

Кваліфікаційна робота

на здобуття освітнього ступеня

«магістра»

(освітній ступінь (освітньо-кваліфікаційний рівень))

на тему: *Удосконалення діяльності ресторанного бізнесу у контексті концепції сталого розвитку (на прикладі ресторану «Автопорт»)*

Виконала: студентка VI курсу, групи БРм-61
спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»

ОПП «Готельно-ресторанна справа»

(шифр і назва спеціальності (напряму підготовки))

Ольга ЯНЧ

(підпис)

(прізвище та ініціали)

Керівник

(підпис)

Лілія МЕЛЬНИК

(прізвище та ініціали)

Нормоконтроль

(підпис)

Ігор СТОЙКО

(прізвище та ініціали)

Рецензент

(підпис)

Михайло ГАЛУЩАК

(прізвище та ініціали)

Завідувач
кафедрою

(підпис)

Роман ШЕРСТЮК

(прізвище та ініціали)

Міністерство освіти і науки України
Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя
(повне найменування вищого навчального закладу)

Факультет Економіки та менеджменту

Кафедра Управління інноваційною діяльністю та сферою послуг

Освітньо-кваліфікаційний рівень Магістр

Напрямок підготовки 24 «Сфера обслуговування»

(шифр і назва)

Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»

(шифр і назва)

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри Роман ШЕРСТЮК

«_____»

2024 р.

З А В Д А Н Н Я
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ МАГІСТРА

Янч Ольги Володимирівни

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема проекту (роботи) *«Удосконалення діяльності ресторанного бізнесу у контексті концепції сталого розвитку (на прикладі ресторану «Автопорт»)»*

Керівник проекту (роботи) *Мельник Лілія Миколаївна, д.е.н., професор*

(прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)

Затверджені наказом по університету від

2. Термін подання студентом проекту (роботи)

3. Вихідні дані до проекту (роботи) *Фінансова звітність досліджуваного підприємства, нормативно-правові акти досліджуваної галузі, навчальні посібники, наукові статті, джерела Інтернет*

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

1. Теоретичні аспекти концепції сталого розвитку в ресторанній індустрії

2. Дослідження реалізації концепції сталого розвитку в ресторані «Автопорт»

3. Пропозиції удосконалення діяльності ресторану «Автопорт» як соціально відповідального закладу у контексті реалізації концепції сталого розвитку

4. Охорона праці та безпека в надзвичайних ситуаціях

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

6. Консультанти розділів проекту (роботи)

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
<i>Охорона праці</i>	<i>д.е.н., проф. Шерстюк Р.П.</i>		
<i>Безпека в надзвичайних ситуаціях</i>	<i>ст. викл. Стручок В.С.</i>		

7. Дата видачі завдання

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

[illegible]

Студент _____
(підпис)

Янч О. В.

(прізвище та ініціали)

Керівник проекту (роботи) _____
(підпис)

Мельник Л.М.
(прізвище та ініціали)

АНОТАЦІЯ

Янч О.В. «Удосконалення діяльності ресторанного бізнесу у контексті концепції сталого розвитку (на прикладі ресторану «Автопорт»)».

Кваліфікаційна робота магістра (85 с., 25 рис., 4 табл., 27 літ. джерел) на здобуття освітньо-кваліфікаційного рівня «магістр» за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа». Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя, факультет економіки та менеджменту. Тернопіль, 2024.

Магістерська робота присвячена дослідженню теоретичних аспектів та удосконаленню діяльності ресторанного бізнесу у контексті концепції сталого розвитку. У роботі: досліджено сутність та принципи сталого розвитку в ресторанній індустрії; проаналізовано впровадження концепції сталого розвитку на прикладі ресторану «Автопорт»; розроблено пропозиції з удосконалення діяльності ресторану «Автопорт» як соціально відповідального закладу; охарактеризовано заходи з охорони праці та безпеки в надзвичайних ситуаціях. Робота має прикладне значення для оптимізації бізнес-процесів ресторанного бізнесу у рамках сталого розвитку.

Ключові слова: управління, ресторанний бізнес, концепція сталого розвитку, соціальна відповідальність, підприємство, екологічна сталість.

ANNOTATION

Yanch O.V. «Improvement of Restaurant Business Operations in the Context of the Sustainable Development Concept (Based on the Example of the «Avtoport» Restaurant).»

Master's qualification thesis (85 pages, 25 figures, 4 tables, 27 references) for obtaining the educational qualification level «Master» in specialty 241 «Hotel and Restaurant Business.» Ternopil Ivan Puluj National Technical University, Faculty of Economics and Management. Ternopil, 2024.

This master's thesis is dedicated to the study of theoretical aspects and improvement of restaurant business operations within the framework of the sustainable development concept. The thesis includes: an exploration of the essence and principles of sustainable development in the restaurant industry; an analysis of the implementation of sustainable development practices using the example of the "Avtoport" restaurant; proposals for improving the operations of "Avtoport" as a socially responsible establishment; and a characterization of occupational safety and emergency preparedness measures. The work has practical significance for optimizing business processes in the restaurant sector within the framework of sustainable development.

Keywords: management, restaurant business, sustainable development concept, social responsibility, enterprise, environmental sustainability.

