Міністерство освіти і науки України
ПВНЗ «Міжнародний економіко-гуманітарний університет»
імені академіка Степана Дем'янчука
Природничо-географічний факультет
Кафедра географії і туризму

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
НА ЗДОБУТТЯ СТУПЕНЯ ВИЩОЇ ОСВІТИ «БАКАЛАВР»

«РЕСТОРАННЕ ГОСПОДАРСТВО РІВНЕНСЬКОЇ ОБЛАСТІ ТА ЙОГО МІСЦЕ В ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ»

Виконала:
студентка природничо-географічного факультету
спеціальності 242 «Туризм»
Кушнір Іванна Юріївна

Науковий керівник:
к. геогр. н., доцент
Басюк Тетяна Олександрівна

Рецензент:
к.геогр.н., доцент Національного університету водного господарства та природокористування
Кушнірук Юрій Степанович

Рівне – 2021

УДК 56:635.64

КУШНІР І. Ю.

РЕСТОРАННЕ ГОСПОДАРСТВО РІВНЕНЩИНИ ТА ЙОГО МІСЦЕ В ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ

У роботі проаналізовано ресторанне господарство Рівненщини. Визначено сутність та значення **ресторанного господарства в індустрії гостинності**. Досліджено стан та визначено перспективи розвитку ресторанного господарства України. Здійснено аналіз сучасного стану мережі ресторанного господарства Рівненської області. Охарактеризовано сучасні тенденції розвитку ресторанного бізнесу в Рівненській області, а також окреслено проблеми та перспективи розвитку ресторанного господарства в регіоні.

Ключові слова: ресторан, ресторанне господарство, гостинність, туризм, ринок ресторанних послуг.

KUSHNIR I.

RESTAURANT ECONOMY OF RIVNE REGION AND ITS PLACE IN THE HOSPITALITY INDUSTRY

The restaurant economy of Rivne region is analyzed. The essence and significance of the restaurant industry in the hospitality industry are determined. The state and prospects for the development of the restaurant economy of Ukraine are investigated. An analysis of the current state of the restaurant economy of the Rivne region is carried out. Modern trends in the development of restaurant business in the Rivne region are characterized, as well as the problems and prospects of development of restaurant economy in the region are outlined.

Keywords: restaurant, restaurant, hospitality, tourism, restaurant service market.

ЗМІСТ

ВСТУП…… 4
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА …….. 7
1.1. Зміст основних понять ресторанного бізнесу та його місце в індустрії гостинності .....…… 7
1.2. Класифікація закладів ресторанного господарства. Аналіз ринку ресторанних послуг в Україні……. 10
1.3. Методика оцінки якості послуг у закладах ресторанного господарства……. 20
РОЗДІЛ 2. РЕСТОРАННЕ ГОСПОДАРСТВО РІВНЕНЩИНИ ЯК ВАЖЛИВА СКЛАДОВА ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ В РЕГІОНІ..... 27
2.1. Аналіз мережі закладів ресторанного господарства Рівненської області …….. 27
2.2. Сучасні тенденції розвитку ресторанного бізнесу в Рівненській області 34
2.3. Рейтингова оцінка ресторанів Рівненської області …….. 37
РОЗДІЛ 3. ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА РІВНЕНЩИНИ ……..... 41
3.1. Проблеми розвитку ресторанного господарства Рівненської області..... 41
3.2. Перспективні напрями розвитку ресторанного господарства Рівненської області 43
ВИСНОВКИ..... 46
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ…… 48

ВСТУП

Актуальність дослідження. Вагомою складовою індустрії гостинності є ресторанне господарство. Ресторанний бізнес в останні роки розвивається досить динамічно і набуває нових форм, при цьому відкриваються нові ресторани, з'являються нові формати підприємств ресторанного бізнесу.

На сьогодні в Україні дедалі більшого значення набуває якість не лише продукції, але й надання послуг у різних сферах діяльності людини. Споживач вимагає не лише безпечної, але й якісної послуги, що в комплексі впливає на його задоволеність послугою.

Реалії сьогодення вимагають від українських підприємств ресторанного господарства значної інноваційної активності в умовах загострення конкурентної боротьби. Цьому сприятиме застосування прогресивних форм і методів обслуговування, використання інтернет-технологій, модернізація обладнання, добір професійного персоналу тощо

Окремі фундаментальні аспекти розвитку ресторанних підприємств висвітлено у працях зарубіжних та вітчизняних учених, серед яких особливо заслуговують на увагу наукові праці, присвячені особливостям розвитку ресторанного бізнесу в Україні. Це праці О. Борисова, М. Гінда, О. Кравченко, Г. Нагорняк, О. Чумак. Тенденціям в обслуговуванні клієнтів присвятили свої дослідження І. Верезомська, Л. Гірняк, О. Крупський, та інші провідні вчені.

У роботах цих учених розглядаються як основи організації роботи закладів ресторанного господарства, так і нові моделі обслуговування споживачів. Однак зі швидкими темпами розвитку інноваційних винаходів, технологій у сучасному світі ці дослідження вимагають подальшого системного розгляду.

Таким чином, якість надання послуг на підприємствах ресторанного господарства є актуальною темою сьогодення і потребує детального розкриття її теоретичного та практичного значення.

Зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами. Робота пов'язана з науковою тематикою кафедри географії і туризму МЕГУ імені академіка Степана Дем'янчука «Географія та туризмознавство Рівненщини і

суміжних областей – геоекологічні та соціально-економічні проблеми» (№ДР держреєстрації 0114U006029).

Метою дослідження є виявлення особливостей сучасного стану й перспектив розвитку підприємств ресторанного господарства Рівненської області та визначення його місця в індустрії гостинності.

Відповідно до поставленої мети є доцільним розглядати ресторанне господарство в контексті індустрії гостинності, яка сьогодні являє собою галузь зі зростаючим рівнем спеціалізації та широкого асортименту послуг. Дана мета дослідження зумовила постановку й вирішення наступних завдань:

1) розкрити сутність та значення ресторанного господарства як складової індустрії гостинності;

2) розкрити загальні особливості розвитку ресторанного господарства в Україні;

3) проаналізувати сучасний стан мережі ресторанного господарства Рівненської області;

4) проаналізувати сучасні тенденції розвитку ресторанного бізнесу в Рівненській області;

5) визначити проблеми та перспективи розвитку ресторанного господарства в Рівненській області.

Об'єктом дослідження є ресторанне господарство Рівненщини.

Предметом дослідження є визначення потенціалу розвитку ресторанного господарства в Рівненській області, виявлення проблем та перспектив у розвитку.

Методологічна основа роботи. Методологічною основою роботи служили напрацювання в галузі ресторанного господарства. У дослідженні використано низка загальнонаукових та спеціальних методів дослідження процесів і явищ у їх взаємозв’язку і розвитку. В роботі застосовано методи аналізу, синтезу, узагальнення, систематизації, порівняльного аналізу, статистичний.

Інформаційною базою служили теоретична та практична інформація, періодичні видання, мережа Інтернет**.**

Наукова новизна. Виконане дослідження дозволило проаналізувати мережу закладів ресторанного господарства Рівненської області; визначити сучасні тенденції розвитку ресторанного бізнесу в Рівненській області; охарактеризувати рейтингову оцінку ресторанів Рівненської області; визначити проблеми розвитку та визначити перспективні напрями розвитку ресторанного господарства Рівненської області.

Практичне значення одержаних результатів. Результати дослідження можуть бути використані при вирішенні практичних питань щодо удосконалення ресторанного господарства Рівненської області. Матеріали роботи є важливими для вироблення перспективних планів розвитку ресторанного бізнесу в регіоні. Можливе використання студентами матеріалів та висновків дослідження, як джерела довідкової інформації при підготовці до занять з курсу «Організація ресторанного господарства».

Особистий внесок дослідника. Бакалаврська робота є особистим науковим доробком здобувача, що полягає у виконання впродовж 2020-2021 рр. наукових досліджень. Здобувачем було зібрано, всебічно опрацьовано та систематизовано архівні, статистичні і літературні матеріали щодо сучасного стану ресторанного господарства у Рівненській області; проведено теоретичний аналіз отриманих результатів. Теоретичні положення та висновки належать автору. Підготовлено наукові статті.

Апробація результатів дослідження. За результатами дослідження подано до друку наукову працю у І Мміжнародній науково-практичній конференції «Modern scientific research: achievements, innovations and development prospects», яка відбудеться 4-6 липня 2021 року в м. Берлін, Німеччина.

Структура роботи. Робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

1.1. Зміст основних понять ресторанного бізнесу та його місце в індустрії гостинності

Гостинність є одним із фундаментальних понять людської цивілізації, яка забезпечується такими видами економічної діяльності, як готельне та ресторанне господарство. Запровадили у науковий обіг термін «гостинність» експерти Конфедерації національних асоціацій готелів і ресторанів в Європейському Економічному співтоваристві, створеної у 1982 р. [42].

Із наукової точки зору «гостинність» – це система заходів і порядок їх упровадження з метою задоволення різноманітних побутових, господарських й культурних потреб гостей туристичних підприємств, надання низки послуг [4].

Гостинність – є комплексом послуг із визначеними споживчими властивостями, які створюють позитивний образ підприємства, що пожвавлює попит на послуги. Для створення позитивного образу у сфері гостинності використовуються певні ресурси, комфортне середовище, обґрунтована стратегія і різноманітні концепції гостинності. Сукупність умов гостинності в єдиному технологічному процесі потребує постійної координації та орієнтації на взаємовідносини в системі «гість – послуга – середовище гостинності» [27].

Середовище гостинності в певній мірі визначається зовнішніми чинниками (політичними, економічними, культурними і соціальними) та взаємодією особливих чинників (індустрія гостинності, ресурси гостинності, професії гостинності). Взаємодія цих чинників спрямована на забезпечення попиту на продукцію середовища гостинності. На підставі узагальнення вітчизняного й зарубіжного досвіду визначення сутності індустрії гостинності можна констатувати, що вона охоплює різні форми діяльності в сфері послуг, що пов'язані з прийняттям і обслуговуванням гостей [4; 42].

Отже, гостинність – це процес прийняття та обслуговування гостей, який у широкому соціально-економічному значенні, є складовою туризму, що визначається як сукупність відносин, зв'язків і явищ котрі виникають під час переміщення та перебування людей у місцях, не пов'язаних з їхнім постійним проживанням чи трудовою діяльністю [42].

Вагомою складовою індустрії гостинності є ресторанне господарство. Це сучасний бізнес, що швидко розвивається і набуває різних форм [27].

Ресторанний бізнес вважається одним із найприбутковіших напрямів інвестування, є одним із засобів високоліквідного використання капіталу з одного боку, а з іншого – середовищем із високим ступенем конкурентності. У всьому цивілізованому світі він є одним із найбільш розповсюджених видів малого бізнесу, тому заклади та підприємства ведуть між собою постійну боротьбу за сегментацію ринку; за пошук нових та за утримання постійних споживачів їхньої продукції та послуг [4].

Ресторанне господарство – це сфера людської діяльності, що в останні роки стрімко розвивається. У всьому цивілізованому світі воно є одним із найбільш розповсюджених видів малого бізнесу, тому між закладами та підприємствами постійно точиться боротьба за оптимальне позиціювання на ринку та найбільш перспективні його сегменти; за пошук нових та утримання постійних клієнтів [25].

Ресторанне господарство – це вид економічної діяльності суб'єктів господарської діяльності, які надають послуги для задоволення потреб споживачів у харчуванні з організацією дозвілля або без нього. Суб'єкти господарювання провадять діяльність у ресторанному господарстві через підприємства (заклади) ресторанного господарства [24].

Заклад ресторанного господарства – це організаційно-структурна одиниця у сфері ресторанного господарства, яка проводить виробничо-торговельну діяльність: організовує споживання продукції власного виробництва й закуплених товарів, а також надає послуги з організації дозвілля споживачів. В системі обслуговування харчування туристів головною ланкою є підприємства

ресторанного господарства [46].

Підприємство ресторанного господарства – це заклад або ж сукупність закладів, який є самостійним суб'єктом господарювання, має права юридичної особи і проводить свою діяльність з метою одержання прибутку [4].

