАБІЛІТАЦІЇ
КАФЕДРА МЕНЕДЖМЕНТУ ТА ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему: «Удосконалення управління готельно-ресторанним підприємством
через поліпшення комунікаційних процесів»

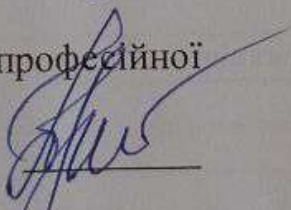
Здобувача вищої освіти I рівня, IV курсу, групи МБГ-20-1,
спеціальності 073 Менеджмент,
освітня програма «Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу»

Науковий керівник



Суботович Ірина Максимівна

Керівник освітньо-професійної
програми

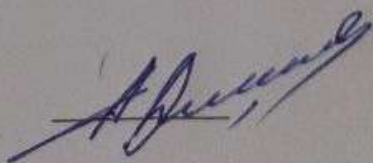


Супруненко Світлана Анатоліївна
к.е.н., доцент, доцент кафедри
менеджменту та публічного управління

Держак Наталія Олександрівна
к.е.н., доцент, доцент кафедри
менеджменту та публічного управління

Допущено до захисту рішенням кафедри менеджменту та публічного управління
протокол від «3» Червня 2024 № 12

Завідувач
кафедри



Гусятинський Микола Володимирович
к.т.н., доцент

Ірпінь-2024

Реєстрація № 7

07.06.2024
(дата)

[Signature]
(підпис відповідальної особи)

Результати перевірки

до захисту
(до захисту/ на допитування)

08.06.24
(дата)

[Signature]
(підпис)

Результат захисту

6.5/D/3(здобито)
(оцінка)

13.06.2024
(дата)

[Signature]
(підпис)

Голова комісії

[Signature]
(підпис)

С.Д. Бунтуєв
(ініціали, прізвище)

Члени комісії:

[Signature]
(підпис)

С. А. Сутруєв
(ініціали, прізвище)

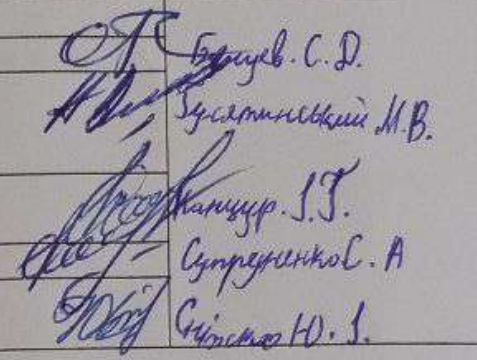
[Signature]
(підпис)

М.В. Гудимовський
(ініціали, прізвище)

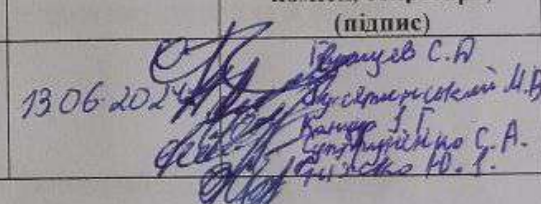
[Signature]
(підпис)

І.Т. Кичур
(ініціали, прізвище)

БЛАНК ОЦІНЮВАННЯ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ

Об'єкти контролю	Діапазон оцінки в балах	Фактична кількість балів	Примітки	Дата, П.І.П.: голови комісії, членів комісії, секретаря, (підписи)
ОЦІНЮВАННЯ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ КОМІСІЄЮ ПО ЗАХИСТУ				
1. Доповідь	від 0 до 10	5		
2. Роздатковий матеріал	від 0 до 5	3		
3. Знання теоретичного та практичного матеріалу, вміння відповідати на запитання	від 0 до 25	20		
4. Апробація (участь у конференціях)	від 0 до 10	5		
РАЗОМ БАЛІВ	від 0 до 50	35		
ЗАГАЛЬНА КІЛЬКІСТЬ БАЛІВ	від 0 до 100	65		

ПЕРЕВЕДЕННЯ ОЦІНКИ ЗА 100-БАЛЬНОЮ ШКАЛОЮ ДО НАЦІОНАЛЬНОЇ ШКАЛИ ТА ШКАЛИ ЕКТС

Оцінка за 100- бальною шкалою	Оцінка за шкалою ЕКТС	Оцінка за національною шкалою	Дата	П.І.П.: голови, членів комісії, секретаря, (підпис)
65	D	3	13.06.2024	

Правила переведення оцінок до національної шкали та шкали ЕКТС

Оцінка за 100-бальною	Оцінка за шкалою	Оцінка за національною шкалою
90-100	A	5 (відмінно)
80-89	B	4 (добре)
70-79	C	
60-69	B	3 (задовільно)
50-59	E	
35-49	EX	2 (незадовільно)

Факультет соціально-гуманітарних технологій та менеджменту
Кафедра соціальної філософії та управління
Спеціальність 073 «Менеджмент»
Освітня програма «Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу»

Затверджую

Завідувач кафедри соціальної філософії
та управління

 Л. В. Чупрій
«7» листопада 2023 р.

Завдання на кваліфікаційну роботу
здобувачу вищої освіти
Суботович Ірині Максимівні
(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема кваліфікаційної роботи
Управління малим готелем (рестораном) та шляхи його
удосконалення.

Затверджена наказом ректора від 16.10.2023 Наказ № 1369

2. Строк здачі закінченої роботи 27.05.2024

3. Цільова установка
Визначити рекомендації, щодо управління малим готелем (рестораном) та шляхи його
удосконалення.

Мета роботи

Вирішення проблем управління та розробка рекомендацій щодо їх
удосконалення

Об'єктом дослідження

ФОП Поліщук Вадим Сергійович суші-бар «Smak Yaponiyi».

Предметом дослідження

Процес управління суші-баром «Smak Yaponiyi» та шляхи його удосконалення.

Базою дослідження

суші-бар «Smak Yaponiyi»

4. Вихідні дані до роботи

Наукова стаття, нормативні документи

5. Перелік графічного матеріалу

Табл.1.1 Біхевіористична теорія управління, табл.,1.2 Функції менеджменту,
рис.2.1 Незвичайні сети, рис.2.2 Приміщення закладу, табл.2.3 Фінансові
показники роботи

6. Зміст випускної кваліфікаційної роботи (перелік питань за кожним розділом)
Концептуальні засади поняття «управління», управління малим підприємством
як основного суб'єкта реалізації нововведень, можливості прогнозування

інноваційно-технологічного розвитку малих підприємств сфери обслуговування, проблеми та шляхи прогнозування інноваційно-технологічного розвитку малих підприємств сфери обслуговування характеристика суші-бару «Smak Yaponiyi», асортиментна і цінова політика підприємства. Перелік послуг і форми розрахунку з споживачами, виробничо-господарська діяльність підприємства, застосування інноваційних Інтернет-технологій у ресторанному бізнесі, автоматизація суші-бару: Оптимізація Інновації

7. Календарний план виконання роботи

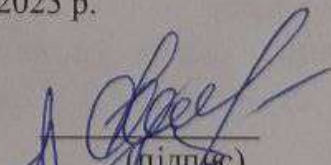
№ п/п	Назва етапів виконання кваліфікаційної роботи	Строк виконання		Примітки
		За планом	Фактично	
1.	Вибір теми, вивчення літературних джерел, постановка проблеми та складання плану роботи	01.10.2023	01.10.2023	
2.	Підготовка першого розділу роботи та подання його керівнику	01.03.2024	01.03.2024	
3.	Підготовка другого розділу роботи та подання його керівнику	15.05.2024	15.05.2024	
4.	Підготовка третього розділу роботи та подання його керівнику	20.05.2024	20.05.2024	
5.	Підготовка вступу та формування висновків, списку літературних джерел. Оформлення роботи згідно вимог ДПУ та подання її керівнику	23.05.2024	23.05.2024	
6.	Доопрацювання роботи з урахуванням зауважень керівника	до 24.05.2024	24.05.2024	
7.	Отримання відгуку керівника	27.05.2024	27.05.2024	
8.	Отримання зовнішньої рецензії	28.05.2024	28.05.2024	
9.	Попередній захист роботи	29.05.2024 30.05.2024	29.05.2024 30.05.2024	
10.	Перевірка роботи на унікальність	29.05.2024	29.05.2024	
11.	Допуск кваліфікаційної роботи до захисту зав.каф.	до 01.06.2024		
12.	Захист роботи	12.06.2024 <u>13.06.2024</u>		

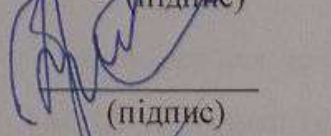
8. Дата видачі завдання «7» листопада 2023 р.

9. Науковий керівник кваліфікаційної роботи

10. Гарант освітньо-професійної програми

11. Завдання до виконання отримав здобувач вищої освіти


(підпис)


(підпис)


(підпис)

С.А.Супруненко
(прізвище, ініціали)

Н. О. Держак
(прізвище, ініціали)

І.М.Суботович
(прізвище, ініціали)

Анотація

Управління малим готелем (рестораном) та шляхи його удосконалення.

Метою данної роботи є вирішення проблем управління та розробка рекомендацій щодо їх удосконалення. Для досягнення мети поставлені наступні завдання:

Оптимізація операційних процесів

Покращення якості обслуговування клієнтів

Управління фінансами

Маркетинг та просування

Управління персоналом

Забезпечення якості та безпеки їжі

Управління постачанням

Аналіз та адаптація до ринку

Об'єктом дослідження - ФОП Поліщук Вадим Сергійович суші-бар «Smak Yaponiyi».

Предметом дослідження – процес управління суші-баром «Smak Yaponiyi» та шляхи його удосконалення.

База досліджень- суші-бар «Smak Yaponiyi»

Кваліфікаційна робота має 53 сторінки, 3 таблиці, 4 малюнки та використаних джерел 40 найменувань

Рік виконання дипломної роботи 2023-2024.

Рік захисту роботи 2024.

ANNOTATION

Management of a Small Hotel (Restaurant) and Ways to Improve It

The aim of this work is to solve management problems and develop recommendations for their improvement. To achieve this goal, the following tasks have been set:

- Optimization of operational processes
- Improvement of customer service quality
- Financial management
- Marketing and promotion
- Personnel management
- Ensuring food quality and safety
- Supply chain management
- Market analysis and adaptation

The subject of the study is the individual entrepreneur Vadym Polischuk's sushi bar "Smak Yaponiyi."

The object of the study is the management process of the sushi bar "Smak Yaponiyi" and ways to improve it.

The research base is the sushi bar "Smak Yaponiyi."

The qualification work consists of 53 pages, 3 tables, 4 figures, and 40 references.

The year of the diploma work completion is 2023-2024.

The defense year is 2024.

Зміст Вступ.....	3
<i>РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ УПРАВЛІННЯ МАЛИХ ПІДПРИЄМСТВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ.....</i>	<i>8</i>
<i>1.1. Концептуальні засади поняття «управління».....</i>	<i>8</i>
<i>1.2. Управління малим підприємством як основного суб'єкта реалізації нововведень.....</i>	<i>12</i>
<i>1.3. Можливості прогнозування інноваційно-технологічного розвитку малих підприємств сфери обслуговування.....</i>	<i>15</i>
<i>1.4. Проблеми та шляхи прогнозування інноваційно-технологічного розвитку малих підприємств сфери обслуговування.....</i>	<i>18</i>
<i>РОЗДІЛ 2. НАПРЯМКИ РОБОТИ ТА ХАРАКТЕРИСТИКА ОСНОВНИХ ТЕХНІКО-ЕКОНОМІЧНИХ ПОКАЗНИКІВ суші-бару «Smak Yaroniyi ».</i>	<i>24</i>
<i>2.1. Характеристика суші-бару «Smak Yaroniyi».....</i>	<i>24</i>
<i>2.2. Асортиментна і цінова політика підприємства. Перелік послуг і форми розрахунку з споживачами.....</i>	<i>27</i>
<i>2.3. Виробничо-господарська діяльність підприємства.....</i>	<i>33</i>
<i>РОЗДІЛ 3. УДОСКОНАЛЕННЯ УПРАВЛІННЯ СУШІ-БАРОМ "SMAK YARONIYI" ШЛЯХОМ ЗАСТОСУВАННЯ ІНТЕРНЕТ-ТЕХНОЛОГІЙ.....</i>	<i>41</i>
<i>3.1. Застосування інноваційних Інтернет-технологій у ресторанному бізнесі.....</i>	<i>41</i>
<i>3.2. Автоматизація суші-бару: Оптимізація та Інновації.....</i>	<i>43</i>
<i>Висновки.....</i>	<i>47</i>
<i>Список використаних джерел.....</i>	<i>49</i>
<i>Додатки.....</i>	<i>52</i>

Вступ

Актуальність теми

Ресторанний бізнес – це сфера, що динамічно розвивається, та відіграє важливу роль у житті суспільства. Сучасні люди все частіше обирають харчуватися поза домом, тому ресторани та кафе стають невід'ємною частиною повсякденного життя.

1. Зміна споживчих звичок: Сучасні споживачі все частіше віддають перевагу готовим стравам та вишуканій кухні, що робить ресторани популярними місцями для відпочинку та зустрічей. Збільшення доходів населення дозволяє більше витратити на ресторани.

2. Розвиток гастрономічної культури: Зростає інтерес до різноманітної кухні, нових смаків і гастрономічних подій. Це створює попит на ресторани, що пропонують унікальні страви та високий рівень обслуговування.

3. Туризм: Розвиток туризму значно сприяє зростанню ресторанного бізнесу. Туристи часто шукають місця, де можна скуштувати місцеву кухню та насолодитися атмосферою місцевих закладів.

4. Зайнятість населення: Зростання зайнятості та насичений робочий графік призводять до збільшення попиту на ресторани, де можна швидко і смачно поїсти. Це особливо актуально для великих міст.

5. Технологічні інновації: Інновації в технологіях, такі як онлайнзамовлення, доставка їжі та безконтактна оплата, роблять відвідування ресторанів більш зручним і привабливим для клієнтів.

6. Соціальний аспект: Ресторани стають важливими соціальними місцями, де люди зустрічаються з друзями, родиною та колегами, проводять святкування та важливі події.

7. Підтримка місцевої економіки: Ресторани сприяють розвитку місцевої економіки, створюючи робочі місця і підтримуючи місцевих постачальників продуктів і послуг.

Усі ці фактори підкреслюють актуальність і важливість розвитку ресторанного бізнесу в сучасному суспільстві.

В Україні ресторанний бізнес має свої особливості, обумовлені специфікою економічного розвитку країни та культурними традиціями.

Мета та завдання дослідження

Метою даної роботи є вирішення проблем управління та розробка рекомендацій щодо їх удосконалення.

Для досягнення мети поставлені наступні завдання:

1. Оптимізація операційних процесів:

- Аналіз поточного стану операційних процесів.
- Впровадження сучасних технологій для автоматизації замовлень, інвентаризації та контролю за запасами.
- Розробка стандартних операційних процедур (СОП) для всіх процесів.

2. Покращення якості обслуговування клієнтів:

- Проведення тренінгів для персоналу з питань обслуговування клієнтів та комунікаційних навичок.
- Впровадження системи зворотного зв'язку від клієнтів для оцінки якості обслуговування.
- Розробка програми лояльності для постійних клієнтів.

3. Управління фінансами:

- Створення детального бюджету та контроль за його виконанням.
- Впровадження системи обліку витрат та доходів.

- Аналіз фінансових показників та планування для підвищення рентабельності.

4. Маркетинг та просування:

- Розробка маркетингової стратегії з використанням соціальних медіа, реклами та партнерських програм.
- Проведення маркетингових досліджень для виявлення потреб та переваг клієнтів.
- Організація тематичних заходів, акцій та спеціальних пропозицій для залучення нових клієнтів.

5. Управління персоналом:

- Розробка ефективної системи найму та відбору працівників.
- Створення мотиваційної програми для персоналу.
- Проведення регулярних оцінок роботи та професійного розвитку співробітників.

6. Забезпечення якості та безпеки їжі:

- Впровадження стандартів НАССР (Аналіз небезпечних чинників і критичні контрольні точки) для контролю безпеки харчових продуктів.
- Проведення регулярних перевірок якості сировини та готової продукції.
- Навчання персоналу правилам гігієни та санітарії.

7. Управління постачанням:

- Вибір надійних постачальників та укладення довгострокових угод.
- Оптимізація процесу закупівель для зниження витрат.
- Впровадження системи контролю за запасами для запобігання дефіциту або надлишку продуктів.

8. Аналіз та адаптація до ринку:

- Проведення регулярного аналізу конкурентного середовища.
- Відстеження змін на ринку та адаптація до нових трендів.
- Вивчення відгуків клієнтів і внесення необхідних змін у меню та обслуговування.

Об'єкт та предмет дослідження

Об'єктом дослідження є ФОП Поліщук Вадим Сергійович суші-бар «Smak Yaponiui».

Предметом дослідження - процес управління суші-баром «Smak Yaponiui» та шляхи його удосконалення.

Методи дослідження:

1. Аналіз літератури:

- Огляд наукових статей, книг та звітів для розуміння поточного стану галузі та ідентифікації дослідницьких проблем.

2. Опитування:

- Проведення анкетування серед клієнтів, співробітників та менеджерів ресторанів для збору даних про їхні думки, уподобання та досвід.

3. Інтерв'ю:

- Глибокі інтерв'ю з власниками ресторанів, керівниками, співробітниками та клієнтами для отримання якісних даних та розуміння внутрішніх процесів і проблем.

4. Фокус-групи:

- Залучення груп клієнтів чи співробітників для обговорення конкретних тем, що дозволяє глибше зрозуміти їхні погляди та ставлення.

5. Спостереження:

- Безпосереднє спостереження за роботою ресторану, поведінкою клієнтів та персоналу для збору даних про реальні процеси та взаємодії.

6. Аналіз вторинних даних:

- Використання існуючих даних, таких як фінансові звіти, статистичні дані та галузеві звіти, для аналізу тенденцій та ефективності бізнесу.

7. Експерименти:

- Проведення експериментів, наприклад, впровадження нових страв або змін в інтер'єрі, для вивчення їхнього впливу на поведінку клієнтів та фінансові показники.

8. SWOT-аналіз:

- Оцінка сильних і слабких сторін, можливостей і загроз для ресторанного бізнесу для стратегічного планування.

9. PEST-аналіз:

- Аналіз політичних, економічних, соціальних та технологічних факторів, що впливають на ресторанний бізнес.

12. Аналіз соціальних мереж:

- Вивчення відгуків та коментарів у соціальних мережах для розуміння репутації ресторану та потреб клієнтів.

Ці методи можуть використовуватися окремо або в комбінації для отримання комплексного розуміння ресторанного бізнесу та розробки ефективних стратегій управління..

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ УПРАВЛІННЯ МАЛИХ ПІДПРИЄМСТВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ

1.1. Концептуальні засади поняття «управління»

Управління – це складний процес, який охоплює всі аспекти діяльності організацій, від стратегічного планування до виконання повсякденних операцій. Цей термін має багатогранне значення і розглядається з різних точок зору, включаючи економіку, соціологію, психологію та інші науки. Важливість управління зростає з розвитком складних організаційних структур та підвищенням конкуренції у різних секторах економіки.

Сучасний менеджмент – це гнучка система управління, яка поєднує в собі соціально-економічні, інформаційно-технологічні та інші аспекти, що використовуються для досягнення цілей організації.

Новий підхід до управління полягає в тому, що будь-яке підприємство розглядається як відкрита соціально-економічна система, яка функціонує в умовах мінливого середовища. [1]

Основні концепції управління:

1. Класична теорія управління

Класична теорія управління, заснована на роботах Фредеріка Тейлора, Анрі Файоля та Макса Вебера, підкреслює важливість раціональності та ефективності у процесах управління. Тейлор розробив науковий підхід до управління, відомий як "науковий менеджмент", який фокусується на підвищенні продуктивності праці через стандартизацію робочих процесів та систематичний підхід до вирішення проблем.

Файоль, зі свого боку, визначив основні функції управління: планування, організація, командування, координація та контроль. Він також

розробив 14 принципів управління, які стали основою для подальшого розвитку теорії управління.

2. Біхевіористична теорія управління

Біхевіористична теорія управління акцентує увагу на людському факторі та міжособистісних відносинах в організації. Представники цієї теорії, такі як Елтон Мейо та Абрахам Маслоу, досліджували вплив соціальних і психологічних факторів на продуктивність праці. Мейо, зокрема, виявив, що увага до потреб працівників та створення сприятливих умов праці сприяє підвищенню їхньої продуктивності.

Маслоу, у свою чергу, розробив ієрархію потреб, яка включає фізіологічні потреби, потреби в безпеці, соціальні потреби, потреби в повазі та самореалізації. Він стверджував, що задоволення цих потреб є ключовим для мотивації працівників та ефективного управління.