Роль ресторанного господарства на сучасному етапі визначається характером і масштабами потреб людей у послугах з організації споживання матеріальних і духовних благ у не домашніх умовах. В конкурентній боротьбі за споживачів ресторатори використовують різні інструменти: авторську, креативну й кухню ф'южн спрямування, в останні роки – молекулярну; високоякісне спеціалізоване та поліфункціональне устаткування; висококласні посуд і аксесуари сервірування; сучасний дизайн; музичне обслуговування, в тому числі шоу-програми, пропонують послуги сомельє, фумельє, бариста, впроваджують різні дисконтні програми та інші атрактивні елементи тощо [3].

Праця талановитого кухаря близька до творчості художника та скульптора, потребує художнього смаку, особливе почуття світла та форми [25]. Українські кухарі працювали в напівтемних підвалах корчми та ресторанів, та невідомих працівників, що залишили нам у спадок кулінарне мистецтво. Без них та без кулінарії не було б і нашої сучасної кулінарії, не було б і тих страв, котрі і зараз лишаються гордістю української кухні [26].

Загалом слід відмітити, що з тих пір, як у житті людей з'явився вогонь, стало зароджуватися й удосконалюватися кулінарне мистецтво, причому чим вище піднімався рівень цивілізації, тим більше ускладнювався процес готування продуктів. Перші ресторани відкрилися в Парижі, а кав'ярні – у Стамбулі ще в XVI столітті. Сторіччям пізніше їх можна було зустріти в містах Німеччини, Чехії. Що стосується України й Росії, то тут історія ресторанної справи не настільки глибока. Крім того, відомі ресторатори минулого (Талон, Дюме та інші) – фактично іноземне щеплення на вітчизняному ґрунті. Коло відвідувачів таких закладів був досить вузьким, а відповідно, не розвивалася культура відвідування ресторанів. Навіть офіціантами традиційно служили татари, французи й німці. Проте функціонували корчми та трактири [26].

Однак, на жаль, радянська епоха повністю викривила у гіршу сторону оцінку звичайною людиною системи громадського харчування [4].

Ресторани торгують не лише їжею. Вони торгують послугами, зручностями, доброзичливою атмосферою, відпочинком, обстановкою, романтикою, пригодами, збудженням, мріями, адреналіном. Сьогодні ресторанний бізнес активно розвивається в Україні. Хоча досі явно відчувається брак кадрів, причому саме менеджерів середньої ланки. Значно кращі справи у філій закордонних ресторанів, персонал яких має можливість регулярно проходити практику за кордоном. Послуги закладів ресторанного господарства є важливим елементом обслуговування туристів [26].

Ресторанний бізнес дуже перспективний, оскільки цей ринок ще перебуває в стадії становлення, далеко не всі його сфери розподілені. Адже все, що будується нового (чи то готель, фітнес-центр чи навіть сауна), потребує наявності ресторану або хоча б бару. Незважаючи на те, що ресторани не є традиційним явищем для української та й загалом східнослов'янської побутової культури, на сьогодні підприємства ресторанного господарства займають одне з провідних місць у секторі послуг вітчизняної економіки [24].

Таким чином, розвиток туризму, рекреації, освіти в галузі готельно-ресторанного бізнесу, мінімальне втручання держави (лише у проблемних питаннях тарифів, стандартів), налагодження системи постачання, транспорту та сфери послуг матиме результатом розвиток ресторанної галузі, а постійне запровадження інновацій, інвестиції та жорстка конкуренція – збільшення рівня її глобальної та регіональної конкурентоздатності [24; 28].

1.2. Класифікація закладів ресторанного господарства. Аналіз ринку ресторанних послуг в Україні

Заклади ресторанного господарства класифікуються за видами економічної діяльності, торговельно-виробничими ознаками, класами, комплексом продукції і послуг, сезонністю, потужністю, характером контингенту, використовуваними методами обслуговування. Класифікація закладів

ресторанного господарства за видами економічної діяльності [21] представлена в табл. 1.1., табл. 1.2.

Таблиця 1.1

Класифікація закладів ресторанного господарства за видами економічної діяльності [21]

Функція закладу	Призначення	Вид закладу
Продаж їжі та напоїв	споживання на місці, з показом розважальних вистав або без них	ресторан, кафе, кафетерій, закусочна
Продаж напоїв та обмеженого асортименту страв до них	для споживання на місці, з показом розважальних вистав або без них	бар
Продаж їжі та напоїв, переважно за зниженими цінами	для споживачів, об'єднаних за професійними ознаками	їдальня і буфет
Постачання їжі, приготовленої централізовано	споживання в інших місцях	фабрика-заготівельня, фабрика-кухня, домова кухня, ресторан за спеціальним замовленням

Комбінований заклад – це об'єднання декількох закладів різних типів, що входять до складу одного підприємства і розміщені в одній будівлі. Вони надають споживачу можливість вибору в одному місці кількох видів послуг[1]: послуг, що надають ресторани і бари, більярдний клуб і кафе-бар тощо. Вони комплексно обслуговують споживачів, задовольняючи їхні різнобічні потреби [3; 28; 42].

Практика класифікації закладів ресторанного господарства у світі за деякими ознаками дещо інша, ніж в Україні. Так, за Міжнародним стандартом галузевої класифікації видів економічної діяльності ООН, у сфері ресторанного господарства розрізняють понад 100 різновидів підприємств. Вони можуть бути об'єднані у групи або за їх приналежністю до одного із основних типів, або за формою торговельно-виробничої діяльності (повного технологічного циклу; заготівельні; доготівельні; роздавальної діяльності), за місцем розміщення (у школах, офісах та ін.) видами надаваних послуг (такі, що організовують вечірки, виїзне обслуговування, ін.) [4; 42].

Таблиця 1.2

Класифікація закладів ресторанного господарства за ознакою комплексу продукції та послуг [21]

Тип закладу	Вид закладу
Спеціалізовані	ресторани, кафе, закусочні, які відпускають та реалізують специфічний асортимент страв, напоїв та закупних товарів (ресторани з національною кухнею, кафе-морозиво, кафе-кондитерська; закусочні: пиріжкова, млинцева, піцерія; бари: пивний, винний тощо)
Основні	ресторан, кафе, закусочна, їдальня, бар, кафетерій, буфет, фабрика-заготівельня, фабрика-кухня, домова кухня, ресторан за спеціальними замовленнями
комбіновані	об'єднання декількох закладів різних типів, що входять до складу одного підприємства і розміщені в одній будівлі

Значного поширення у світі набула класифікація закладів ресторанного господарства за професійним рейтингом, яка друкується у спеціальних гастрономічних довідниках (путівниках) ресторанного бізнесу чи у різних, як правило, фахових виданнях мас-медіа та/або розміщується на Інтернет-сайтах. Так, згідно з «Guide Rouge de Michelin», ресторани, які досягли певних успіхів у

забезпеченні якості своєї продукції та/або послуг, отримують «зірки» (від 1 до 3), за якими й проводиться їх класифікація. Довідник «Le Pudlo», який отримав назву від прізвища гастрономічного критика Ж. Пюдловськи, називають гастрономічною енциклопедією Франції. В ньому зібрані відомості про різні заклади – від закусочних до так званих високих гастрономічних ресторанів, серед яких визначаються найкращі у межах кожного регіону країни і які класифікуються за кухнею та середньою вартістю замовлення [28].

При оцінюванні та класифікації ресторанів у ньому, насамперед, звертають увагу на якість кухні, а вже потім на атмосферу, обслуговування та відповідність ціни якості (найвища оцінка – «три тарілки») [21].

Сильною стороною цього довідника, є те, що, друкується різноманітна інформація про найкращу регіональну пропозицію. Дані про таку пропозицію стосуються не тільки найкращих закладів ресторанного господарства, а й їхніх страв, постачальників та ін. Крім того, довідник щорічно визначає та преміює найкращих: шефа, молодого шефа, шеф-кухаря-жінку, кондитера, виробника сиру, м'яса, бістро-заклад з найліпшим співвідношенням ціни та якості.

У довіднику «Zagat Survey», який випускається у 45 найбільших містах Америки, Азії та Європи, запропоновано 30-бальне оцінювання різних закладів ресторанного бізнесу (від кафе до ресторанів класу «люкс»). Детально класифіковано дані заклади за темами [21]: 1) «Куди краще піти з дітьми»; 2) «Де можна найкраще провести романтичну вечерю тет-а-тет» тощо; 3) за середньою вартістю вечері, що наводиться по кожному з них.

Розрізняють й інші класифікаційні ознаки, за якими так чи інакше поділяють на групи заклади ресторанного господарства. Наприклад, за концепцією вони можуть об'єднуватися у три основні групи: національні, тематичні, такі, що не дотримуються чіткої концепції. Визначальними факторами при такій класифікації є інтер'єр, кухня, атмосфера, назва, тобто таке співвідношення характеристик, яке дозволяє зрозуміти, наскільки яскраво вони відображають основну ідею закладу та як взаємодіють між собою [42].

Аналіз ринку ресторанних послуг в Україні. На сьогодні ресторанне господарство являє собою велику організаційно-господарську систему, підприємства якої виконують важливі соціальні завдання, пов'язані насамперед із задоволенням життєвих потреб населення у послугах з організації харчування, відпочинку та дозвілля. Основою цієї системи становлять як підприємства і заклади ресторанного господарства, так і підприємства інших видів економічної діяльності, структурними підрозділами яких є заклади ресторанного господарства, що характеризуються єдністю форм, організації виробництва й обслуговування споживачів і які розрізняються як за типами, так і за своєю спеціалізацією [3; 4; 28; 42].

Ресторанне господарство створює умови для досягнення суспільних цілей розвитку туризму. У ресторанах зустрічаються та знайомляться люди з різних країн, тут створюється сприятливе оточення для взаєморозуміння, корисних, ділових контактів, розвитку громадського та культурного життя. Ресторанне господарство отримує значну частку доходів як від внутрішнього, так і міжнародного туризму, активізує валютні надходження, створює умови для «експорту» послуг і входження їх до міжнародного ринку [24].

Ресторан – це заклад ресторанного господарства з різноманітним асортиментом продукції власного виробництва і закупних товарів, високим рівнем обслуговування та комфорту в поєднанні з організацією відпочинку і дозвілля споживачів [28].

У загальнодоступному ресторані продукцію та послуги може одержати будь-який споживач, у закритому - певний контингент: викладачі вищих навчальних закладів, службовці установ та промислових підприємств тощо [3].

За часом обслуговування ресторани поділяються на заклади швидкого обслуговування і звичайні; за методами обслуговування - з обслуговуванням офіціантами і самообслуговуванням [4; 42].

Ресторан може бути повносервісним або спеціалізованим. Повносервісний ресторан - це заклад ресторанного господарства з обслуговуванням офіціантами та значною часткою фірмових, замовних страв і напоїв у продукції власного

виробництва. Крім ресторану, повносервісними можуть бути бари і кафе. Спеціалізований ресторан спеціалізується на певному асортименті кулінарної продукції - рибний ресторан, ресторан національної кухні тощо [28].

До видів ресторанів належить і ресторан-бар – різновид ресторану, до складу якого входить бар, торговельний зал якого суміжний з торговельним залом ресторану, або барна стійка розміщується в торговельному залі ресторану [4; 28; 42].

Згідно із ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація» [13]: в окрему групу виділено ресторан за спеціальними замовленнями (catering) - заклад ресторанного господарства, призначений для приготування і постачання готової їжі та організації обслуговування за спеціальними замовленнями. Такі заклади можуть обслуговувати бенкети, ділові зустрічі, весілля та інші свята у залах, офісах, на природі тощо [28]. У Міжнародному стандарті галузевої класифікації видів економічної діяльності (ISIS) ООН окремо виділяють ресторан на замовлення (carry-out restaurants), ресторан-їдальню, вагон-ресторан*6. Ресторан на замовлення є різновидом ресторану, який пропонує продаж виробленої ним продукції на винос, як правило, з постачанням в інші місця. Ресторан-їдальня (commissary restaurants) - це різновид ресторану, який організовує харчування в організаціях. Вагон-ресторан - різновид ресторану, який організовує харчування споживачів послуг залізничних компаній та інших організацій залізничного транспорту [42].