Біхевіористична теорія управління (Таблиця 1.1)

		Ітерація управлінських рівнів	Мотиваційні чинники	Шкала цінностей	Реалізація стратегій мотивації
Верхній		Керівник агрофірми	Нормалізація управлінського навантаження і відповідальності	1,0	Делегування повноважень до колективних органів
Середній	Управлінський персонал, спеціалісти, керівники підрозділів		Можливість вискази в критичній ситуації	0,45	Формування органів самоуправління, співпраця з неформальними лідерами і групами, удосконалення системи оплати праці
			Сумісна праця і взаємодопомога	0,30	
			Оплата праці	0,25	
Нижній	Колектив основних і обслуговуючих працівників молочно-варної ферми		Покращення організації праці і управління	0,55	Активізація роботи ради колективу, колегіальність в розробці управлінських рішень, удосконалення системи оплати праці
			Посліпшення матеріального становища	0,32	
			Бути в колективі	0,10	
			Заробити пенсію	0,03	

3. Системна теорія управління

Системна теорія управління розглядає організацію як систему, що складається з взаємопов'язаних елементів, які впливають один на одного та на зовнішнє середовище. Цей підхід наголошує на важливості синергетичного ефекту, коли спільні зусилля різних частин організації приводять до результатів, які перевищують суму окремих внесків. [2]

Пітер Сенге, один із провідних представників системного підходу, розробив концепцію "навчальної організації", в якій акцент робиться на постійному навчанні та адаптації до змін середовища. Це дозволяє організаціям бути більш гнучкими та конкурентоспроможними.

4. Контингентний підхід до управління

Контингентний підхід стверджує, що немає універсальних принципів управління, які підходять для всіх ситуацій. Замість цього, ефективне управління залежить від конкретних обставин і контексту, в якому знаходиться організація. Цей підхід підкреслює важливість адаптації управлінських практик до специфічних вимог та умов зовнішнього середовища.

Представники контингентного підходу, такі як Джоан Вудворд та Пол Лоуренс, досліджували, як різні фактори, включаючи технології, розміри організації та зовнішнє середовище, впливають на ефективність управління. Вони дійшли висновку, що найкращі управлінські стратегії та структури залежать від цих змінних.

Функції управління:

Управління включає кілька основних функцій, які взаємодіють між собою для досягнення цілей організації:

1. Планування

- Процес визначення цілей організації та розробки стратегій для їх досягнення. Планування охоплює короткострокові та довгострокові перспективи та допомагає забезпечити цілеспрямованість діяльності.

2. Організація

- Створення структури організації та розподіл ресурсів для досягнення цілей. Це включає визначення ролей, обов'язків та повноважень працівників, а також формування комунікаційних каналів.

3. Командування

- Керівництво та мотивація працівників для виконання планів організації. Командування передбачає використання різних стилів лідерства та комунікацій для впливу на поведінку працівників.

4. Координація

- Забезпечення узгодженості дій усіх частин організації. Координація допомагає уникнути конфліктів та дублювання зусиль, забезпечуючи ефективну взаємодію між різними підрозділами.

5. Контроль

- Процес моніторингу та оцінки виконання планів, а також внесення коректив у разі відхилень. Контроль забезпечує відповідність діяльності встановленим стандартам та досягнення поставлених цілей. [3]

Функції менеджменту (Таблиця 1.2)



Висновок: Управління є критично важливим елементом успішної діяльності будь-якої організації. Розуміння концептуальних засад управління дозволяє керівникам ефективно планувати, організовувати, мотивувати та контролювати діяльність своїх підлеглих, що в кінцевому рахунку сприяє досягненню стратегічних цілей та підвищенню конкурентоспроможності організації.

1.2. Управління малим підприємством як основного суб'єкта реалізації нововведень

Малі підприємства відіграють ключову роль у економіці будь-якої країни, виступаючи важливими агентами економічного розвитку та інновацій. Вони здатні швидко адаптуватися до змін ринкових умов, впроваджувати нові

технології та процеси, а також стимулювати економічне зростання через створення нових робочих місць і розвиток нових ринків. Управління малим підприємством, особливо в контексті реалізації нововведень, має свої унікальні виклики та можливості. [4]

Характеристики малого підприємства:

Малі підприємства відрізняються від великих організацій за кількома критеріями:

- Розміри: Малі підприємства зазвичай мають обмежену кількість працівників (до 50 осіб) і відносно невеликий обсяг річного доходу.
- Гнучкість: Вони можуть швидко реагувати на зміни в ринковому середовищі та легко адаптувати свої бізнес-процеси.
- Обмежені ресурси: Малі підприємства часто мають обмежений доступ до фінансових, людських та технологічних ресурсів.
- Тісний контакт з ринком: Власники та менеджери малих підприємств зазвичай мають тісні контакти з клієнтами та постачальниками, що дозволяє краще розуміти ринкові потреби.

Управління малим підприємством:

1. Стратегічне управління

Стратегічне управління малим підприємством включає розробку довгострокових планів та визначення напрямків розвитку. Важливими аспектами є аналіз ринку, визначення конкурентних переваг та формулювання місії і бачення компанії.

- Аналіз ринку: Вивчення потреб і очікувань клієнтів, аналіз конкурентів та оцінка ринкових тенденцій.

- Визначення конкурентних переваг: Ідентифікація унікальних сильних сторін підприємства, які можуть бути використані для створення додаткової вартості для клієнтів.
- Формулювання місії і бачення: Чітке визначення цілей і завдань підприємства, які будуть спрямовувати його діяльність у довгостроковій перспективі.

2. Управління інноваціями

Реалізація нововведень є ключовою складовою успіху малого підприємства. Управління інноваціями включає кілька важливих етапів:

- Генерація ідей: Збір та аналіз ідей для нових продуктів, послуг або процесів. Це може включати внутрішні мозкові штурми, дослідження ринку та аналіз зворотного зв'язку від клієнтів.
- Оцінка ідей: Вибір найперспективніших ідей для подальшої розробки. Оцінка може проводитися за критеріями комерційної життєздатності, відповідності стратегії компанії та технічної здійсненності.
- Розробка і впровадження: Розробка прототипів або пілотних версій продуктів, тестування та впровадження нововведень у виробництво або надання послуг.
- Комерціалізація: Виведення нових продуктів або послуг на ринок, розробка маркетингових стратегій та підтримка продажів.

3. Фінансове управління:

Фінансове управління є критичним для успішної діяльності малого підприємства. Це включає планування, облік, аналіз та контроль фінансових ресурсів.

- Бюджетування: Створення фінансових планів, які визначають, як ресурси будуть розподілятися для досягнення цілей підприємства.

- Фінансовий облік: Ведення обліку доходів, витрат та інших фінансових операцій для забезпечення прозорості та відповідності нормативним вимогам.
- Аналіз фінансових показників: Оцінка фінансових результатів діяльності підприємства за допомогою ключових показників, таких як рентабельність, ліквідність та ефективність використання капіталу.
- Управління ризиками: Ідентифікація, оцінка та мінімізація фінансових ризиків, пов'язаних з діяльністю підприємства. [5]

4. Управління персоналом:

Людські ресурси є одним з найцінніших активів малого підприємства.

Управління персоналом включає кілька ключових аспектів:

- Найм і відбір персоналу: Визначення потреб у персоналі, проведення рекрутингових кампаній та відбір найбільш кваліфікованих кандидатів.
- Навчання і розвиток: Організація тренінгів та програм розвитку для підвищення кваліфікації працівників.
- Мотивація і утримання: Впровадження мотиваційних програм та створення сприятливих умов праці для утримання талановитих працівників.
- Оцінка ефективності праці: Встановлення критеріїв оцінки та проведення регулярних оцінок для моніторингу та покращення продуктивності працівників.

5. Маркетинг і продажі:

Успішне управління малим підприємством також залежить від ефективного маркетингу та продажів. Це включає розробку маркетингових стратегій, рекламу, PR та управління відносинами з клієнтами.

- Аналіз ринку: Дослідження ринку для розуміння потреб клієнтів, тенденцій та конкурентного середовища.
- Розробка маркетингової стратегії: Визначення цільових ринків, позиціонування продуктів або послуг та вибір маркетингових інструментів.
- Просування продуктів: Використання реклами, PR та інших методів для підвищення впізнаваності бренду та стимулювання попиту.
- Управління продажами: Розробка стратегій продажів, створення ефективної команди продажів та підтримка відносин з клієнтами. [6]

Висновок: Управління малим підприємством є складним і багатограним процесом, який вимагає від керівників здатності ефективно планувати, організовувати, керувати ресурсами та контролювати діяльність. Малі підприємства, як основні суб'єкти реалізації нововведень, мають значний потенціал для внесення інновацій у економіку. Вони здатні швидко адаптуватися до змін, впроваджувати нові ідеї та технології, а також забезпечувати економічне зростання. Успішне управління такими підприємствами вимагає всебічного підходу, що включає стратегічне планування, управління інноваціями, фінансове управління, управління персоналом та маркетинг.

1.3. Можливості прогнозування інноваційно-технологічного розвитку малих підприємств сфери обслуговування

Малі підприємства у сфері обслуговування відіграють значну роль в економіці завдяки своїй здатності швидко реагувати на зміни ринкового середовища, впроваджувати інновації та забезпечувати високий рівень

обслуговування клієнтів. Прогнозування інноваційно-технологічного розвитку таких підприємств є важливим для визначення напрямків стратегічного розвитку, підвищення конкурентоспроможності та забезпечення стійкого зростання. У цій статті розглянуто основні методи прогнозування, виклики та можливості, пов'язані з інноваційно-технологічним розвитком малих підприємств сфери обслуговування. [7]

Методи прогнозування інноваційно-технологічного розвитку:

1. Експертні методи:

Експертні методи базуються на використанні знань та досвіду фахівців у конкретній галузі. Ці методи включають:

- Метод Дельфі: Проводиться опитування групи експертів у кілька раундів з метою досягнення консенсусу щодо перспектив інноваційного розвитку.
- SWOT-аналіз: Оцінка сильних і слабких сторін підприємства, а також можливостей і загроз зовнішнього середовища.
- Аналіз сценаріїв: Розробка та оцінка кількох можливих сценаріїв розвитку, які враховують різні фактори впливу. [8]

2. Кількісні методи:

Кількісні методи прогнозування базуються на аналізі статистичних даних та математичних моделей.

Основні кількісні методи включають:

- Екстраполяція тенденцій: Використання історичних даних для прогнозування майбутніх тенденцій.
- Регресійний аналіз: Моделювання взаємозв'язків між змінними для прогнозування майбутніх значень ключових показників.

- Економетричні моделі: Використання складних математичних моделей для оцінки впливу різних факторів на розвиток підприємства.

3. Технологічне прогнозування:

Цей підхід включає аналіз та прогнозування технологічних змін, що можуть вплинути на діяльність підприємства. Основні методи технологічного прогнозування включають:

- Аналіз технологічних трендів: Виявлення та оцінка нових технологій, які можуть змінити ринок.
- Технологічні дорожні карти: Розробка планів впровадження нових технологій на основі аналізу поточних тенденцій та прогнозів розвитку.

Виклики прогнозування інноваційно-технологічного розвитку:

1. Невизначеність та ризики:

Прогнозування інноваційно-технологічного розвитку стикається з високим рівнем невизначеності, пов'язаної зі швидким розвитком технологій та зміною ринкових умов. Це включає ризики неправильної оцінки перспектив нових технологій, непередбачених змін у споживчих вподобаннях та зовнішніх факторів, таких як економічні кризи або зміни в законодавстві. [9]

2. Обмежені ресурси:

Малі підприємства часто мають обмежені фінансові, людські та технологічні ресурси, що ускладнює процес впровадження нових технологій та інновацій. Це обмежує їх можливості для проведення досліджень і розробок, а також для адаптації до змін ринкового середовища.

3. Швидка зміна технологій:

Технологічний розвиток відбувається надзвичайно швидко, що вимагає від малих підприємств постійного моніторингу та адаптації до нових умов. Це

може бути складним завданням, оскільки впровадження нових технологій потребує часу та ресурсів.

Можливості прогнозування інноваційно-технологічного розвитку:

1. Інтернет речей (IoT)

Впровадження технологій Інтернету речей може значно підвищити ефективність управління ресурсами та процесами на малих підприємствах. Наприклад, використання IoT у сфері обслуговування дозволяє автоматизувати моніторинг обладнання, оптимізувати управління запасами та покращити якість обслуговування клієнтів. [10]

2. Аналіз ринку та конкурентів

Регулярний аналіз ринку та діяльності конкурентів допомагає малим підприємствам своєчасно виявляти нові можливості для інноваційного розвитку. Це включає моніторинг змін у споживчих уподобаннях, нових продуктів та послуг, які пропонують конкуренти, та змін у регуляторному середовищі.

3. Партнерство та співпраця

Партнерство з іншими підприємствами, науковими установами та технологічними компаніями може сприяти впровадженню нових технологій та інновацій. Такі партнерства можуть включати спільні дослідження і розробки, обмін знаннями та ресурсами, а також участь у спільних інноваційних проектах.

4. Державна підтримка та гранти

Використання програм державної підтримки та грантів для малих підприємств може значно полегшити процес впровадження інновацій. Це може включати фінансування досліджень і розробок, субсидії на впровадження нових технологій та підтримку в навчанні та розвитку персоналу. [11]

Висновок: Прогнозування інноваційно-технологічного розвитку малих підприємств сфери обслуговування є складним, але надзвичайно важливим

завданням для забезпечення їхнього стійкого зростання та конкурентоспроможності. Використання експертних, кількісних та технологічних методів прогнозування дозволяє малим підприємствам оцінювати майбутні тенденції, ідентифікувати нові можливості та адаптуватися до змін ринкового середовища. Водночас, важливо враховувати виклики, пов'язані з невизначеністю, обмеженими ресурсами та швидкою зміною технологій. Використання сучасних технологій, аналіз ринку, партнерство та державна підтримка можуть значно полегшити процес впровадження інновацій та забезпечити успішний розвиток малих підприємств у сфері обслуговування.

1.4. Проблеми та шляхи прогнозування інноваційно-технологічного розвитку малих підприємств сфери обслуговування:

- Визначення головного перспективного напрямку соціально-політичного розвитку країни.
- Вироблення концепції щодо головного напрямку і стратегії відновлення економіки на перехідному етапі.
- Створення методичного арсеналу середньо- і довгострокового прогнозування.

Висновок: Управління малими підприємствами сфери обслуговування потребує гнучкого підходу, який враховує мінливі умови середовища та постійні інноваційні процеси.

Для ефективного прогнозування інноваційно-технологічного розвитку таких підприємств необхідно вирішити ряд проблем, пов'язаних з визначенням перспектив розвитку країни, розробкою стратегії відновлення економіки та створенням методичного арсеналу прогнозування.

Проблеми прогнозування інноваційно-технологічного розвитку малих підприємств сфери обслуговування

1. Обмеженість фінансових ресурсів:

Однією з основних проблем для малих підприємств сфери обслуговування є обмежений доступ до фінансових ресурсів. Більшість малих підприємств мають обмежені бюджети, що утруднює інвестування в нові технології та інноваційні проекти. Відсутність достатнього фінансування знижує можливості для придбання сучасного обладнання, найму висококваліфікованих спеціалістів та впровадження нових технологій.

2. Нестача кваліфікованих кадрів:

Малі підприємства часто стикаються з проблемою нестачі кваліфікованих кадрів, здатних працювати з новими технологіями та впроваджувати інновації. Це пов'язано як із загальною проблемою дефіциту кваліфікованих спеціалістів на ринку праці, так і з тим, що великі компанії можуть пропонувати кращі умови праці та вищі зарплати, що призводить до "відтоку мізків" від малих підприємств.

3. Висока конкуренція:

Сфера обслуговування характеризується високим рівнем конкуренції, що створює додаткові труднощі для малих підприємств у контексті інноваційного розвитку. Висока конкуренція змушує підприємства фокусуватися на короткострокових цілях та виживанні на ринку, замість довгострокових інноваційних проектів. Це може обмежити можливості для стратегічного планування та впровадження нових технологій.

4. Низький рівень технологічної культури:

Малі підприємства сфери обслуговування часто мають низький рівень технологічної культури та обізнаності про сучасні технологічні тренди. Відсутність знань про інноваційні рішення та можливості, які вони надають, обмежує здатність підприємств використовувати новітні технології для підвищення своєї конкурентоспроможності та ефективності.

5. Зміни в нормативно-правовій базі:

Регулювання у сфері обслуговування часто змінюється, що ускладнює довгострокове планування для малих підприємств. Необхідність постійно адаптуватися до нових нормативних вимог може відволікати ресурси від інноваційних проектів та уповільнювати технологічний розвиток. [12]

Шляхи прогнозування інноваційно-технологічного розвитку малих підприємств сфери обслуговування

1. Створення та використання державних та регіональних програм підтримки:

Держава та регіональні органи влади можуть сприяти розвитку малих підприємств, надаючи фінансову підтримку, гранти та субсидії для впровадження інноваційних технологій. Такі програми можуть включати навчання та підвищення кваліфікації працівників, що допоможе малим підприємствам підвищити рівень технологічної культури та спроможність до інновацій.

2. Співпраця з університетами та науковими інститутами:

Малі підприємства можуть укладати партнерські угоди з університетами та науковими інститутами для спільного проведення досліджень та розробки нових технологій. Це дозволить підприємствам отримати доступ до новітніх наукових досягнень та підвищити свою конкурентоспроможність на ринку. Крім того, така співпраця може сприяти підвищенню рівня кваліфікації працівників через стажування та навчальні програми.

3. Впровадження систем прогнозування та планування:

Для успішного прогнозування інноваційно-технологічного розвитку малі підприємства мають впроваджувати сучасні системи прогнозування та планування. Використання методів SWOT-аналізу, PEST-аналізу, а також сценарного планування допоможе підприємствам оцінювати поточну ситуацію

на ринку, виявляти можливості та загрози, а також розробляти стратегії для інноваційного розвитку. [13]

4. Використання зовнішнього консалтингу:

Малі підприємства можуть звертатися до зовнішніх консалтингових компаній для отримання експертної допомоги у сфері інновацій та технологій. Консалтингові компанії можуть надати рекомендації щодо впровадження нових технологій, оптимізації бізнес-процесів та підвищення ефективності роботи підприємства. Це дозволить малим підприємствам отримати необхідні знання та ресурси для розвитку інновацій.

5. Залучення венчурного капіталу та інвестиційних фондів:

Залучення венчурного капіталу та інвестиційних фондів може стати важливим джерелом фінансування для малих підприємств. Інвестори можуть надати не тільки фінансові ресурси, але й експертну підтримку, допомогу у створенні бізнес-планів та стратегії розвитку. Це сприятиме впровадженню інноваційних технологій та підвищенню конкурентоспроможності підприємств.

6. Впровадження систем управління якістю:

Впровадження систем управління якістю, таких як ISO 9001, допоможе малим підприємствам підвищити ефективність своїх бізнес-процесів та забезпечити високу якість обслуговування. Це сприятиме підвищенню довіри клієнтів та залученню нових споживачів, що в свою чергу створить можливості для інвестування у інноваційні проекти.

Таким чином, для успішного прогнозування інноваційно-технологічного розвитку малих підприємств сфери обслуговування необхідно вирішувати існуючі проблеми шляхом впровадження сучасних методів прогнозування та планування, співпраці з науковими установами, залучення зовнішніх консультантів та фінансових ресурсів. Це дозволить підвищити конкурентоспроможність підприємств та забезпечити їх стабільний розвиток у довгостроковій перспективі. [14]

Висновок: Малим підприємствам у сфері обслуговування постійно стикаються з викликами, пов'язаними з прогнозуванням інноваційно-технологічного розвитку. Невизначеність ринкових умов, обмеженість ресурсів та швидка зміна технологій ускладнюють процес прийняття стратегічних рішень та впровадження новацій. Проте, існують шляхи, які можуть допомогти малим підприємствам вирішувати ці проблеми та ефективно прогнозувати свій інноваційний розвиток.

Один із ключових аспектів успішного прогнозування - це використання різноманітних методів, включаючи експертні, кількісні та технологічні підходи. Залучення експертів у галузі та використання аналітики великих даних дозволяє малим підприємствам отримати більш об'єктивні прогнози та виявити можливі шляхи розвитку. Крім того, співпраця з іншими підприємствами, науковими установами та використання державної підтримки може забезпечити додаткові ресурси та знання для успішного впровадження інновацій.

Необхідно також враховувати виклики, пов'язані зі швидкою зміною технологій та ринкового середовища. Малим підприємствам слід постійно моніторити технологічні тренди та аналізувати ринкові умови для того, щоб бути готовими до змін та швидко реагувати на них.

У підсумку, прогнозування інноваційно-технологічного розвитку для малих підприємств сфери обслуговування є важливим завданням, яке вимагає поєднання різноманітних підходів та стратегій. Здатність ефективно прогнозувати майбутні тенденції та приймати обґрунтовані рішення стане ключем до успішного розвитку малого бізнесу в цій галузі.

РОЗДІЛ 2. НАПРЯМКИ РОБОТИ ТА ХАРАКТЕРИСТИКА ОСНОВНИХ ТЕХНІКО-ЕКОНОМІЧНИХ ПОКАЗНИКІВ суші-бару «Smak Yaponiyi »

2.1. Характеристика суші-бару «Smak Yaponiyi»

Суші-бар «Smak Yaponiui» – новий заклад в Ірпені, відкритий на зупинці парку Незнайка за адресою Університетська 23.