Ресторанний ринок – один із найбільш динамічних ринків в Україні. Він надзвичайно чутливий до економічної ситуації, коливань курсу валют та соціальних чинників [24]. За 2016-2017 роки він намагався активно відновитися після політичної та економічної кризи 2014-2015 рр. Загалом за цей період зникло близько 5 600 підприємств громадського харчування. Із них близько 1 500 ресторанів закрилися, не витримавши кризи, а ще трохи більше 4 тис. залишилися в окупованому Криму та зоні АТО. Обсяг усього українського ресторанного ринку аналітики оцінюють у 30 млрд. грн. А за кількістю закладів (понад 15 тис.) він уже досягнув показників докризового 2013 р. (не

враховуючи закладів у Криму та зону АТО) [10] (рис.2.1).

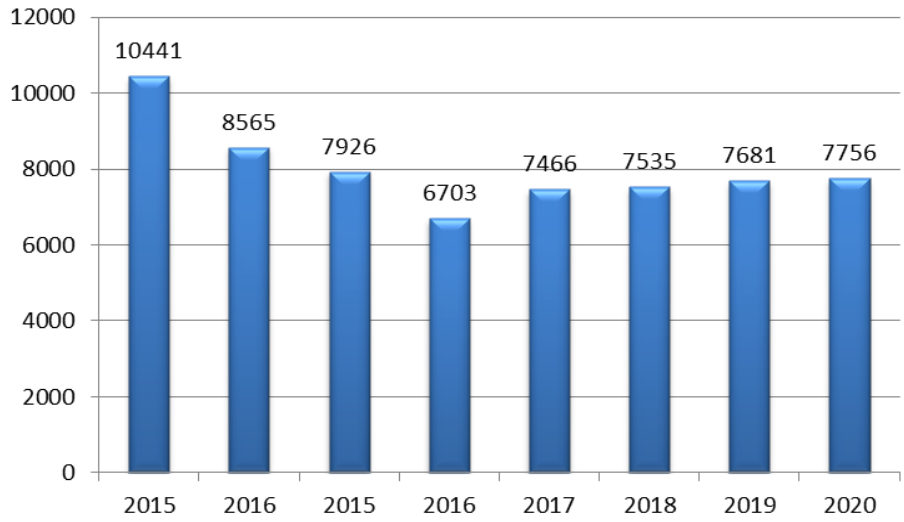

Рис. 2.1. Динаміка кількість діючих підприємств тимчасового розміщення й організації харчування, одиниць (складено за [30])

За даними дослідницької компанії Nielsen, на вересень 2020 р. у шести найбільших містах України (Києві, Львові, Одесі, Харкові, Запоріжжі та Дніпрі) функціонувало 10 994 підприємства у сфері харчування. З них найбільша частка припадала на заклади типу кафе і ресторанів – 46% (5 009 од.). Закладів у категорії Fast Food дещо менше – 40% (4 427 од.), частка барів, пабів та нічних клубів найнижча – 14% (1 558 од.). У розрізі міст найбільшу кількість об'єктів громадського харчування представлено в Києві, який за цим показником майже в 2,5 рази випереджає Харків та Одесу, більш ніж у чотири рази – Дніпро і майже в 10 разів – Запоріжжя. Цікаво, що Львів, який уважається одним із центрів гастротуризму в Україні, також значно відстає від столиці і налічує всього 1 294 заклади громадського харчування (табл. 1.3) [10].

Таблиця 1.3

Кількість підприємств харчування різних видів у найбільших містах України 2020 рік, од [10]

Місто	*Ресторани, кафе*	*Fast Food*	*Бари, паби та нічні клуби*	*Загалом*
Київ	1308	2265	523	4496
Львів	659	460	175	1294
Одеса	1062	457	330	1879
Дніпро	676	221	125	1022
Харків	1056	508	290	1854
Запоріжжя	248	116	115	479

У переважній більшості у структурі закладів харчування переважають кафе та ресторани і лише в Києві – заклади харчування типу Fast Food. Ураховуючи чисельність населення у м. Львів (758,7 тис. осіб) та кількість туристів, що відвідали місто в 2020 р. (2,7 млн. осіб), забезпеченість місцями в закладах ресторанного господарства міста є недостатньою (фактична наявність – 52 місця на 1 тис. населення; потреба – 194 місця на 1 тис. населення). Частину цієї потреби покривають фізичні особи – підприємці, однак цього недостатньо [10].

Дещо іншу динаміку демонструють статистичні дані Державної служби статистики України. За її даними, станом на 1 листопада 2020 р. в Україні налічувалося 7 756 активно діючих підприємств тимчасового розміщення й організації харчування. Найбільша кількість активно діючих підприємств тимчасового розміщення й організації харчування розташована в Одеській та Львівській областях – 748 та 723 відповідно. Динаміка зміни кількості підприємств у цих областях протягом 2013–2020 рр. є ідентичною із загальноукраїнською. Однак темпи зростання кількості підприємств в Одеській області (на 14,1%) є дещо вищими, ніж у Львівській (на 11,9%). (без фізичних осіб – підприємців) [30]. Частка закладів тимчасового розміщення й організації

харчування у Запоріжжі, Дніпрі та Харкові є значно меншою.

Як свідчать статистичні дані, пікове падіння чисельності закладів унаслідок кризи спостерігалося у 2016 р. – на 35,8% порівняно з до кризовим періодом. І лише дані 2017 р. демонструють позитивну динаміку – зростання чисельності закладів на 763 од. (11,4%) [10].

Серед головних причин, що стримують розвиток об'єктів ресторанного господарства виокремлюємо такі: загальний економічний спад у країні та військові дії в зоні АТО впливають на зниження попиту на ресторанні послуги, погіршення показників фінансової стійкості та операційної діяльності об'єктів ресторанного господарства; недосконаліть законодавства і нормативно-правового поля України для ведення ресторанного бізнесу; високий рівень фінансового ризику і корумпованості в Україні, що не сприяє залученню світових брендів ресторанного бізнесу; зменшення чисельності контингенту потенційних споживачів унаслідок змін у чисельності та структурі населення країни, пришвидшення темпів росту виїзних турпотоків; відсутність практичного досвіду антикризового управління у керівників об'єктів ресторанного господарства, що призводить до зменшення кількості фінансово спроможних підприємств, які вдаються до реалізації стратегії скорочення або ліквідації діяльності взагалі;високі ставки орендної плати за приміщення через брак якісних площ негативно впливають на відкриття нових і цінову політику діючих об'єктів ресторанного господарства; велика кількість об'єктів ресторанного господарства, які функціонують на межі банкрутства внаслідок зростання цін постачальників продуктів, що негативно позначається на ритмічності виробництва, тощо [10].

Для того щоб ефективно функціонувати, професіоналам у ресторанному бізнесі завжди доводиться передчувати і швидше реагувати на мінливу ситуацію на ринку. На думку багатьох рестораторів, успішними в найближчій перспективі будуть мережі ресторанів, що працюють у демократичному ціновому сегменті і пропонують на ринку послуги франчайзингу. Ця система забезпечує безперебійний розвиток бізнесу навіть в умовах фінансової

економічної кризи. З кожним роком зростає попит на виїзне обслуговування банкетів, що робить цей напрям бізнесу дуже привабливим [24].

Ринок кейтерингу в Україні освоєний лише на 3–5%, а його ємність оцінюється в 72 млн. грн. Перспективними для України напрямами розвитку у сфері ресторанного бізнесу залишаться тренди: національних кухонь, підприємств, що пропонують крафтові страви, втілення здорового способу харчування, приготування страв у присутності замовника, приготування низькокалорійних страв, з фермерських продуктів, використання низькотемпературних режимів та відкриття закладів харчування у форматі Casual, своєрідних закладів фабрик та ринків [18].

Таким чином, проаналізовано сучасний стан розвитку підприємств ресторанного господарства по Україні за період 2013-2020 років та були виявлені зміни та причини загального занепаду ресторанних закладів за 2013-2016 рр., а саме:

- загальний економічний спад у країні;

- неплатоспроможність на низький дохід населення;

- високі ставки орендної плати за приміщення; зменшення чисельності контингенту потенційних споживачів та ін. [42].

Український ресторанний бізнес однозначно має великий потенціал для істотного приросту, але тільки за умови зростання платоспроможності населення. Для розвитку ресторанного бізнесу в Україні характерні визначені складності, такі як: плинність персоналу, брак професійних кадрів, технічна невідповідність багатьох приміщень під розміщення підприємств харчування, необхідність в отриманні величезної кількості погоджень та дозвільної документації, залежність від продуктової інфляції і кон’юнктури ринку [28]. Брак кадрів, небажання роботодавців вкладати гроші в навчання персоналу стримує розвиток ресторанної галузі у цілому. Крім потенційних ризиків, рестораторам доводиться враховувати і тенденції економіки, адже макроекономічні чинники потужно впливають на розвиток ресторанного господарства в містах [24].

1.3. Методика оцінки якості послуг у закладах ресторанного господарства

Міжнародний практичний досвід засвідчує, що успішну діяльність підприємства забезпечує впровадження системи управління якістю (СУЯ) – ефективного інструменту, який дає змогу здійснювати управління якістю на всіх етапах створення та надання послуг. Ще одним дієвим інструментом управління в харчовій промисловості є Система управління безпечністю харчових продуктів, яка може функціонувати самостійно або бути складовою частиною СУЯ. Убезпечити харчові продукти можна також спільними зусиллями всіх сторін, що беруть участь у харчовому ланцюзі та виконують вимоги [3]. Запровадження принципів системного управління забезпечення якості послуг безпосередньо в кожному закладі залежить насамперед від коректності встановлених вимог до якості продукції та послуг, досконалості технологічних розробок, рівня технічного оснащення, кваліфікації кадрів, ефективності контролю, організації виробничого та обслуговувального процесів. Вирішенням питань оцінювання якості продукції та послуг займаються спеціалісти з кваліметрії, у доробку яких є важливі напрацювання. Основні методи оцінювання якості продукції затверджені стандартом [45].

Процедура оцінювання якості продукції та послуг передбачає встановлення номенклатури показників, визначення значень цих показників та порівняння їх із базовими. Іншими словами, оцінка якості продукту (продукції, послуг, процесів) є усвідомленням того, якою мірою ті або інші продукти праці можуть задовольняти певні потреби суспільства [42].

В Україні оцінювання та контроль якості послуг закладів ресторанного господарства виконують за допомогою вимірювальних (аналітичний: фізико-хімічний, мікробіологічний, медико-біологічний), соціологічних і експертних (органолептичний) методів затверджених в установленому порядку [31].

Основні методи оцінювання якості продукції – диференційний, комплексний, змішаний, статистичний. Показники якості визначають за допомогою таких методів, як: реєстраційний, розрахунковий, вимірювальний,

органолептичний, соціологічний та експертний. Заклади ресторанного господарства, що здійснюють діяльність на території України, перебувають під державним контролем та регулюванням якості продукції та послуг. За результатами опрацювання інформації з книг відгуків визначено, що серед основних причин, які зумовлюють незадоволеність споживачів послуг, є: *неякісне обслуговування (50%), повільне обслуговування (15%), недбале ставлення (10%), помилки під час виконання замовлення (9%), незадовільна якість продукції (8%), очікування вільного місця (6%), обраховування (неправильно визначена вартість замовлення) (2%)* (табл. 1.4) [44].

Забезпечення якості послуг залежить від ступеня виконання та дотримання регламентованих вимог, а їх поліпшення – від виявлення додаткових вимог споживачів до якості послуг [42]. Ураховуючи умови діяльності закладів ресторанного господарства, визначення і виконання додаткових вимог є необхідними заходами поліпшення якості послуг задоволеності споживачів [3].

Розглядаючи операції з виготовлення кулінарної продукції, її реалізації в певних умовах та організацію відпочинку, визначено, що якість послуг, а відповідно, і ступінь задоволеності споживачів, залежить від рівня виконання двох процесів: виготовлення продукції та надання послуг. Під час дослідження методів оцінювання продукції та послуг визначено низку особливостей та потребу розробки спеціалізованого методу з простим алгоритмом виконання, доступного для частого застосування [28].

Оцінювання якості об’єктів [43], що служить основою проведення стандартизації, сертифікації, визначення оптимальних параметрів, для формулювання конкретних властивостей продукції та послуги повинно проводитися найбільш об’єктивними методами, які передбачають застосування засобів вимірювальної техніки. Однак послугам властиві здебільшого якісні характеристики, які стосуються здатності задовольняти передбачувані потреби [42].

Таблиця 1.4

Результати дослідження вимог до послуг [44]

№ з/п	Вимоги споживачів до послуг	Характеристика потреб та очікувань
1	Надійність	стабільне виконання операцій незалежно від зміни виконавця та умов
		відшкодування збитків у випадку невідповідності вимог
2	Доступність	безперешкодне отримання послуг (в обідні перерви, за поганого транспортного сполучення)
		відсутність додаткових витрат, оплата за вхід у заклад
3	Інформаційність	більш повне інформування в меню про інгредієнти страв (зокрема прянощів: часник, кріп, базилік)
		інформування по телефону, Інтернету
4	Простеженість дій виконання операцій	можливість спостерігати за виконанням операцій замовлення
5	Культура обслуговування	привітне ставлення персоналу з обслуговування
		компетентна відповідь на питання щодо кулінарної продукції та послуг
		швидкість та техніка виконання обслуговування
6	Якість продукції	естетичний вигляд кулінарних виробів
		належність кулінарної продукції до певного типу кухні
		інформація про калорійність та енергетичну цінність продукції
7	Номенклатура додаткових послуг	перелік додаткових послуг (з організації культурної програми – тамада, замовлення артистів, флористика, організація салютів, тощо)

Дослідження методів дало змогу запропонувати можливі заходи підвищення об’єктивності результатів, які необхідно взяти до уваги під час розроблення спеціалізованого методу оцінювання якості послуг, а саме [31]:

1) враховувати специфіку галузі шляхом чіткого вираження якості конкретної послуги сукупністю показників та критеріїв, характерних для даного виду діяльності;

2) приділяти значну увагу вагомості показників якості послуги з погляду споживачів, тобто визначити їх думку шляхом застосування соціологічних методів;

3) сьогодні на ринку присутні однотипні послуги, відмінність яких полягає у різниці їх вартості, яка в багатьох випадках під час вибору продукту відіграє не лише вирішальну роль, а й справляє позитивне враження на споживачів. Тому доречно під час оцінювання якості послуг брати до уваги рівень їх вартості;

4) як відомо, крім оцінювання якості першою стороною, розрізняють також оцінювання другою стороною (покупцями або споживачами) та третьою стороною (незалежними експертами). Зауважено, що в багатьох випадках результати оцінки за одними і тими ж критеріями якості залежать від виконавця, тобто результати оцінки виробника, споживача та експертів можуть суттєво відрізнятися. Це є підставою для того, щоб об’єднати інтереси трьох сторін у процесі оцінювання, залучивши до участі оцінювання споживачів, незалежних експертів і самих виробників послуг [31].

5) врахувати характерні особливості послуг, які визначають їх відмінність від продукції: а) наявність, окрім самої послуги, певної фази «обслуговування» до і після виконання (надання) послуги; б) доволі висока регіональна та національна залежність уявлень про якість послуг, яка відображається на формуванні вимог та очікувань споживачів до якості послуг; в) необхідність прямого контакту, або невіддільність від джерела або суб’єкта послуги, згідно з чим процес надання й споживання послуг відбувається одночасно. Важливий вплив на формування думки споживача про якість має його взаємодія з

виконавцем (реалізатором), при цьому споживач як активний учасник процесу може впливати на кінцевий результат відповідно до своїх побажань та вимог. Звідси випливає ще одна особливість послуг – мінливість; г) на відміну продукції, яку оцінюють у готовому вигляді (вихідний контроль) і тим самим попереджають надходження неякісної продукції до споживача, у сфері послуг це практично неможливо [42].

Найбільш поширеним методом одержання інформації від споживачів про якість послуг та інші особливості предметів є соціологічний – опитування, анкетування і тестування. Адекватним у цьому випадку буде анкетування потенційних (споживачі послуг закладу, що проводить оцінювання) споживачів послуг. Це дасть змогу визначити важливість кожного показника для даної групи респондентів [12].

Особливу увагу під час опрацювання анкет необхідно звернути на наявність зауважень та пропозицій щодо діяльності закладу – це найкращі поради та правильні напрями поліпшення задоволеності потенційних гостей закладу, тому необхідно ретельно узагальнити і подати їх зміст у рекомендаційній формі для короткострокового вирішення [3].

Оцінка якості послуг, формування рекомендацій є кінцевим етапом процесу оцінювання, який передбачає обчислення загального показника якості послуг закладу. Оцінювання якості послуг проводять із певною метою, у більшості випадків це виконують для визначення досягнутого рівня якості наданих послуг, прогнозування конкурентоспроможності, встановлення альтернативних шляхів поліпшення якості [4].

З огляду на результати оцінювання якості наданих послуг, завданням подальших досліджень є поліпшення рівня якості культури обслуговування, що є найбільш впливовим показником на рівень якості послуг ресторанів [28].

Позитивне вирішення цього завдання сприятиме розширенню бази лояльних клієнтів та формуванню сприятливого іміджу закладу, що в підсумку підвищить фінансовий показник його діяльності [42].

Передумовою планування поліпшення якості є мотивація, спричинена

досягненням цілей закладу ресторанного господарства, впровадженням нових технологій виробництва продукції та послуг, появою нових потреб споживачів, посиленням державного регулювання нормативних обмежень тощо. Планування якості включає визначення того, які стандарти та базові показники якості застосовні до даного проекту і як домогтися відповідності [4].

Якщо якість послуг ресторанного господарства розглядати як сукупність властивостей, які дають змогу задовольнити конкретні потреби в певних умовах споживання, то поліпшення якості означає або більш повне задоволення потреб, тобто розширення кола задоволених потреб за одних і тих же (а іноді й більших) витрат, або зниження виробничих та експлуатаційних витрат на задоволення колишніх потреб. У будь-якому випадку це передбачає позитивний економічний ефект [3].

У процесі планування поліпшення якості мають бути сформовані та враховані базові показники, що виражатимуть об’єктивні особливості послуг і є важливим доповненням регламентованих вимог [24].

Контроль є невід’ємним складником забезпечення та поліпшення якості, дає змогу підтвердити виконання затверджених планів або встановити необхідні ступені коректування системи [45; 22]. З іншого боку, це й оперативний зворотний зв’язок зі споживачами послуг, що дає змогу контролювати та постійно вдосконалювати весь процес діяльності.

Враховуючи особливості діяльності закладів ресторанного господарства різних типів та класів, для виконання необхідних функцій контролю можна застосовувати відповідні види контролю, які можна класифікувати за етапом їх виконання та за напрямом – технічно-технологічним, санітарно-бактеріологічним, екологічним, безпечності та метрологічним [31].

Неухильне виконання встановлених вимог та норм щодо ресторанного господарства є умовою здійснення діяльності. Воно має виконуватися в усіх його структурних одиницях. Контроль є необхідним, таким, що дає можливість управляти діяльністю на прийнятних умовах, ураховуючи інтереси зацікавлених сторін [3; 4].

Керівництво закладів, виконуючи розподіл обов’язків, переважно визначає відповідальних за певні процеси діяльності і рівень їх виконання, зважаючи на обставини та умови діяльності закладу. Тобто поширені внутрішні форми забезпечення якості послуг із застосуванням доступних способів та методів контролю [4].

Загальновідомо, що ефективність контролю багато в чому визначається безперервністю, системністю і комплексністю взаємозалежного здійснення технічних, організаційних та економічних заходів, що дає можливість передбачити та своєчасно усунути проблеми [3].

Під час організації внутрішньої системи контролю забезпечення якості важливо пам’ятати, що наявність суб’єктивного фактора є значною, тому необхідно враховувати рівень компетентності (кваліфікацію, досвід) персоналу закладу та його спроможність виконувати передбачені системою завдання, а також [22]:

1) забезпечити обізнаність персоналу щодо доцільності контролю та його відповідальності у забезпеченні якості послуг;

2) відповідно до посадових інструкцій, дотримуючись рівномірності навантаження, провести розподіл обов’язків, передбачених завданнями системи контролю;

3) забезпечити виконавців контролю відповідними нормативними документами, методиками та засобами вимірювання.

Впровадження внутрішньої системи контролю відповідно до запропонованої організаційної структури дасть змогу супроводжувати діяльність закладу необхідними спостереженнями і вимірюваннями, на основі яких здійснюють контроль забезпечення якості виробництва продукції та надання послуг, а також поліпшить умови додержання і виконання вимог стандартів, норм і правил, що висуваються до ресторанів [3; 4].

РОЗДІЛ 2
РЕСТОРАННЕ ГОСПОДАРСТВО РІВНЕНЩИНИ ЯК ВАЖЛИВА СКЛАДОВА ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ В РЕГІОНІ

2.1. Аналіз мережі закладів ресторанного господарства Рівненської області

Безумовно, що ресторанне господарство є важливою галуззю економічної діяльності, основною метою якої є надання послуг харчування. Заклади ресторанного господарства виконують важливу роль у формуванні й функціонуванні індустрії гостинності Рівненщини, адже сприяють збільшенню надходжень до місцевого бюджету, а подекуди є об'єктами показу для туристів.

На сьогодні ресторанна сфера у Рівненській області знаходиться на етапі бурхливого розвитку. Загалом вона почала розвиватися ще понад 200 років тому. Наразі в області до послуг туристів є як їдальні, так і фешенебельні ресторани.

Згідно даних Департаменту економічного розвитку і торгівлі Рівненської ОДА станом на 01.01.2020 року мережа закладів ресторанного господарства складає 1520 одиниць, серед яких ресторани, кафе, бари, кафетерії та інші [41].

Статистика щодо ресторанного господарства Рівненщини до 2013 року велася Головним управлінням статистики (ГУС) у Рівненській області. А починаючи з 2014 року розробка показника уже не передбачена планом державних статистичних спостережень.

За даними ГУС в Рівненській області у 2013 році нараховувалося 579 закладів харчування, з них 225 у міських поселеннях і 354 у сільських населених пунктах. Загалом на 10 тис. населення регіону припадало 5 об'єктів ресторанного господарства та 266 місць [41].

Проаналізувавши дані за період із 2013 по 2020 рік, можна відмітити, що закладів ресторанного господарства в Рівненській області суттєво збільшилося, а саме на 941 одиниць.

У табл. 2.1 наведено кількість закладів ресторанного господарства Рівненської області станом на 2020 рік.

Таблиця 2.1

Кількість закладів ресторанного господарства в Рівненській області (станом на 2020 рік) [41]

№ з/п	Район (місто обласного значення)	Заклади ресторанного господарства (одиниць)					
		всього	у тому числі:				
			ресторани	кафе	бари	кафетерії	інші
1	Березнівський	61	1	48	1	9	2
2	Володимирецький	62	1	30	14	2	15
3	Гощанський	29	1	23	2	2	1
4	Демидівський	41	-	5	13	20	3
5	Дубенський	43	3	29	1	10	-
6	Дубровицький	55	1	43	2	4	5
7	Зарічненський	21	2	15	3	1	-
8	Здолбунівський	55	-	33	-	19	3
9	Корецький	44	1	29	3	5	6
10	Костопільський	86	1	58	3	20	4
11	Млинівський	48	3	26	14	5	-
12	Острозький	12	-	9	1	2	-
13	Радивилівський	58	2	18	5	30	3
14	Рівненський	96	8	61	8	16	3
15.	Рокитнівський	50	-	28	19	-	3
16.	Сарненський	99	4	63	10	8	14
17.	м. Дубно	54	6	21	16	8	3
18.	м. Вараш	43	1	20	6	3	13
19.	м. Острог	26	1	16	2	5	2
20.	м. Рівне	537	28	223	49	76	161
Разом		1520	64	798	172	245	241

Найбільше закладів ресторанного господарства у межах території дослідження нараховується безпосередньо в м. Рівне – 537 об'єкти, що складає 35,3% від їх загальної кількості. Лідируючі позиції серед районів області займають Сарненський – 99 об'єктів (6,5%), Рівненський – 96 (6,3%), Костопільський – 86 (5,7 %). Найменше закладів харчування у Острозькому – 12 об'єктів (0,8%), Зарічненському – 21 (1,4%), Гощанському – 29 (1,9%) районах (рис. 2.1, рис. 2.2).