Основні характеристики:

- Кількість місць – 10.
- Послуги – літній майданчик.
- Тип кухні – Японська кухня.
- Ціна – від 65 грн.

Суші- бар “Smak Yaponiui” розпочав свою діяльність з 2021 року. Суші-бар «Smak Yaponiui» є спеціалізованим закладом ресторанного господарства, який пропонує традиційну японську кухню, зокрема суші, роли, макі та інші популярні страви.

Місцезнаходження

Суші-бар «Smak Yaponiui» – новий заклад в Ірпені, відкритий на зупинці парку Незнайка за адресою Університетська 23.

Концепція та особливості:

Концепція суші-бару «Smak Yaponiui» ґрунтується на пропозиції автентичних японських страв, приготованих з високоякісних інгредієнтів. Заклад вирізняється стильним інтер'єром, який поєднує елементи традиційної японської культури та сучасні дизайнерські рішення.

Основні особливості:

1. Широкий асортимент страв: меню включає різноманітні види суші, роли, макі, салати та десерти.
2. Висока якість інгредієнтів: використання свіжих морепродуктів, органічних овочів та якісного рису.
3. Професійний персонал: Сушисти з великим досвідом у приготуванні японських страв, адміністратори які вміють вирішувати не звичайні питання, високий рівень обслуговування.

4. Комфортна атмосфера: затишний інтер'єр, приємна музика.

Цільова аудиторія:

Основну цільову аудиторію суші-бару «Smak Yaponiui» складають:

- Місцеві жителі: мешканці міста, які цінують японську кухню та шукають нові гастрономічні враження.
- Туристи: гості міста, які бажають скуштувати автентичні японські страви.
- Молодь та молоді професіонали: люди віком від 18 до 45 років, які люблять проводити час у стильних закладах з гарною кухнею.
- Сім'ї: родини з дітьми, які цінують можливість смачно поїсти в комфортних умовах. [15]

Структура та організація роботи:

Керівництво:

Суші-бар «Smak Yaponiui» очолює директор, який відповідає за загальне управління закладом, стратегічний розвиток та вирішення адміністративних питань.

Персонал:

Персонал суші-бару складається з адміністраторів, кухарів та кур'єра. Усі працівники проходять регулярні тренінги для підвищення кваліфікації та покращення навичок обслуговування.

Режим роботи:

Суші-бар «Smak Yaponiui» працює щоденно з 10:00 до 21:30, що дозволяє обслуговувати клієнтів у зручний для них час. У вихідні дні та свята режим роботи може змінюватися відповідно до потреб клієнтів.

Маркетингова стратегія:

Суші-бар «Smak Yaponiui» використовує різноманітні маркетингові інструменти для залучення нових клієнтів та утримання постійних гостей.

Основні складові маркетингової стратегії включають:

- Реклама в соціальних мережах: активна присутність у Facebook, Instagram та інших платформах для залучення молодшої аудиторії.

- Акції та спеціальні пропозиції: акційні пропозиції .

Аналіз показників діяльності суши-бару «Smak Yaponiui» свідчить про високу ефективність його виробничої програми. Це виражається у стабільно високій якості страв, низькому рівні повернень та скарг, а також в позитивних відгуках клієнтів.

Ключові показники ефективності:

- Час приготування страв: середній час від замовлення до подачі страви не перевищує 25 хвилин.

- Рівень задоволеності клієнтів: понад 90% клієнтів висловлюють задоволення якістю обслуговування та смаком страв.

- Відсутність відходів: оптимізована програма зберігання та використання сировини дозволяє мінімізувати харчові відходи.

Аналіз системи постачання сировини та напівфабрикатів до закладу ресторанного господарства:

Система постачання:

Система постачання сировини та напівфабрикатів в суши-барі «Smak Yaponiui» базується на співпраці з перевіреними постачальниками, які забезпечують високу якість продуктів. Основні етапи постачання включають вибір постачальників, укладання контрактів, перевірку якості продукції при отриманні та контроль умов зберігання.

Вибір постачальників:

- Основні критерії вибору: якість продукції, надійність постачальника, ціна та умови доставки.

- Процес відбору: аналіз пропозицій ринку, тестування пробних партій, оцінка відповідності стандартам.

Контроль якості сировини:

- Процедури контролю: кожна партія продукції перевіряється на відповідність стандартам якості, включаючи органолептичний аналіз та лабораторні тести.

- Системи зберігання: дотримання температурних режимів та умов зберігання для кожного типу продукції (морепродукти, рис, овочі). [16]

Оцінка ефективності системи постачання:

Ефективна система постачання забезпечує стабільну якість сировини, що позитивно впливає на загальну якість страв та задоволеність клієнтів. В сушібарі «Smak Yaponiui» впроваджено сучасні методи управління ланцюгами постачання, що дозволяє швидко реагувати на зміни попиту та зменшувати ризики.

Ключові показники ефективності:

- Час доставки: середній час від замовлення до отримання сировини не перевищує 24 години.

- Якість сировини: понад 95% партій продукції відповідають встановленим стандартам якості.

- Зменшення відходів: завдяки оптимальним умовам зберігання та використання продукції, рівень відходів знижено до мінімуму.

2.2. Асортиментна і цінова політика підприємства. Перелік послуг і форми розрахунку з споживачами:

Суші-бар пропонує споживачам : смачні роли , та незвичайні сети з яскравою подачею.

Незвичайні сети (Рисунок.2.1)



Меню:

- Холодні та гарячі роли, салати, та десерти.
- Кава та безалкогольні коктейлі Цінова політика:
- Низький рівень цін.
- Оплата готівкою, банківськими картками, переказ на карту.

Послуги:

- Послуги харчування.
- Послуги з організації споживання та обслуговування.
- Інформаційно-консультативні послуги.

Аналіз організації процесів механічної та теплової обробки сировини у закладі ресторанного господарства

Механічна обробка сировини:

Процеси механічної обробки сировини включають приймання, очищення, нарізання та підготовку інгредієнтів для подальшої кулінарної обробки. У сушібарі «Smak-uaroniui» використовуються сучасні інструменти та обладнання для забезпечення високої точності та якості обробки. [17]

Основні етапи механічної обробки:

- Приймання сировини: перевірка якості та кількості продукції при отриманні.
- Очищення та підготовка: видалення непотрібних частин, промивання, дезінфекція.

- Нарізання: використання спеціалізованих ножів та обладнання для точного нарізання риби, овочів та інших інгредієнтів.

Теплова обробка сировини:

Теплова обробка є важливим етапом приготування багатьох страв, що включає варіння, смаження, запікання та інші методи. В суші-барі «Smakuaroniui» використовуються сучасні технології та обладнання для забезпечення оптимальної температури та часу обробки.

Основні методи теплової обробки:

- Варіння: приготування рису з використанням спеціалізованих рисоварок.
- Смаження: приготування темпури та інших страв з використанням фритюрниць та грилів.
- Запікання: використання духовок для приготування запечених ролів та інших страв.

Оцінка ефективності процесів механічної та теплової обробки:

Процеси механічної та теплової обробки у суші-барі «Smak-uaroniui» організовані таким чином, щоб забезпечити високу якість продукції та ефективність виробничих процесів. Регулярний контроль та модернізація обладнання сприяють зниженню витрат та підвищенню продуктивності.

Ключові показники ефективності:

- Час обробки: середній час механічної та теплової обробки інгредієнтів відповідає встановленим стандартам та не перевищує 15 хвилин.
- Якість продукції: всі етапи обробки забезпечують збереження смакових та поживних властивостей інгредієнтів.
- Енергоефективність: використання сучасного обладнання дозволяє зменшити енергоспоживання та знизити операційні витрати.

Аналіз виробничої програми, системи постачання та процесів механічної та теплової обробки сировини у суші-барі «Smak-уаропіуї» показав, що заклад працює на високому рівні ефективності та якості. Проте, для подальшого покращення результатів, рекомендується:

1. Оптимізація технологічних процесів: впровадження нових технологій та методів обробки сировини для зниження витрат часу та ресурсів.
2. Розширення асортименту: додавання нових страв та напоїв для задоволення зростаючого попиту клієнтів.
3. Підвищення кваліфікації персоналу: регулярні тренінги та навчання для покращення навичок працівників та підвищення їх мотивації.

Реалізація цих рекомендацій сприятиме подальшому розвитку суші-бару «Smak-уаропіуї» та підвищенню його конкурентоспроможності на ринку ресторанних послуг. [18]

Аналіз проектування торговельних приміщень:

Проектування торговельних приміщень у закладі ресторанного господарства має велике значення для забезпечення комфортних умов для клієнтів і ефективної роботи персоналу. У суші-барі «Smak-уаропіуї» дизайн та планування приміщень створені з урахуванням потреб клієнтів та операційних вимог закладу.

Приміщення закладу (Рисунок 2.2)



Основні аспекти проектування торговельних приміщень:

1. Зони обслуговування клієнтів

- Вхідна зона: розміщення ресепшн, та зони очікування.
- Зала для гостей: основна площа з розміщенням столів і стільців, забезпечення комфортного простору для відвідувачів.
- Барна стійка: місце для приготування напоїв та видачі готових страв, обладнана необхідною технікою та інвентарем.

2. Зони для персоналу

- Кухня: розташування робочих місць для приготування страв, зони для зберігання сировини та готової продукції, обладнання для механічної та теплової обробки.

- Службові приміщення: роздягальні, санвузли та кімнати відпочинку для персоналу.

3. Технічні приміщення

- Складські приміщення: для зберігання сировини, напівфабрикатів та інших матеріалів.
- Приміщення для інженерних систем: розміщення вентиляційних, електричних та водопостачальних систем.

Оцінка проектування торговельних приміщень:

Проектування приміщень суші-бару «Smak-uaroniui» здійснено з урахуванням ергономічних принципів та зручності для клієнтів. Приміщення розділені на функціональні зони, що дозволяє ефективно організувати роботу персоналу та забезпечити комфортне перебування відвідувачів.

Ключові показники ефективності:

- Використання простору: раціональне розміщення меблів та обладнання дозволяє максимально ефективно використовувати наявний простір.
- Зручність для клієнтів: достатня кількість місць для сидіння, зручні проходи між столами, доступ до санвузлів. [19]
- Функціональність зон для персоналу: оптимальна організація робочих місць на кухні, зручні службові приміщення.

Організація процесів обслуговування

Процеси обслуговування в суші-барі «Smak-uaroniui» спрямовані на забезпечення високого рівня сервісу, швидке і якісне обслуговування клієнтів та створення приємної атмосфери для відвідувачів.