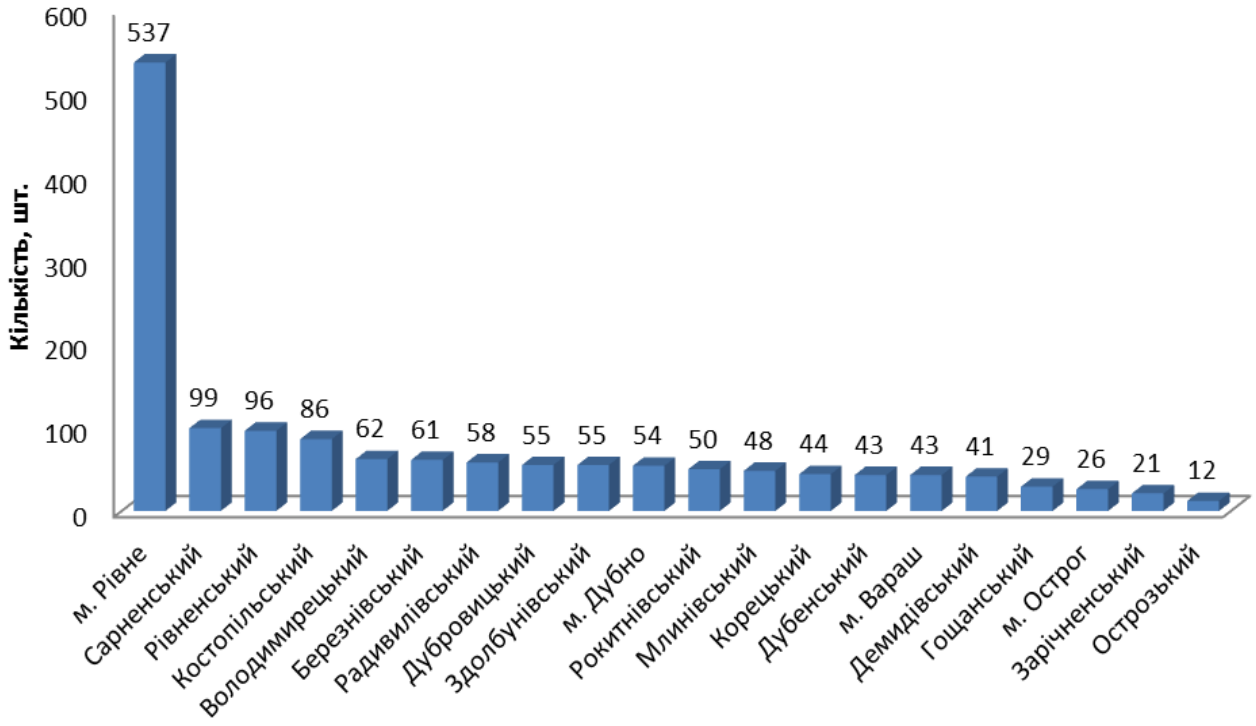

Рис. 2.1. Кількість закладів ресторанного господарства в Рівненській області станом на 2020 рік, шт.

Ресторанів в Рівненській області всього 64 об'єкти. Загалом в регіоні переважають кафе – 798, кафетерії складають – 245, барів налічується 172, ресторанів 64, а інших закладів 241 (рис. 2.3).

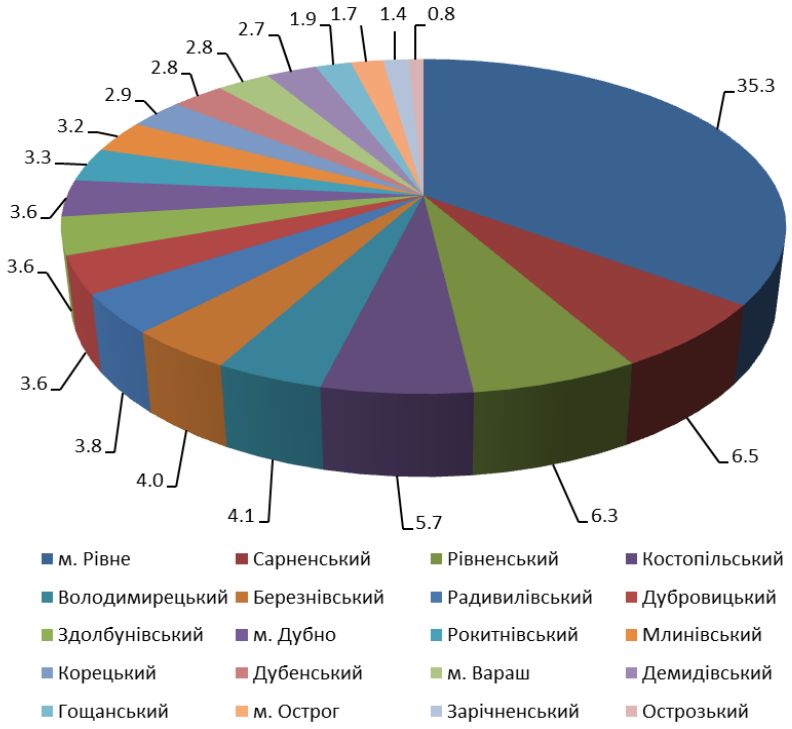

Рис. 2.2. Частка закладів ресторанного господарства в Рівненській області станом на 2020 рік, %

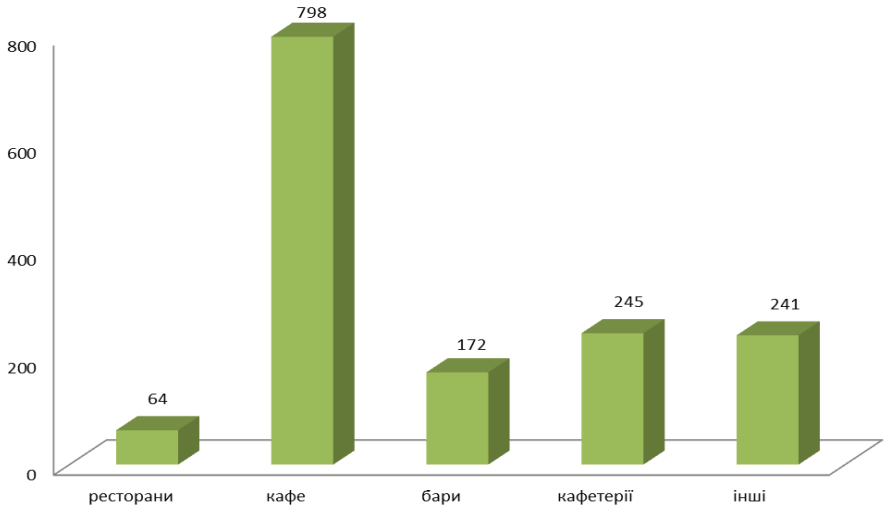

Рис. 2.3. Кількість закладів ресторанного господарства в Рівненській області станом на 2020 рік, шт.

На рис. 2.4 – рис. 2.8 наведено кількість закладів ресторанного господарства по районах Рівненської області та містах обласного значення.

Найбільше ресторанів функціонує в м. Рівне – 28 із загальної кількості (64 шт.) по Рівненській області. Немає жодного ресторану в Демидівському, Здолбунівському, Острозькому, Рокитнівському районах (рис. 2.4).

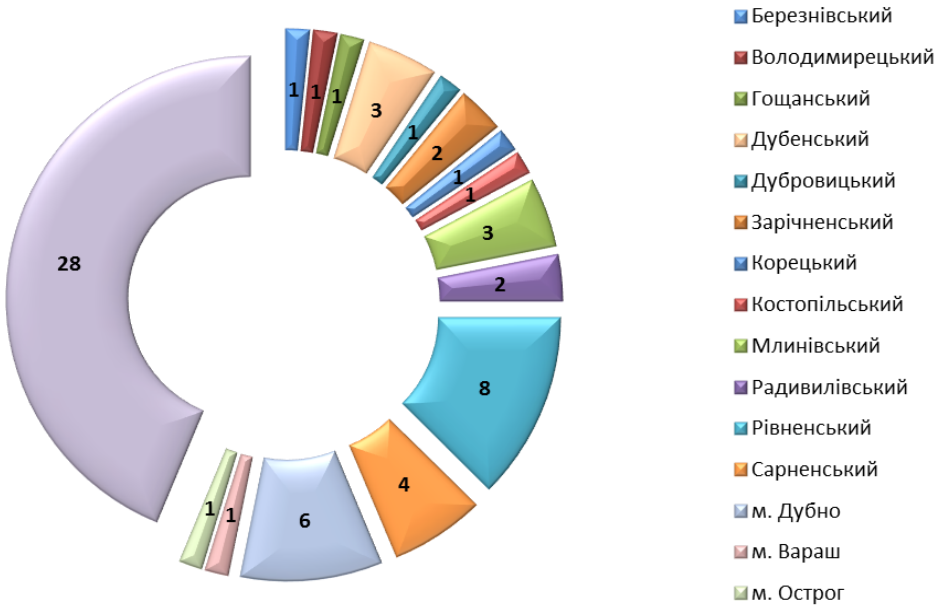

Рис. 2.4 Кількість ресторанів в Рівненській області (станом на 2020 рік), шт.

Щодо кафе, то найбільша їх кількість (рис. 2.5) зосереджена в обласному центрі (223 шт.), а найменше в Демидівському (5 шт.) та Острозькому районах (9 шт.).

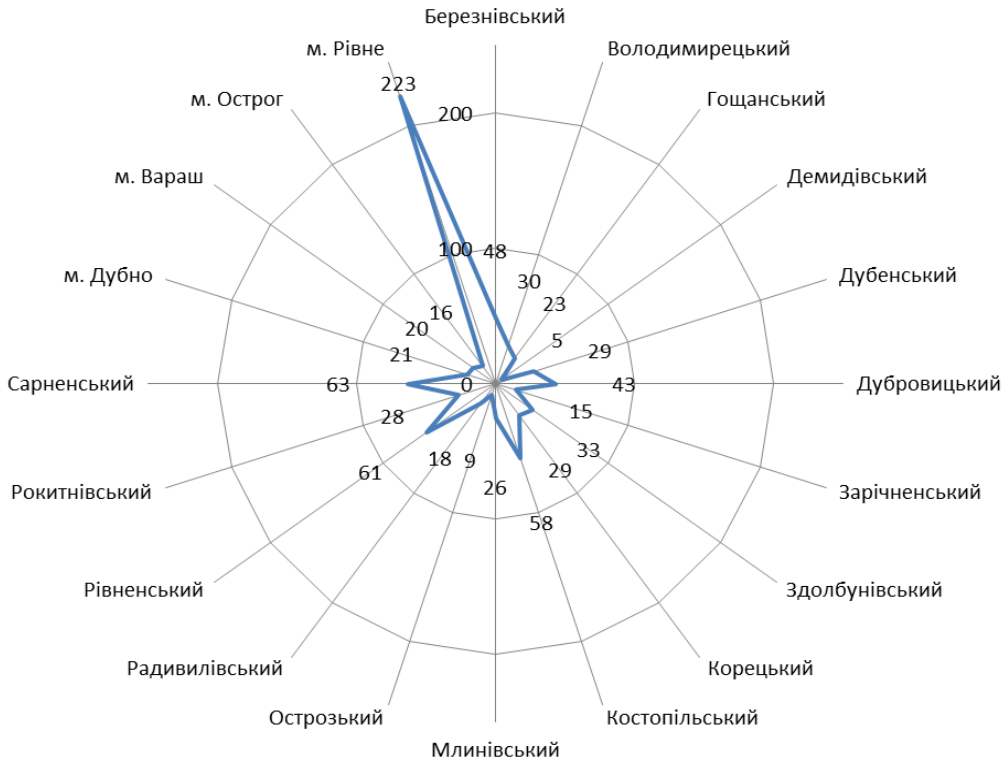

Рис. 2.5. Кількість кафе в Рівненській області станом на 2020 рік, шт.

Найбільша кількість барів нараховується в м. Рівне (49 шт.), а жодного немає Здолбунівському районі (рис. 2.6).

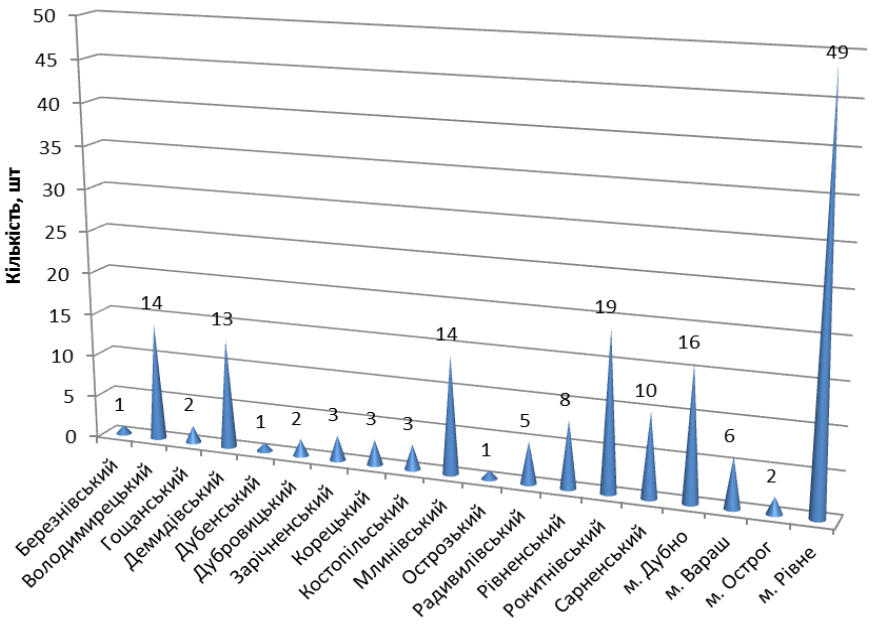

Рис. 2.6. Кількість барів в Рівненській області станом на 2020 рік, шт.

Кафетеріїв в Рівненській області налічується 245 об’єктів. Найбільше кафетеріїв у м. Рівне (76) та Радивилівському (30) районі, однак жодного немає в Рокитнівському районі (рис. 2.7).

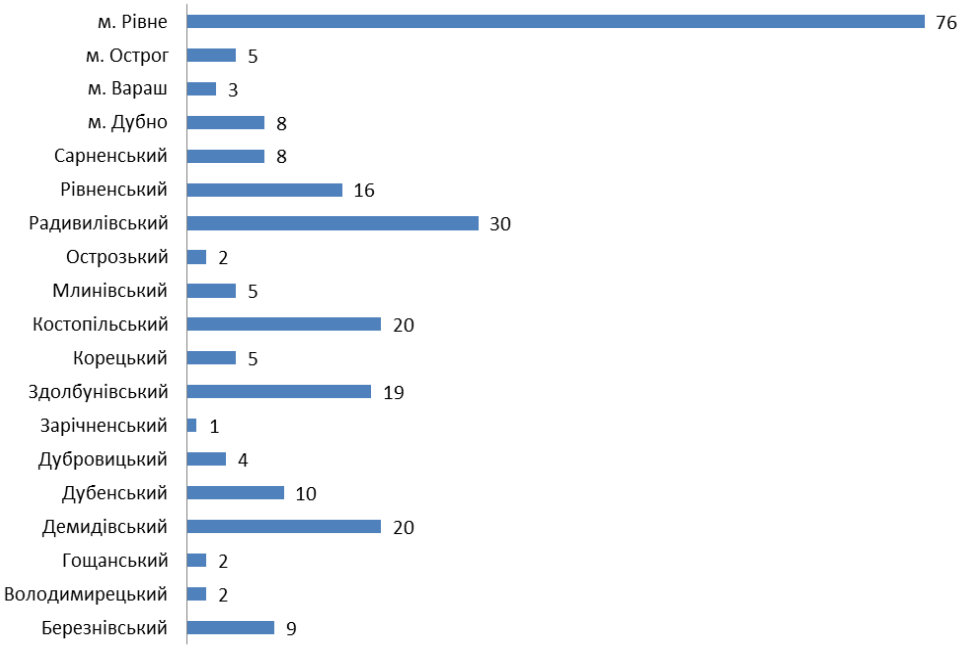

Рис. 2.7. Кількість кафетеріїв в Рівненській області станом на 2020 рік, шт.

Щодо інших закладів ресторанного господарства, то їх загальна кількість складає 241 шт., їх кількість по районах області наведена на рис. 2.8.

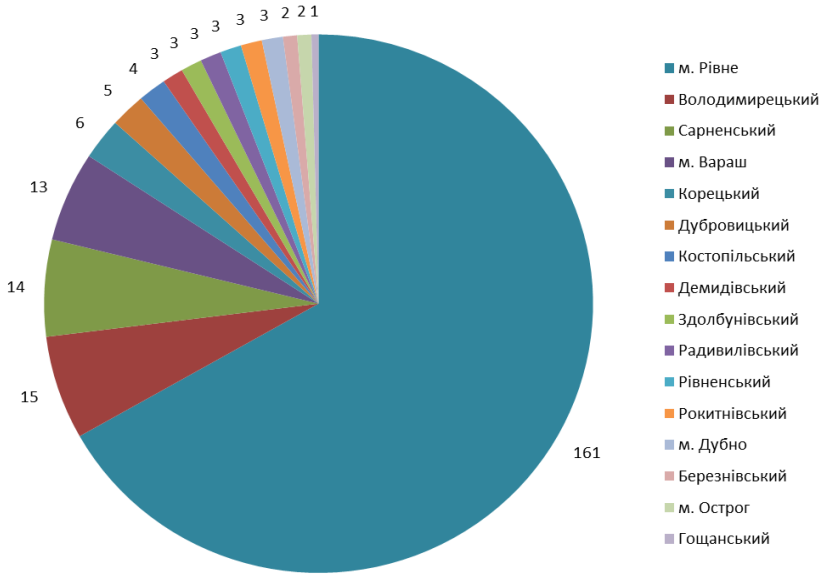

Рис. 2.8. Кількість інших закладів ресторанного господарства в Рівненській області станом на 2020 рік, шт.

Найбільше на відвідуваність закладів ресторанного господарства в Рівненській області, як і загалом в Україні, впливає сезонність. Так, наприклад на весну-літо припадає пік відвідувачів, адже в цей період область відвідує найбільше туристів. Восени й взимку кількість туристів значно знижується, тому і відповідно зменшується кількість відвідувачів об'єктів ресторанної сфери.

Загалом, ресторанне господарство Рівненщини досить розвинене, що позитивно впливає на розвиток регіону.

2.2. Сучасні тенденції розвитку ресторанного бізнесу в Рівненській області

Тенденцією розвитку ресторанного бізнесу є тенденції розвитку певних кухонь. Переваги відвідувачів щодо типу кухні дуже неоднозначні, особливо в регіонах України, а зокрема і в Рівненській області. Тут насамперед

відображається характерна прихильність до певного продукту, а не до типу кухні як такої. Так, наприклад, переваги м'яса певного виду (свинина, куряче м'ясо, індиче), у виконанні різних кухонь, або риби і морепродуктів [3; 4].

В основному на Рівненщині в певних кухонь є групи шанувальників, в іншому ж споживачі віддають перевагу саме улюбленому продукту в улюбленому виконанні, і при цьому абсолютно не важливо, який тип кухні представляє ту чи іншу страву.

За даними РІА «Ресторанний гід» [16], групи національних кухонь в Рівненській області розподілилися наступним чином: Українська кухня складає 61 %, Італійська – 8%, Кавказька – 7%, Французька – 4%, Інші – 20% (рис. 2.9).

Останні роки на Рівненщині все більше ресторанів роблять акцент переважно на натуральному використанні продуктів, а не на складності рецептури. Тобто в регіоні великої популярності набуває авторська кухня, що дозволяє творчо використати всі існуючі кухні світу та створити свій власний продукт, який і привертає увагу споживача своєю оригінальністю.

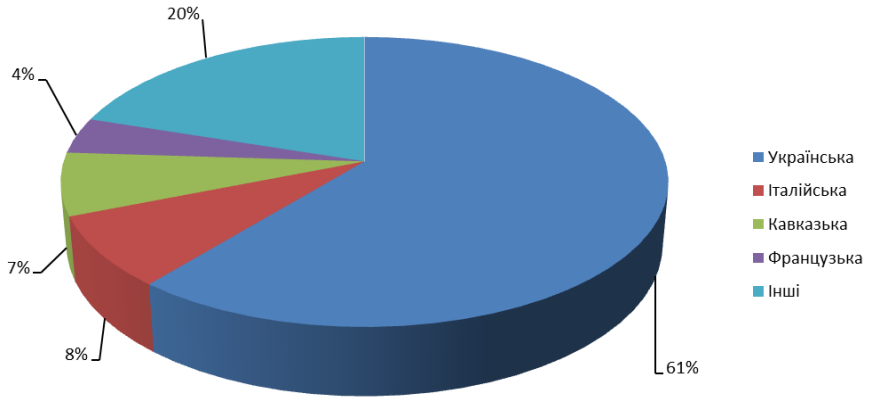

Рис. 2.9. Розподіл груп національних кухонь в Рівненській області

Така ж ситуація спостерігається і з перевагою барної продукції, що є підставою для створення цілого формату: кав'ярні, пивні, розвиваються заклади з акцентом на коктейлях або винах [4].

Однак, вільними нішами залишаються виключно спеціалізовані дитячі кафе. Дитяча тема присутня у багатьох закладах Рівненської області, але окремої уваги наразі вона практично не заслужила [24].

Щоб утримати постійних відвідувачів і залучити нових в умовах жорсткої конкуренції окрім різноманітності національних кухонь, стильного інтер'єру та якісної смачної їжі, необхідні інновації в ресторанному бізнесі – цікаві маркетингові кроки, заради яких клієнтам хочеться приходити саме в цей заклад (ресторан, кафе, кав'ярні, тощо) [15].

Інновації в ресторанному бізнесі внесли креативні ІТ-технології. Сьогодні і туристи, і жителі міст в більшості випадків обирають ресторан, кафе або бар, в якому є безкоштовний wi-fi, в яких очікуючи замовлення можна попрацювати, почитати новини, перевірити пошту, або ж поспілкуватися з друзями та близькими за допомогою соціальних мереж [23].

Окрім того, популярності набувають теплан-шоу, коли на очах у публіки теплан-кухар віртуозно створює фірмову страву закладу. Але як би не було захоплюючим уявлення, кухонні запахи та вид використаного посуду подобається далеко не всім відвідувачам. Тому, завдяки науково-технічному прогресу, з'явилися теплан-інновації ресторанного бізнесу. Так наприклад, на кухні поруч з робочим місцем кухаря встановлюють камери, а по монітору на столику за його діями можуть спостерігати відвідувачі закладу ресторанного господарства [4].

В останні роки з'явилися електронні меню замінивши собою звичні паперові-меню. При цьому, завдяки даному нововведенню виграли, як ресторатори, так і відвідувачі. Саме інтерактивне електронне меню в закладах ресторанного господарства стало так би мовити каналом зв'язку між ними, а також дозволило адміністрації швидко редагувати меню і вносити в нього нові страви [24].

Для клієнтів відвідування ресторану можна порівняти з грою, що дозволяє:

- підрахувати калорійність тих чи інших страв;

- при виборі страв, відразу ж бачити остаточний чек замовлення;

- підібрати з карти вин закладу вино за ціною, роком, регіоном, букетом, а потім до нього - страву з місцевого меню;

- в очікуванні замовлення пограти в ігри, почитати новини [34].

Безмежні можливості мобільного маркетингу надало використання QR-коду. QR-код – двомірний-штрих-код для on-line взаємодії компаній і споживачів. Завдяки QR-коду можна запрограмувати всі відомі інновації ресторанного бізнесу. Окрім того надається безліч нових можливостей. Багато закладів ресторанного господарства розміщують QR-код на рахунку за замовлення. Це свого роду неймовірний рекламний хід. В QR-коді можна закодувати історію ресторану, походження, вік, авторство унікальних деталей інтер'єру і картин, тощо. Відвідувачі можуть ознайомитися із меню закладу, з докладною інформацією щодо кожної страв, склад та походження інгредієнтів, етапи та способи обробки, поживність і калорійність страви тощо [47].

Мінливі умови життя українців безпосередньо відбилваються і на перевагах закладів ресторанного господарства. Адже, не всі заклади, які наразі популярні, такими залишаться й надалі. І навпаки ринок ресторанного бізнесу позитивно сприймає нові формати та ідеї. Враховуючи тенденції в даній галузі, варто відмітити, що найближчим часом перестануть функціонувати дорогі пафосні, складні за своєю структурою ресторани, а також ті у яких буде суміш «про все і ні про що». Встановлено, що активно розвиватимуться невеликі заклади з демократичною ціновою політикою, яка розрахована на середній клас населення. Адже матеріальне становище українців в найближчі роки не передбачає особливого зростання. Також спостерігатиметься зростання українських форматів, зокрема буде передбачається підвищення інтересу до національної кухні в її різних локальних проявах, за рецептами з різних регіонів країни [3; 4; 24; 28].