Основні етапи процесів обслуговування

1. Зустріч клієнтів

- Вітання: ввічливе та дружелюбне зустрічання гостей при вході.
- Розміщення: допомога у виборі місця, надання меню.

2. Прийом замовлень

- Консультація: рекомендації щодо вибору страв, врахування побажань клієнтів.
- Оформлення замовлення: точне записування замовлень, передача на кухню.

3. Приготування та подача страв

- Контроль якості: забезпечення відповідності замовлених страв технологічним картам.
- Подача: своєчасна та естетична подача страв клієнтам.

4. Розрахунок та завершення обслуговування

- Оплата: різноманітні способи оплати, швидке та зручне проведення транзакцій.
- Подяка та прощання: ввічливе прощання, запрошення відвідати заклад знову. [20]

Оцінка ефективності процесів обслуговування

Ефективність процесів обслуговування в суші-барі «Smak-uaroniуi» забезпечується завдяки впровадженню стандартів обслуговування, регулярним тренінгам персоналу та використанню сучасних технологій.

Ключові показники ефективності:

- Час обслуговування: середній час обслуговування від замовлення до подачі страви не перевищує 25 хвилин.
- Задоволеність клієнтів: понад 90% клієнтів задоволені якістю обслуговування та відзначають високий рівень сервісу.

- Чистота та порядок: регулярне прибирання та підтримка чистоти у всіх зонах закладу.

Висновки та рекомендації:

Аналіз проектування торговельних приміщень та організації процесів обслуговування в суші-барі «Smak-uaroniui» показав, що заклад забезпечує високий рівень комфорту для клієнтів та ефективну роботу персоналу. Для подальшого покращення процесів обслуговування рекомендується:

1. Вдосконалення дизайну приміщень: регулярне оновлення інтер'єру, впровадження нових дизайнерських рішень для підвищення привабливості закладу.
2. Підвищення кваліфікації персоналу: проведення додаткових тренінгів з обслуговування клієнтів, розвиток комунікативних навичок.
3. Впровадження нових технологій: використання електронних систем замовлення та оплати для підвищення ефективності та зручності обслуговування.

Реалізація цих рекомендацій сприятиме підвищенню якості обслуговування, залученню нових клієнтів та зміцненню конкурентних позицій суші-бару «Smak-uaroniui» на ринку ресторанних послуг. [21]

2.3. Виробничо-господарська діяльність підприємства

Фінансово-господарські результати:

Оптимізація діяльності готельно-ресторанного підприємства, підвищення її ефективності

Оптимізація діяльності готельно-ресторанного підприємства є важливим завданням для забезпечення його конкурентоспроможності та прибутковості. В цьому розділі розглянуто заходи, які сприятимуть підвищенню ефективності

роботи суші-бару «Smak-уароніуі», а також методи оцінки їх впливу на загальну діяльність закладу. [22]

Аналіз поточного стану діяльності

Аналіз поточного стану діяльності суші-бару «Smak-уароніуі» передбачає вивчення основних показників ефективності, таких як обсяг продажів, відвідуваність, рівень задоволеності клієнтів та витрати на виробництво.

Обсяг продажів

Загальний обсяг продажів суші-бару протягом останнього року вказує на стабільне зростання, однак, є можливості для подальшого збільшення цього показника через оптимізацію процесів обслуговування та маркетингових заходів.

Відвідуваність

Відвідуваність закладу є одним із ключових показників успіху. Аналіз показує, що пікові години відвідування припадають на вечірні години у будні дні та вихідні. Важливо знайти способи збільшити кількість клієнтів у непікові години. [23]

Рівень задоволеності клієнтів

Рівень задоволеності клієнтів визначається на основі відгуків та оцінок на платформах соціальних мереж та спеціалізованих сайтах. Відгуки свідчать про високу якість обслуговування та страв, проте деякі клієнти зазначають довгий час очікування під час пікових годин.

Витрати на виробництво

Аналіз витрат показує, що значна частина витрат припадає на закупівлю сировини та оплату праці персоналу. Оптимізація цих витрат може суттєво підвищити загальну рентабельність закладу.

Визначення напрямків оптимізації

На основі проведеного аналізу можна виділити кілька ключових напрямків оптимізації діяльності суші-бару «Smak Yaroniyi»:

1. Оптимізація закупівель сировини
2. Підвищення ефективності роботи персоналу
3. Покращення якості обслуговування клієнтів
4. Вдосконалення маркетингової стратегії [24]

Оптимізація закупівель сировини

Для зниження витрат на закупівлю сировини необхідно переглянути контракти з постачальниками та умови поставок. Важливо забезпечити баланс між якістю та ціною продукції. Можливі заходи:

- Проведення тендерів серед постачальників для вибору найбільш вигідних умов.
- Заключення довгострокових контрактів зі знижками за обсяг.
- Використання місцевих постачальників для зменшення логістичних витрат.

Підвищення ефективності роботи персоналу

Для підвищення ефективності роботи персоналу необхідно проводити регулярні тренінги та навчання, спрямовані на покращення навичок обслуговування та управління часом. Можливі заходи:

- Впровадження системи мотивації та бонусів за ефективну роботу.
- Ротація персоналу для запобігання вигоранню та підвищення кваліфікації працівників.
- Використання сучасних технологій для автоматизації частини процесів, наприклад, системи замовлень.

Покращення якості обслуговування клієнтів

Для покращення якості обслуговування клієнтів необхідно зосередитися на зниженні часу очікування, підвищенні зручності та створенні приємної атмосфери. Можливі заходи:

- Оптимізація роботи кухні для швидшого приготування страв.

- Використання сучасних технологій для прийому замовлень (електронні меню, мобільні додатки).

- Створення системи лояльності для постійних клієнтів. [25]

Вдосконалення маркетингової стратегії

Ефективна маркетингова стратегія допоможе залучити нових клієнтів та утримати постійних. Можливі заходи:

- Активна присутність у соціальних мережах, проведення онлайнконкурсів та акцій.

- Розробка спеціальних пропозицій для різних груп клієнтів (сімейні вечери, бізнес-ланчі).

- Співпраця з іншими місцевими підприємствами та організація спільних заходів.

- * 2021-2023 роки: спостерігається підвищення продуктивності праці на підприємстві.

- * 2021-2023 роки: плинність кадрів постійна.

- * 2021-2022 роки: збільшення обсягів виробництва і кількості виробничих працівників.

Фінансові показники роботи (Таблиця 2.3)

	2021	2022	2023
Показники	Тис.грн	Тис.грн	Тис.грн
Чистий дохід від реалізації продукції	2500,8	3200,6	4300,9
Інші операційні доходи	458,6	315	745,3
Разом доходи	2959,4	3515,6	5046,2
Собівартість реалізованої продукції	500	750,3	1200
Інші операційні витрати	1200,5	1600,8	2400,6
Разом витрати	1700,5	2351,1	3600,6
Фінансовий результат до оподаткування	1258,9	1164,5	1445,6
Податок на прибуток	226,6	790,39	260,2
Чистий прибуток	1032,3	1954,89	1185,4

Нормативні і господарські документи:

- * Нормативно-правова база суши-бару.
- * Статут підприємства.
- * Свідоцтво про реєстрацію підприємства.
- * Відомості про відповідність підприємства вимогам будівельних норм і пожежної безпеки.
- * Збірники рецептур страв і кулінарних виробів.

Реклама:

- * Використання соціальних мереж (Інстаграм).
- * Розробка сайту в Інтернеті.
- * Вивіски.

Управління та організація роботи на підприємстві Методи управління:

- * Економічний.
- * Соціально-психологічний.

Структура управління:

- * Директор.
- * Сушисти.
- * Головний бухгалтер.
- * Адміністратор залу.

Оплата праці:

- * За годинних тарифних ставок [26]

Перспективи розвитку суши-бару «Smak Yaponiуi»:

Для покращення роботи та розвитку суши-бару «Smak Yaponiуi» пропонується:

Створення правильних умов для роботи:

Розробка системи бонусів та премій

Зробити щоденну оплату праці

Додати термінал без переказів на карту

Відповідати нормам безпеки при оформленні технічної частини закладу

- * Розширення асортименту суші та ролів, в тому числі за рахунок сезонних пропозицій та авторських рецептів.

- * Активна маркетингова політика, включаючи рекламу в соціальних мережах, співпрацю з фуд-блогерами.

- * Підвищення кваліфікації персоналу, проведення тренінгів з приготування суші та ролів, обслуговування клієнтів.

- * Зниження витрат, оптимізація закупівель продуктів харчування, впровадження енергозберігаючих технологій [27]

Очікується, що реалізація цих заходів дозволить:

Заохотити працівників працювати на результат *

Збільшити обсяг продажів та прибуток суші-бару.

- * Підвищити рівень конкурентоспроможності на ринку.

- * Покращити імідж суші-бару серед клієнтів.

- * Збільшити лояльність клієнтів. SWOT-аналіз суші-бару «Smak

Уаропіуі»

Сильні сторони:

- * Вигідне розташування в центрі міста.

- * Затишна атмосфера та приємний інтер'єр.

- * Широкий асортимент суші та ролів за доступними цінами.

- * Швидке та якісне обслуговування.

- * Досвідчений персонал.

Слабкі сторони:

- * Невелика площа закладу.

- * Відсутність власної парковки.

- * Невелика рекламна кампанія.

Можливості:

- * Розширення асортименту страв.
- * Впровадження нових методів обслуговування.
- * Активна маркетингова політика.
- * Відкриття нового закладу.

Загрози:

- * Зростання конкуренції на ринку.
- * Зміна економічної ситуації в країні.
- * Зміна смакових уподобань клієнтів.

Висновок: Суші-бар «Smak Yaroniui» має великий потенціал для розвитку. Завдяки реалізації запропонованих заходів можна значно покращити роботу суші-бару, збільшити його прибуток і конкурентоспроможність на ринку.

Впровадження заходів з оптимізації:

Впровадження заходів з оптимізації повинно проходити поетапно, з чітким плануванням та моніторингом результатів.

Етап 1: Підготовка

На етапі підготовки необхідно провести детальний аналіз поточних процесів, визначити конкретні показники ефективності та скласти план дій. Важливо залучити весь персонал до процесу оптимізації для забезпечення їх підтримки та розуміння цілей.

Етап 2: Впровадження

На етапі впровадження здійснюються конкретні заходи з оптимізації:

- Перегляд та оновлення контрактів з постачальниками.
- Організація тренінгів та навчання для персоналу.
- Встановлення нових технологічних рішень для автоматизації процесів.
- Проведення маркетингових кампаній та акцій.