Наразі даний напрямок на Рівненщині є недостатньо розвинутим. Спостерігається активний розвиток кав'ярень. Адже культура споживання кави зростає на очах, і ця тенденція на Рівненщину, так і загалом в Україну, йде з Заходу. На сьогодні в рівненській області відкриваються самі різноманітні

кав'ярні різних форматів, починаючи від альтернативних, де всі так би мовити схиблені на каві, закінчуючи традиційними. Великої популярності набуває вулична їжа і все, що стосується гнучких швидких мобільних форматів [4;24].

2.3. Рейтингова оцінка ресторанів Рівненської області

Інтернет-видання BestRest [19] проводить рейтингову оцінку найкращих ресторанів на основі відгуків клієнтів у містах: Івано-Франківськ, Львів, Тернопіль, Луцьк, Черкаси, Чернівці, Хмельницький, Полтава, Рівне, Вінниця, Житомир, Чернігів.

У табл. 2.2 наведено список ТОП-10 ресторанів Рівного.

Ресторан «Gusto gastro salon» («Густо гастро салон») – перший космополітичний заклад у м. Рівне формату gastro salon, місце зустрічі однодумців, тих хто вважає основною ціллю життя – насолоду у всіх її проявах. Тут поєднали найяскравіші смаки страв з відмінними напоями, створили затишну атмосферу, доклали максимум зусиль, щоб звичайне задоволення від їжі перетворити в ейфорію [19; 36].

Гастропаб «Father» («Фазер») – *м*іні-пивоварня ресторанного типу. Тут встановлено обладнання від угорської компанії «ZIP Technologies» на якому, на сьогоднішній день, варять чотири сорти пива. Father Premium Lager (алк. 5.0%), Father Ginger ale (алк. 5.0%), Father Wheat beer (алк. 5.0%), Father Amber ale (алк. 6.5%) [8; 19].

Пивна ресторація «Кант» розміщена безпосередньо на території Рівненського пивзаводу. Пропонує своїм відвідувачам відпочити у веселій дружній компанії, продегустувати живе нефільтроване, щойно зварене пиво та різноманітний вибір страв європейської кухні. Інтер'єр закладу дивує великими дерев'яними столами та стільцями, стіни оздоблені камінням, на яких висять ковані ручні вироби [19; 32].

Таблиця 2.2

ТОП-10 ресторанів м. Рівне

№ з/п	Назва закладу	Кухня	Адреса
1	Ресторан "Gusto gastro salon"	європейська, японська	Проспект Миру 10
2	Гастропаб «Father»	європейська	Степана Бандери 24А
3	Пивна ресторація «Кант»	європейська, українська	Коперника 9
4	Ресторан «Vinograd»	грузинська	Видумка, 2Б
5	Ресторан гриль-бар «Dvir»(«Двір»)	європейська	Симона Петлюри 3
6	Ресторан «New York Street Pizza»	італійська	Княгині Ольги 1А
7	Ресторан «БарМаки»	європейська, українська	Костромська 41Б
8	Автентичний стріт-бар «Fortissimo»	європейська, українська	16 Липня 7а
9	Пивний ресторан «Броварня на Грушевського»	європейська, вегетаріанська, німецька, українська	Грушевського 77
10	Кафе-бар «Granat»	європейська	Драгоманова 32

Ресторан «Vinograd» («Виноград») – ресторан грузинської кухні. Ресторан Vinograd дає можливість мешканцям та гостям міста не лише скуштувати справжню грузинську кухню, але й зануритися в грузинський колорит, – ознайомитися з культурою частування, послухати народну та сучасну музику

Грузії, зануритись в атмосферу гостинності у вишуканому інтер'єрі, де кожна деталь своїм дизайном наближена до національного стилю [19; 38].

Ресторан гриль-бар «Dvir» («Двір») має унікальний інтер'єр та розташування, створюючи особливу атмосферу для своїх гостей. Пропонує своїм відвідувачам страви української та європейських кухонь, а також великий вибір напоїв на будь який смак. У закладі є дуже велика і затишна літня тераса де приємно посидіти з друзями чи в сімейному колі. Приходьте у "Dvir" і будете приємно здивовані [19; 40].

Ресторан «New York Street Pizza» («Нью Йорк Стріт Піца») – національна мережа піцерій та ресторанів «Нью Йорк Стріт Піца». Заклад американського типу, має унікальний сучасний дизайн, детально продуманий, який захоплює з першого погляду. Скрізь присутня тематика Нью-Йорка – фото жителів і вулиць, різноманітні написи на дерев'яних дощечках. Меню ресторану багате й насичене, тому задовольнить вимогливого відвідувача. [19; 37].

Ресторан «БарМаки» – заклад сучасної української кухні, де оформленню страв приділяють багато уваги, що потішить вибагливих естетів. Він має унікальний інтер’єр у стилі текстурний арт, де модерн поєднаний з виробами із природних матеріалів, що створює вишукану атмосферу домашнього затишку та комфорту. А панорамні вікна дозволяють відпочити від щоденної рутини, насолоджуючись спогляданням на Бармацькі пагорби. Особливістю закладу є літня тераса, яка зачаровує своїм краєвидом [19; 39].

Автентичний стріт-бар «Fortissimo» («Фортіссімо»). Тут представлені різноманітні алкогольні напої та коктейльні композиції. Крім того можна смачно поїсти, оскільки в меню широкий вибір салатів, гарячих і холодних страв. Авторська кухня американського та європейського зразку. Оскільки ресторан працює цілодобово - він відповідає ритму життя динамічного містечка західної України. Тут можна спробувати стовідсоткову «арабіку» з Бразилії, авторські кавові напої у закладі та замовити їх на доставку. До кави пропонується широкий вибір десертів у кенді барі. Можна замовити виїзне обслуговування різноманітних заходів з кавовими апаратами [1; 19].

Пивний ресторан «Броварня на Грушевського» – це, перш за все, унікальне крафтове пиво власної торгової марки Shvas Beer, зварене в найкращих традиціях європейського пивоваріння. Постійно в асортименті 7 сортів пива – від класичного світлого до насиченого, ароматного темного, представлених окремо чи в дегустаційному сеті. Додатково, в залежності від сезону, ресторан пропонує особливі сорти пива – з додаванням ягід, фуктів, пряних трав та спецій [19; 33].

Кафе-бар «Granat» (Гранат) – це місце де можна чудово відпочити з друзями, сім'єю, влаштувати романтичне побачення чи бізнес фуршет та гарно провести час. Заклад розташований біля краєзнавчого музею міста. Інтер'єр кафе гарний і продуманий, витриманий у червоному кольорі [19; 20].

РОЗДІЛ 3
ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА РІВНЕНЩИНИ

3.1. Проблеми розвитку ресторанного господарства Рівненської області

Для розвитку ресторанного бізнесу в Рівненській області характерні певні складності, а саме:

1. плинність персоналу;
2. брак професійних кадрів;
3. технічна невідповідність багатьох приміщень під розміщення підприємств харчування;
4. необхідність в отриманні величезної кількості погоджень та дозвільної документації;
5. залежність від продуктової інфляції і кон'юнктури ринку.

Брак кадрів, а також небажання роботодавців вкладати кошти в навчання персоналу стримує розвиток ресторанної галузі у цілому. Без постійного припливу професіоналів кухарського мистецтва, торгового сервісу важко оцінювати перспективи закладу ресторанного господарства. Окрім потенційних ризиків, рестораторам доводиться враховувати і тенденції економіки, адже макроекономічні чинники мають значний вплив на розвиток ресторанного бізнесу в містах. Експерти в галузі ресторанної індустрії простежують залежність між розвитком закладів елітного або середнього сегменту ринку громадського харчування та розвитком великого або середнього (дрібного) бізнесу [9; 17].

Головними причинами, що гальмують розвиток об’єктів ресторанного господарства експерти-ресторатори виокремлюють наступні:

1. загальний економічний спад в Україні й військові дії в зоні АТО впливають на зниження попиту на ресторанні послуги, погіршення показників

фінансової стійкості та операційної діяльності об’єктів ресторанного господарства;

2. значна недосконаліть законодавства і нормативно правового поля України для ведення ресторанного бізнесу;

3. дуже високий рівень фінансового ризику і корумпованості в Україні, що не сприяє залученню світових брендів ресторанного бізнесу;

4. значне зменшення чисельності контингенту потенційних споживачів унаслідок змін у чисельності й структурі населення країни, пришвидшення темпів росту виїзних турпотоків;

5. відсутність практичного досвіду антикризового управління у керівників об’єктів ресторанного господарства, що призводить до зменшення кількості фінансово спроможних підприємств, які вдаються до реалізації стратегії скорочення або ліквідації діяльності взагалі;

6. високі ставки орендної плати за приміщення через брак якісних площ негативно впливають на відкриття нових і цінову політику діючих об’єктів ресторанного господарства [6].

Для порівняння за законодавством США орендна плата не повинна перевищувати 6% прибутку підприємства-орендаря, а в Україні плата за оренду приміщення становить майже 50% прибутку. Також існує велика кількість об’єктів ресторанного господарства, які функціонують на межі банкрутства внаслідок зростання цін постачальників продуктів, затримки платежів і збільшення кредиторської заборгованості, що негативно позначається на ритмічності виробництва, тощо [6; 7; 14; 17].

3.2. Перспективні напрями розвитку ресторанного господарства Рівненської області

Ресторанна справа на сьогодні є однією з найприбутковіших. Середній обіг коштів, вкладених у ресторан, за статистикою, відбувається в 5-6 разів швидше, ніж інвестиції, вкладені, наприклад, у магазин одягу. У країнах Західної Європи, США і Японії було зафіксовано збільшення витрат клієнтів на проведення дозвілля саме в закладах ресторанного господарства [2].

В останні роки в розвитку закладів ресторанного господарства спостерігаються такі тенденції:

- формування нових напрямів сучасної кулінарії;

- поглиблення спеціалізації закладів ресторанного господарства;

- створення міжнародних ресторанних ланцюгів;

- удосконалення форм й та впровадження досягнень науково-технічного прогресу [35].

До основних напрямів науково-технічного прогресу на підприємствах ресторанного господарства належать:

- механізація технологічних процесів, застосування сучасного устаткування (механічного, теплового, холодильного);

- розробка прогресивної технології виробництва продукції ресторанного господарства на базі нової техніки.;

- збільшення обсягу виробництва найважливіших видів контрольно-касових машин і ваг;

- механізація трудомістких робіт.;

- упровадження наукової організації праці, тобто науково обґрунтованих норм праці, вивчення і застосування передового досвіду;

- впровадження комп'ютерних технологій [35].

Поряд із традиційними повносервісними ресторанами наразі з'явилися спеціалізовані підприємства, які пропонують скорочений набір пропонованих послуг і страв, спеціалізація яких може бути різноманітною. Як правило, ресторани можуть спеціалізуватися на приготуванні національних страв, вечерь

або ж сніданків. Поширення набувають ресторани швидкого обслуговування, які спеціалізуються на піці (Pizza Hut, Domino, Little Caesar), гамбургерах і смаженій картоплі (McDonald's), біфштексах (Sizzler), морепродуктах (Red Lobster), сендвічах (Subway). Особливо актуальними є тематичні ресторани, які переважно вони пропонують обмежену кількість страв, але зосереджуються на створенні відповідного настрою та атмосфери [35].

Поглиблення спеціалізації закладів ресторанного господарства пов'язане зі створенням міжнародних ланцюгів, які відіграють важливу роль у розробці і просуванні високих стандартів обслуговування. Однією з перших на український ринок у 90-х роках XX ст. прийшла міжнародна мережа фаст фуд "McDonalds" [35].

На сьогодні ресторанний ринок консолідується, дрібні гравці витісняються більшими. Впродовж останніх років намітилася тенденція злиття-поглинання, у результаті чого на ринок виходять нові бренди або продовжують активно розвиватися колишні, але після низки перетворень. Прогнозується, що у найближчі роки ця тенденція збережеться і, крім центральних регіонів, поступово охопить інші міста [14].

Для того щоб ефективно функціонувати, професіоналам у ресторанному бізнесі завжди доводиться передчувати і швидше реагувати на дуже мінливу ситуацію на ринку. На думку багатьох рестораторів, успішними в найближчій перспективі будуть мережі ресторанів, що працюють у демократичному ціновому сегменті і пропонують на ринку послуги франчайзингу [35]. Ця система забезпечує безперебійний розвиток бізнесу навіть в умовах фінансової економічної кризи. З кожним роком зростає попит на виїзне обслуговування банкетів, що робить цей напрям бізнесу вельми привабливим [4].