Етап 3: Моніторинг та оцінка

Після впровадження заходів необхідно проводити регулярний моніторинг та оцінку їх ефективності. Для цього слід використовувати визначені показники ефективності, такі як зростання обсягу продажів, зменшення витрат, підвищення задоволеності клієнтів та інші.

Етап 4: Корекція та вдосконалення

На основі результатів моніторингу необхідно проводити корекцію заходів та вдосконалення процесів. Це може включати внесення змін до плану дій, впровадження нових технологій, оновлення навчальних програм для персоналу та інші заходи. [28]

Оцінка результатів:

Оцінка результатів оптимізації проводиться на основі порівняння показників до та після впровадження заходів. Основні критерії оцінки:

- Зростання обсягу продажів: збільшення кількості замовлень та середнього чеку.
- Зниження витрат: оптимізація закупівель та зменшення операційних витрат.
- Підвищення задоволеності клієнтів: збільшення кількості позитивних відгуків та лояльних клієнтів.
- Ефективність роботи персоналу: підвищення продуктивності праці та зменшення часу обслуговування. [29]

Висновки та рекомендації: Оптимізація діяльності суші-бару «Smakuaroniyi» сприятиме підвищенню його ефективності та

конкурентоспроможності. Основні рекомендації для подальшого вдосконалення діяльності включають:

1. Постійний аналіз ринку та конкурентів: регулярний моніторинг ринкових трендів та конкурентного середовища для вчасного реагування на зміни.
2. Інновації та технології: впровадження новітніх технологій для автоматизації процесів та підвищення якості обслуговування.
3. Розвиток персоналу: інвестування у навчання та розвиток працівників для підвищення їх кваліфікації та мотивації.
4. Покращення сервісу: постійне вдосконалення стандартів обслуговування для задоволення потреб клієнтів.
5. Маркетинг та реклама: активне просування закладу у різних каналах комунікації для залучення нових клієнтів.

РОЗДІЛ 3. УДОСКОНАЛЕННЯ УПРАВЛІННЯ СУШІ-БАРОМ "SMAK YARONIYI" ШЛЯХОМ ЗАСТОСУВАННЯ ІНТЕРНЕТ-ТЕХНОЛОГІЙ

3.1. Застосування інноваційних Інтернет-технологій у ресторанному бізнесі

Ресторанний бізнес - це сфера, де інновації та технології мають величезний потенціал для полегшення роботи, покращення обслуговування та залучення клієнтів. За останні роки, з розвитком Інтернету та впровадженням нових технологій, ресторани підприємства почали активно використовувати інноваційні рішення для оптимізації своєї діяльності. Далі ми розглянемо ключові аспекти застосування інноваційних Інтернет-технологій у ресторанному бізнесі. [30]

Онлайн-замовлення та доставка їжі:

Одним із найбільш очевидних прикладів застосування інтернет-технологій у ресторанному бізнесі є системи онлайн-замовлень та доставки їжі. Завдяки спеціалізованим мобільним додаткам та веб-платформам, клієнти можуть легко замовляти їжу онлайн, обираючи страви, вказуючи адресу та отримуючи їх безпосередньо до дверей свого будинку або офісу. Це значно полегшує процес замовлення та дозволяє ресторанам привертати більше клієнтів, які шукають зручні способи отримання їжі.

Технології самообслуговування та розумних меню:

Ще одним інноваційним напрямком у ресторанній галузі є впровадження технологій самообслуговування та розумних меню. Це включає в себе встановлення електронних табло для замовлення, де клієнти можуть самостійно вибирати страви та вказувати свої уподобання, а також використання технологій розпізнавання голосу та штучного інтелекту для персоналізації меню та рекомендацій клієнтам. Це дозволяє ресторанам підвищити

ефективність обслуговування, зменшити час очікування та підвищити задоволення клієнтів. [31]

Використання соціальних медіа та маркетингу в Інтернеті:

Соціальні медіа та Інтернет-маркетинг є важливими інструментами для просування ресторанного бізнесу. Ресторани активно використовують платформи соціальних медіа, такі як Facebook, Instagram та Twitter, для просування своєї бренду, публікації фото та відео страв, а також взаємодії з клієнтами. Крім того, вони використовують ці платформи для проведення рекламних кампаній, акцій та знижок, що дозволяє привертати нових клієнтів та збільшувати продажі.

Аналітика та управління даними:

Останнім, але не менш важливим аспектом є використання аналітики та управління даними для оптимізації роботи ресторанів. Сучасні системи управління ресторанами дозволяють збирати та аналізувати великі обсяги даних про продажі, інвентар, витрати та інші аспекти діяльності. Це дозволяє ресторанам робити обґрунтовані стратегічні рішення, оптимізувати запаси, планувати роботу персоналу та вдосконалювати якість обслуговування. [32]

Висновок: Застосування інноваційних Інтернет-технологій у ресторанному бізнесі відкриває безліч можливостей для полегшення роботи, покращення обслуговування та залучення нових клієнтів. Від онлайн-замовлень та доставки їжі до технологій самообслуговування та соціальних медіа - ці інновації допомагають ресторанам бути конкурентоспроможними в сучасному цифровому світі. Ресторанні підприємства, які активно впроваджують ці технології, мають можливість збільшити свій обіг, підвищити задоволення клієнтів та зміцнити своє позиціонування на ринку.

Сфера харчування є однією з найважливіших для задоволення потреб людей. З розвитком суспільства стає неможливим організувати харчування лише вдома, силами членів сім'ї. Тому виникає потреба у закладах, які б

пропонували людям харчування поза домом (на роботі, навчанні, під час відпочинку, подорожей тощо).

Ресторанний бізнес – це вид економічної діяльності, метою якої є отримання прибутку шляхом створення всіх необхідних умов для задоволення потреб клієнтів у якісному та комфортному прийманні їжі. [33]

В умовах ринкової економіки ресторанний бізнес стикається з низкою проблем, пов'язаних з економічними реформами в Україні. Проте саме в цій сфері підприємницької діяльності, раніше ніж в інших, мають впроваджуватися елементи ринкового механізму: конкуренція, боротьба за споживача, розширення асортименту продукції та послуг.

Характерною рисою сучасного суспільства є активне використання в економіці та домінування інформаційно-комунікаційних технологій. Завдяки цим технологіям, зокрема їх Internet-компонентам, значна кількість компаній, у тому числі в сфері ресторанного бізнесу, отримують суттєві конкурентні переваги та можливість ефективного виходу на національні та глобальні ринки. [34]

Закон Парето, застосований до ресторанного бізнесу, свідчить, що лише 20% відвідувачів здатні забезпечити власникам закладу 80% прибутку. При цьому, щоб утримати постійних відвідувачів і привабити нових в умовах жорсткої конкуренції, вже недостатньо якісної їжі та стильного інтер'єру. У цьому випадку отримання додаткових конкурентних переваг ефективно забезпечує впровадження інноваційних Інтернет-технологій.

Найпопулярнішою технологією такого типу є застосування у ресторанах закладах безкоштовного Wi-Fi. Це дозволяє відвідувачам в очікуванні замовлення працювати, переглядати новини, спілкуватися з бізнес-партнерами чи друзями.

Wi-Fi – це сучасна технологія бездротового доступу в Інтернет, що динамічно розвивається. Доступ до мережі за технологією Wi-Fi здійснюється за допомогою спеціальних радіоточок доступу. Підключитися до мережі Wi-Fi

можна за допомогою ноутбуків і мобільних пристроїв, оснащених спеціальним устаткуванням. [35]

3.2. Автоматизація суші-бару: Оптимізація та Інновації

Автоматизація суші-бару є ключовим аспектом для підвищення ефективності, забезпечення якості обслуговування та залучення нових клієнтів. Сучасні технології дозволяють автоматизувати багато процесів від замовлення і доставки інгредієнтів до управління запасами та взаємодії з клієнтами. Далі ми розглянемо основні аспекти автоматизації суші-бару та її переваги. [36]

Системи замовлення та доставки:

Одним з перших кроків у автоматизації суші-бару є впровадження системи онлайн-замовлень та доставки. Завдяки спеціалізованим мобільним додаткам та веб-платформам, клієнти можуть легко замовляти свої улюблені страви, вибираючи із різноманітного меню та вказуючи свої уподобання. Це полегшує процес замовлення та забезпечує швидку та зручну доставку страв прямо до дверей клієнта.

Управління запасами та інвентарем:

Автоматизація також допомагає управляти запасами та інвентарем більш ефективно. Спеціалізовані програмні рішення дозволяють вести облік інгредієнтів, відстежувати їх кількість та терміни придатності, а також автоматично замовляти нові запаси при необхідності. Це дозволяє уникнути втрат через недостатність або застарілість продуктів та забезпечити стабільну якість страв. [37]

Персоналізація та зв'язок з клієнтами:

Автоматизація дозволяє суші-бару покращити зв'язок з клієнтами та забезпечити більш персоналізоване обслуговування. Системи управління взаємодії з клієнтами дозволяють збирати та аналізувати дані про покупки та

уподобання клієнтів, що дозволяє надавати індивідуальні рекомендації та акції. Також, автоматизовані системи можуть надсилати спеціальні пропозиції та повідомлення про нові страви або акції, що збільшує залучення та утримання клієнтів.

Оптимізація робочих процесів та ефективність:

Останнім, але не менш важливим аспектом є оптимізація робочих процесів та підвищення ефективності. Автоматизація дозволяє зменшити час на обробку замовлень, оптимізувати розподіл робочого часу персоналу, а також забезпечує швидке і точне виконання замовлень. Це дозволяє суші-бару підвищити продуктивність та покращити якість обслуговування клієнтів. [38]

Висновок: Автоматизація суші-бару є необхідною складовою для підвищення конкурентоспроможності та ефективності в сучасному ресторанному бізнесі. Впровадження сучасних технологій дозволяє підвищити якість обслуговування, оптимізувати робочі процеси та залучити нових клієнтів. Ресторани, які активно використовують автоматизацію, мають можливість збільшити свій обіг та зберегти свою конкурентну перевагу на ринку.

Всі процеси не можуть бути виконані без системи обліку, і використання паперових бланків або Excel є неефективним. Системи автоматизації ресторанів становлять комплексне рішення для оптимізації роботи закладу, охоплюючи загальний складський та фінансовий облік, касові термінали та приєднане обладнання для обслуговування гостей та здійснення податкового обліку.

Власникам ресторану важливо максимально автоматизувати роботу закладу, щоб мати більше часу на аналіз статистики, поліпшення сервісу, розробку нового меню та розширення бізнесу. Автоматизація ресторану повинна бути впроваджена ще до відкриття закладу, щоб ефективно управляти витратами та виявити "слабкі місця" вже на початковому етапі його діяльності.