Ринок кейтерингу в Україні освоєний лише на 3–5%, а його ємність оцінюється в 72 млн. грн. Основними споживачами кейтерингових послуг в Україні є корпоративні клієнти, їхня частка – приблизно 70%. Якщо в період зародження кейтерингового ринку локомотивом його розвитку були іноземні компанії, то сьогодні до 80% корпоративних замовлень на ринку кейтерингу

припадає на вітчизняні компанії [17]. Нараз ринок кейтерингу в рівненській області лише розвивається.

Позитивними наслідками розвитку ресторанного господарства на Рівненщині є наступне:

- спостерігається істотна економія суспільної праці завдяки раціональному використанню техніки, сировини, матеріалів;

- відвідувачам впродовж робочого дня надається гаряча їжа, що підвищує їх працездатність, зміцнює здоров'я;

- підвищується можливість організації збалансованого раціонального харчування в дитячих і навчальних закладах [4; 24].

Перспективними напрямами розвитку у сфері ресторанного бізнесу для Рівненщини залишаться тренди національних кухонь, підприємств, що пропонують крафтові страви; втілення здорового способу харчування, приготування страв у присутності замовника, з фермерських продуктів, приготування низькокалорійних страв; використання низькотемпературних режимів та відкриття закладів харчування у форматі casual, своєрідних закладів фабрик та ринків [3; 4; 24].

ВИСНОВКИ

Роль ресторанного господарства на сучасному етапі визначається характером і масштабами потреб людей у послугах з організації споживання матеріальних і духовних благ у недомашніх умовах.

На основі проведеного аналізу можна сформулювати наступні висновки та визначити пріоритетні напрямки розвитку ресторанного господарства Рівненщини та його місце в індустрії гостинності:

1. Визначено зміст понять «гостинність», «ресторанне господарство», пов'язаних з наданням послуг у формі харчування і організації відпочинку.

2. Дано оцінку стану ринку ресторанних послуг в Україні. Визначено, що найпопулярнішими серед українців є ресторани середнього рівня; мережі фаст-фуду. Проаналізовано сучасний стан розвитку підприємств ресторанного господарства по Україні за період 2013-2020 років та були виявлені зміни та причини загального занепаду ресторанних закладів за 2013-2016 рр., а саме: загальний економічний спад у країні; неплатоспроможність на низький дохід населення; високі ставки орендної плати за приміщення; зменшення чисельності контингенту потенційних споживачів та ін..

3. Здійснено аналіз мережі закладів ресторанного господарства Рівненської області**.** Встановлено мережа закладів ресторанного господарства Рівненщини на сьогодні складає 1520 одиниць, серед яких ресторани, кафе, бари, кафетерії та інші. Найбільше закладів ресторанного господарства у межах території дослідження нараховується безпосередньо в м. Рівне – 537 об’єкти, що складає 35,3% від їх загальної кількості. Лідируючі позиції серед районів області займають Сарненський – 99 об’єктів (6,5%), Рівненський – 96 (6,3%), Костопільський – 86 (5,7 %). Найменше закладів харчування у Острозькому – 12 об’єктів (0,8%), Зарічненському – 21 (1,4%), Гощанському – 29 (1,9%) районах. Ресторанів в Рівненській області всього 64 об’єкти. Загалом в регіоні переважають кафе – 798, кафетерії складають – 245, барів налічується 172, ресторанів 64, а інших закладів 241

4. Найбільше на відвідуваність закладів ресторанного господарства в Рівненській області, як і загалом в Україні, впливає сезонність. Так, наприклад на весну-літо припадає пік відвідувачів, адже в цей період область відвідує найбільше туристів. Восени й взимку кількість туристів значно знижується, тому і відповідно зменшується кількість відвідувачів об’єктів ресторанної сфери.

5. Встановлено, що тенденцією розвитку ресторанного бізнесу є тенденції розвитку певних кухонь. Переваги відвідувачів щодо типу кухні дуже неоднозначні, особливо в регіонах України, а зокрема і в Рівненській області. Тут насамперед відображається характерна прихильність до певного продукту, а не до типу кухні як такої. Так, наприклад, переваги м'яса певного виду (свинина, куряче м'ясо, індиче), у виконанні різних кухонь, або риби і морепродуктів.

6. Окреслено проблеми розвитку ресторанного господарства Рівненської області, серед яких: плинність персоналу; брак професійних кадрів; технічна невідповідність багатьох приміщень під розміщення підприємств харчування; необхідність в отриманні величезної кількості погоджень та дозвільної документації; залежність від продуктової інфляції і кон'юнктури ринку. Перспективними напрямами розвитку у сфері ресторанного бізнесу для Рівненщини є тренди національних кухонь та відкриття закладів харчування у форматі casual, своєрідних закладів фабрик та ринків.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Автентичний стріт-бар «Fortissimo». Режим доступу: http://fortissimoroasters.com/

2. Антонова В. А. Конкуренція і управління конкурентоспроможністю підприємств ресторанного господарства в умовах становлення ринку /В. А. Антонова // Науковий вісник Полтавськогоуніверситету споживчої кооперації України. 2007. № 1 (21). С. 54-57.

3. Архипов В.В. Організація ресторанного господарства : навч. посіб. К. : Центр учбової літератури, 2007. С. 167–170.

4. Архіпов В. В. Організація ресторанного господарства : навч. посібник / В. В. Архіпов. – 2-ге вид. – К. : Центр учбової літератури, 2012. – 280 с.

5. Бутенко О.П., Дядюшкіна І.В. Аналіз ринку ресторанного господарства України та перспективи його розвитку // Економічний простір. 2013. № 74. С. 73–81.

6. Бутенко О.П., Стрельченко Д.О. Стан ресторанного господарства України та перспективи його розвитку. Вісник економіки транспорту і промисловості. 2016. № 56. С. 18–24.

7. Воловельська І.В., Лоєнко О. Сучасні тенденції розвитку ресторанного бізнесу в Україні. Вісник економіки транспорту і промисловості. 2016. № 55. С. 115–118.

8. Гастропаб «Father». Режим доступу: https://gastropubfather.com/

9. Гінда М.І. Тенденції розвитку ресторанного господарства. Збірник матеріалів Всеукраїнської науково-практичної конференції «Актуальні проблеми економіки та управління в умовах системної кризи» (Львів, 29 листопада 2016 р.). Львів: МАУП, 2016. Ч. 1. С. 301–306.

10. Гірняк Л.І., Глагола В.А. Сучасний стан, перспективи та тенденції розвитку ресторанного господарства в Україні. Економіка та управління підприємствами. Випуск 16. 2018.

11. Державна служба статистики України. Головне управління статистики в Рівненській області. Режим доступу: http://www.gusrv.gov.ua/

12. Доманцевич Р.І. Основи стандартизації, метрології та управління якістю. К. : Укоопосвіта, 2000. 219 с.

13. ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація». К: Держстандарт України. С. 11.

14. Дубодєлова А.В., Кулиняк І.Я. Тенденції розвитку ресторанного господарства Львівщини. Актуальні проблеми економіки. 2016. № 10(184). С. 198–208.

15. Инновации в ресторанном бизнесе. Режим доступу: https://tourlib.net/statti_tourism/innovacii-restoran.htm.

16. Іванік О.Л. Тенденції розвитку ресторанного бізнесу України. Режим доступу: https://tourlib.net/statti_ukr/ivanik.htm.

17. Івашина Л.Л. Перспективи та проблеми кейтерингу в Україні. Глобальні та національні проблеми економіки. 2017. Вип. 17. С. 314–317.

18. Івашина Л.Л. Перспективи розвитку ресторанного господарства в Україні. Глобальні та національні проблеми економіки. 2018. Вип. 23. С. 243–249.

19. Інтернет-видання BestRest. Режим доступу: https://rivne.bestrest.com.ua/

20. Кафе-бар «Granat». Режим доступу: https://granat-lounge-cafe-bar.business.site/

21. Класифікація закладів ресторанного господарства. Режим доступу : https://
https://pidru4niki.com/10561127/turizm/klasifikatsiya_zakladiv_restorannogo_gospodarstva#85

22. Куць В.Р. Методи оцінки рівня якості продукції. Вимірювальна техніка та метрологія. 2000. № 56. С. 130–133.

23. Литвиненко Т.Є. Новітні технології обслуговування у сфері ресторанного бізнесу / Т.Є. Литвиненко // Ресторанне господарство і туристична індустрія у ринкових умовах. К., 2003. С.123-127.

24. Мальська М. П. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів (теорія та практика) : підручник / М. П. Мальська, О. М. Гаталяк, Н. М. Ганич. К. : Центр учбової літератури, 2013. 304 с.

25. Мальська М.П. Історія розвитку закладів ресторанного господарства. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://westudents.com.ua/glavy/93162-1-storya-rozvitku-zakladv-restorannogo-gospodarstva.html

26. Мальська, М. П. Організація готельного обслуговування. Режим доступу: http://pidruchniki.com.ua/14170120/ turizm/istoriya_stanovlennya_rozvit_sferi_gostinnosti.

27. Нечаюк Л., Нечалюк Н. Готельно-ресторанний бізнес. Менеджмент : навч. посіб. К. : ЦУЛ, 2009. 344 с.

28. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства : підручник; за ред. П'ятницької Н. О. – 2-ге вид. перероб. та допов. Київ : Центр учбової літератури, 2011. 584 с.

29. Основні підходи до класифікації закладів ресторанного господарства в різних країнах світу. Режим доступу: https://studopedia.ru/7_150348_harakteristika-osnovnih-oznak-klasifikatsii-zakladiv-restorannogo-gospodarstva.html

30. Офіційний сайт Державної служби статистики України. Режим доступу: http:/ /www.ukrstat.gov.ua/

31. П'ятницька Н.О. Організація обслуговування в підприємствах ресторанного господарства : підручник. К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2005. С. 190–200.

32. Пивна ресторація «Кант». Режим доступу: https://tomato.ua/rovno/restaurants/kantrivne

33. Пивний ресторан «Броварня на Грушевського». Режим доступу: https://rivne.bestrest.com.ua/ru/info-Pivnoy-restoran-Pivovarnya-na-Grushevskogo

34. Пятницька Г.Т. Ресторанне господарство України: ринкові трансформації, інноваційний розвиток, структурна переорієнтація: монографія / Г.Т. П'ятницька. К.: КНТЕУ, 2007. 465 с. С.371-409.

35. П'ятницька Г.Т., Найдюк В.С. Сучасні тренди розвитку ресторанного господарства в Україні. Економіка та держава. 2017. № 9. С. 66–73.

36. Ресторан «Gusto gastro salon». Режим доступу: https://www.gusto.rv.ua/

37. Ресторан «New York Street Pizza». Режим доступу: https://www.pizza-nys.com.ua/ru/

38. Ресторан «Vinograd». Режим доступу: https://vinograd.rv.ua/

39. Ресторан «БарМаки». Режим доступу: https://www.instagram.com/barmaky.rivne/?hl=ru

40. Ресторан гриль-бар «Dvir». Режим доступу: https://www.instagram.com/dvirgrillbar/?hl=ru

41. Рівненська обласна державна адміністрація (офіційний вебсайт). Департамент економічного розвитку і торгівлі. Інформація щодо закладів ресторанного господарства Рівненської області станом на 01.01.2020. Режим доступу: https://www.rv.gov.ua/departament-ekonomichnogo-rozvitku-i-torgivli

42. Савельєва І.В., Іванов А.М. Сучасні тенденції розвитку індустрії. 2020. 316 с.

43. Фей Куць В.Р. Методи оцінки рівня якості продукції. *Вимірювальна техніка та метрологія.* 2000. № 56. С. 130–133.

44. Фейгенбаум А. Контроль качества продукции. М. : Экономика, 1986. 186 с.

45. Ядов В.А. Социологическое исследование: методология, программа, методы. М., 1995. С. 165–177.

46. Яшина О. В. Особливості розвитку ресторанного господарства в Україні / О. В. Яшина // Вісник Львівської комерційної академії. 2013. № 38. С. 137-141.

47. QR-коди у Львові. Режим доступу: http://lviv.travel/ua/profitably/QR-codes.