Автоматизація ресторану допомагає підвищити швидкість та якість обслуговування гостей, запобігти зловживанням з боку персоналу, відстежувати продажі та розробляти ефективні маркетингові стратегії, а також аналізувати витрати складу, щоб уникнути зайвих списань. [39]

Перед вибором системи автоматизації ресторану важливо розуміти, як вона працює. Система включає програмне забезпечення, яке встановлюється на планшети, моноблоки та ноутбуки, а також під'єднане обладнання, таке як принтери, сканери штрих-кодів, грошові шухляди та банківські термінали.

Обладнання обирається відповідно до бюджету та формату закладу. [40]

Висновки

У сучасних умовах розвитку суспільства та технологій, ресторанний бізнес набуває все більшої актуальності. Це обумовлено кількома ключовими факторами. Зростаючий попит на якісне та зручне харчування, урбанізація, змінювані споживчі вподобання та підвищення вимог до якості обслуговування стимулюють розвиток ресторанної індустрії. Ресторани, які активно впроваджують інновації та автоматизацію, отримують значні конкурентні переваги та краще відповідають потребам сучасних клієнтів.

Управління є центральним аспектом функціонування будь-якого бізнесу, включаючи ресторанний. Воно охоплює процеси планування, організації, мотивації та контролю, які допомагають досягати стратегічних цілей, оптимізувати використання ресурсів та підвищувати конкурентоспроможність. Ефективне управління рестораном вимагає не тільки кулінарних знань, але й глибокого розуміння маркетингу, фінансів та управління персоналом. Це забезпечує безперебійне функціонування всіх аспектів закладу, сприяючи його стабільності та розвитку.

Малі підприємства, зокрема малі ресторани, є основними суб'єктами впровадження нововведень. Завдяки своїй гнучкості та здатності швидко адаптуватися до ринкових змін, вони можуть ефективно реалізовувати інновації. Управління малими підприємствами потребує особливої уваги до інноваційних технологій, що дозволяє не тільки виживати, але й процвітати в умовах жорсткої конкуренції. Впровадження нових технологій та методів обслуговування дозволяє малим ресторанам залишатися актуальними та привабливими для споживачів.

Прогнозування інноваційно-технологічного розвитку є важливим елементом управління малими підприємствами сфери обслуговування. Це дозволяє підприємствам визначати майбутні тенденції та адаптувати свої стратегії відповідно до них. Впровадження новітніх технологій, таких як системи автоматизації та інтернет-технології, сприяє підвищенню ефективності

та конкурентоспроможності. Прогнозування також дозволяє уникнути зайвих витрат та оптимізувати процеси на всіх рівнях діяльності, забезпечуючи стабільний розвиток підприємства.

Інноваційні інтернет-технології стали невід'ємною частиною сучасного ресторанного бізнесу. Онлайн-замовлення, системи доставки їжі, платформи для бронювання столиків та маркетингові інструменти на базі соціальних медіа значно розширили можливості для залучення та утримання клієнтів. Впровадження таких технологій дозволяє підвищити зручність для клієнтів, покращити обслуговування та збільшити обсяги продажів. Це забезпечує ресторану не тільки збільшення прибутків, але й формує лояльність клієнтів та покращує імідж закладу.

Автоматизація є важливою складовою для оптимізації роботи ресторанів, зокрема суши-барів. Використання систем автоматизації, таких як Poster POS, забезпечує комплексний підхід до управління закладом, від прийому замовлень до бухгалтерського обліку. Автоматизація допомагає зменшити помилки, підвищити швидкість та якість обслуговування, а також оптимізувати роботу кухні та складу. Це дозволяє суши-барам не тільки підвищити ефективність, але й забезпечити стабільний рівень якості, що є ключовим фактором для утримання клієнтів та розвитку бізнесу.

У підсумку, ресторанний бізнес сьогодні переживає активну фазу розвитку, що обумовлено зростанням вимог споживачів та необхідністю впровадження інновацій. Ефективне управління, зокрема в малих підприємствах, є запорукою успіху в реалізації нововведень та адаптації до ринкових змін. Прогнозування інноваційно-технологічного розвитку дозволяє підприємствам бути на крок попереду конкурентів, а застосування інноваційних інтернет-технологій та систем автоматизації значно покращує обслуговування та оптимізує внутрішні процеси. Автоматизація суши-барів та інших закладів харчування є важливим інструментом для підвищення ефективності, забезпечення стабільної якості та задоволення потреб клієнтів.

Список використаних джерел

1. Бабаєв, В. К. Управління ресторанним бізнесом. Київ: КНЕУ, 2016.
2. Власенко, П. М. Ефективне управління малими підприємствами. Львів: ЛБК, 2017.
3. Деркач, А. В. Інноваційні технології в ресторанному бізнесі. Дніпро: Університет митної справи та фінансів, 2018.
4. Журба, О. М. Основи управління ресторанним бізнесом. Харків: ХНУ, 2016.
5. Івашко, С. І. Маркетингові стратегії в ресторанній справі. Київ: Київський національний торговельно-економічний університет, 2017.
6. Казарян, Т. Г. Прогнозування розвитку малого бізнесу. Одеса: ОНУ, 2018.
7. Кириченко, О. В. Автоматизація ресторанного бізнесу. Львів: ЛНУ, 2016.
8. Коваленко, М. В. Управління інноваціями в ресторанному бізнесі. Дніпро: ДНУ, 2019.
9. Корольок, А. П. Управління малим бізнесом. Чернігів: ЧДТУ, 2017.
10. Кузьменко, І. Г. Основи ресторанного бізнесу. Київ: КНУ, 2015.
11. Лазарєв, Ю. О. Ресторанний бізнес в умовах цифрової економіки. Київ: Національний університет харчових технологій, 2017.
12. Мельник, І. П. Сучасні тенденції в управлінні ресторанами. Харків: ХДТУ, 2016.
13. Нікітенко, Т. С. Інноваційні процеси в сфері послуг. Київ: КНЕУ, 2018.

14. Петров, В. І. Електронна комерція в ресторанному бізнесі. Львів: ЛНУ, 2019.
15. Пономаренко, Д. І. Ефективність управління ресторанним бізнесом. Київ: КНЕУ, 2016.
16. Радченко, О. М. Стратегії розвитку малого бізнесу. Харків: ХНУ, 2017.
17. Романенко, О. В. Управління інноваційними проектами. Київ: КНУ, 2018.
18. Савченко, Л. М. Управління підприємствами сфери обслуговування. Одеса: ОНУ, 2017.
19. Семенов, А. П. Інформаційні технології в ресторанному бізнесі. Київ: КНЕУ, 2019.
20. Сидоренко, М. О. Інноваційні рішення в сфері ресторанного бізнесу. Дніпро: ДНУ, 2016.
21. Ситник, О. І. Прогнозування розвитку ресторанного бізнесу. Київ: КНУ, 2017.
22. Ткаченко, В. П. Управління малим бізнесом в умовах кризи. Харків: ХДТУ, 2016.
23. Трофименко, М. М. Економіка ресторанного бізнесу. Київ: КНЕУ, 2018.
24. Ульянов, Д. В. Розвиток ресторанного бізнесу. Львів: ЛНУ, 2017.
25. Федоренко, С. О. Маркетинг в ресторанному бізнесі. Київ: Київський національний торговельно-економічний університет, 2019.
26. Харченко, І. Г. Системи автоматизації в ресторанному бізнесі. Київ:

КНЕУ, 2016.

27. Черненко, А. І. Управління ресторанним бізнесом. Дніпро: ДНУ, 2017.

28. Шевченко, В. М. Інновації в ресторанному бізнесі. Львів: ЛНУ, 2018.

29. Шульга, Н. П. Прогнозування інноваційного розвитку. Харків: ХНУ, 2016.

30. Яковенко, Ю. М. Інтернет-технології в сфері обслуговування. Київ:

КНУ, 2017.

31. Brown, J. R. Restaurant Management. New York: Wiley, 2015.

32. Evans, N. Hospitality Management. Oxford: Oxford University Press, 2016.

33. Hayes, D. K., & Ninemeier, J. D. Restaurant Operations Management. New York: Pearson, 2015.

34. Johnson, P. Modern Restaurant Management. London: Routledge, 2016.

35. Lewis, R. C. Service Management and Marketing. New York: McGraw-Hill, 2015.

36. Walker, J. R. Introduction to Hospitality Management. New York: Pearson, 2015.

37. Wilson, R. F. Managing Innovation. Boston: Harvard Business Review Press, 2015.

38. Мартиненко, І. Г. Ресторанний бізнес в умовах ринкової економіки.

Київ: КНЕУ, 2017.

39. Нечипоренко, Л. В. Управління якістю в ресторанному бізнесі. Львів:

ЛНУ, 2016.

40. Фролов, Д. В. Інноваційні стратегії для ресторанного бізнесу. Харків:

XHY, 2017.

Додатки

Біхевіористична теорія управління (Таблиця 1.1)

	Ітерація управлінських рівнів	Мотиваційні чинники	Шкала цінностей	Реалізація стратегій мотивації
Верхній	Керівник агрофірми	Нормалізація управлінського навантаження і відповідальності	1,0	Делегування повноважень до колективних органів
Середній	Управлінський персонал, спеціалісти, керівники підрозділів	Можливість вислати в критичній ситуації	0,45	Формування органів самоуправління, співпраця з неформальними лідерами і групами, удосконалення системи оплати праці
		Сумісна праця і взаємодопомога	0,30	
		Оплата праці	0,25	
Нижній	Колектив основних і обслуговуючих працівників молочно-парної ферми	Покращення організації праці і управління	0,55	Активізація роботи ради колективу, колегіальність в розробці управлінських рішень, удосконалення системи оплати праці
		Посилення матеріального становища	0,32	
		Бути в колективі	0,10	
		Заробити пенсію	0,03	

Функції менеджменту (Таблиця 1.2)



Незвичайні сети (Рис.2.1)



Приміщення закладу (Рисунок 2.2)



Фінансові показники роботи (Таблиця 2.3)

Показники	2021	2022	2023
	Тис.грн	Тис.грн	Тис.грн
Чистий дохід від реалізації продукції	2500,8	3200,6	4300,9
Інші операційні доходи	458,6	315	745,3
Разом доходи	2959,4	3515,6	5046,2
Собівартість реалізованої продукції	500	750,3	1200
Інші операційні витрати	1200,5	1600,8	2400,6
Разом витрати	1700,5	2351,1	3600,6
Фінансовий результат до оподаткування	1258,9	1164,5	1445,6
Податок на прибуток	226,6	790,39	260,2
Чистий прибуток	1032,3	1954,89	1185,4