ЗМІСТ

ВСТУП	7
1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧНИЙ РОЗДІЛ ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ КОНЦЕПЦІЇ СТАЛОГО РОЗВИТКУ В РЕСТОРАННІЙ ІНДУСТРІЇ	
1.1. Сутність та принципи сталого розвитку.....	11
1.2. Впровадження сталих практик в управління рестораном.....	17
1.3. Світовий досвід реалізації концепції сталого розвитку в ресторанній галузі.....	21
Висновок до теоретико-методичного розділу	26
2. АНАЛІТИЧНО-РОЗРАХУНКОВИЙ РОЗДІЛ ДОСЛІДЖЕННЯ РЕАЛІЗАЦІЇ КОНЦЕПЦІЇ СТАЛОГО РОЗВИТКУ В РЕСТОРАНІ «АВТОПОРТ»	
2.1. Загальна характеристика діяльності закладу «Автопорт».....	28
2.2. Аналіз сприйняття концепції сталого розвитку споживачами ресторанного бізнесу	36
2.3. Оцінка впровадження сталих практик в ресторані «Автопорт».....	46
Висновок до аналітично-розрахункового розділу	51
3. ПРОЄКТНО-РОЗРАХУНКОВИЙ РОЗДІЛ ПРОПОЗИЦІЇ УДОСКОНАЛЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ РЕСТОРАНУ «АВТОПОРТ» ЯК СОЦІАЛЬНО ВІДПОВІДАЛЬНОГО ЗАКЛАДУ У КОНТЕКСТІ РЕАЛІЗАЦІЇ КОНЦЕПЦІЇ СТАЛОГО РОЗВИТКУ	
3.1. Забезпечення доступності ресторану для людей з інвалідністю	53
3.2. Адаптація меню для осіб з вадами зору	60
3.3. Підвищення кваліфікації персоналу для обслуговування людей з інвалідністю.....	66
Висновок до проєктно-розрахункового розділу	72
4. ОХОРОНА ПРАЦІ ТА БЕЗПЕКА В НАДЗВИЧАЙНИХ СИТУАЦІЯХ	
4.1. Забезпечення охорони праці в ресторані «Автопорт».....	74
4.2. Підготовка ресторану до надзвичайних ситуацій.....	76
ВИСНОВКИ	79
БІБЛІОГРАФІЯ	82

ВСТУП

Актуальність дослідження. Ресторанна індустрія є важливим сектором економіки, який формує соціальне й економічне середовище та впливає на екологічну ситуацію. У сучасних умовах, коли змінюється клімат, виснажуються природні ресурси й загострюється соціальна нерівність, питання сталого розвитку ресторанного бізнесу стає все більш актуальним. Інтеграція принципів сталого розвитку у діяльність ресторанів сприяє досягненню екологічної стійкості, підвищенню ефективності роботи, залученню нових клієнтів та зміцненню позицій на ринку.

Зростаюча екологічна свідомість споживачів вимагає від закладів адаптації до нових реалій. Сучасні клієнти частіше обирають ресторани, які відповідально ставляться до природних ресурсів, використовують енергоефективні технології та підтримують місцевих виробників. Це не лише формує позитивний імідж закладу, але й дозволяє оптимізувати витрати завдяки раціональному використанню ресурсів та управлінню відходами.

Окрім економічних переваг, впровадження сталого розвитку сприяє соціальній згуртованості. Заклади, які враховують інтереси громади, створюють комфортні умови праці для персоналу та адаптують свої послуги до потреб різних категорій клієнтів, стають прикладом для інших бізнесів і сприяють поширенню екологічно відповідальних практик.

Науковці приділяють значну увагу дослідженню сталого розвитку у ресторанній індустрії. Зокрема, праці вітчизняних авторів висвітлюють окремі аспекти впровадження екологічних ініціатив, зменшення негативного впливу на довкілля, оптимізацію ресурсів, серед яких Андрушків Б.М., Малюта Л.Я., Мельник Л.М., Мосій О. Б., Нагорняк Г.С., Паляниця В.А., Сороківська О.А., Стойко І.П., Шерстюк Р.П. Водночас значне вивчення цієї концепції переважно здійснюється іноземними дослідниками, які відносно нещодавно почали зосереджувати увагу на специфіці застосування сталого розвитку у ресторанному

бізнесі, серед них – Church E., Dhir A., Fielding K.S., Madanaguli A., Schrader U., Singh G., Spijkers O., Tiwari S. та інші.

Однак комплексний підхід до реалізації концепції сталого розвитку, який охоплює водночас екологічні, соціальні та економічні аспекти, залишається недостатньо вивченим. Це створює додаткові виклики для підприємств, які прагнуть впроваджувати сталі практики у свою діяльність.

Таким чином, дослідження сталого розвитку у ресторанному бізнесі є не лише теоретично значущим, але й має вагоме практичне значення. Воно дозволяє знайти баланс між екологічною відповідальністю, соціальною справедливістю та економічною ефективністю, забезпечуючи тим самим сталий розвиток галузі та її внесок у розв'язання глобальних проблем. У цьому контексті тема магістерської роботи є актуальною, оскільки відповідає сучасним викликам та тенденціям розвитку ресторанного бізнесу.

Мета і завдання дослідження. Метою кваліфікаційної роботи магістра є вивчення теоретичних засад та розроблення практичних рекомендацій щодо удосконалення діяльності ресторанного бізнесу в контексті реалізації концепції сталого розвитку, спрямованих на підвищення конкурентоспроможності та соціально-екологічної відповідальності підприємств.

Для досягнення поставленої мети у дослідженні визначені такі основні завдання:

- дослідити сутність та принципи концепції сталого розвитку;
- розглянути теоретичні аспекти реалізації сталих практик в управлінні рестораном;
- вивчити світовий досвід впровадження сталих практик у ресторанному бізнесі та виокремити найкращі приклади для адаптації в Україні;
- надати загальну характеристику діяльності ресторану «Автопорт»;
- провести аналіз сприйняття споживачами концепції сталого розвитку;
- дослідити наявний рівень впровадження сталих практик у ресторані «Автопорт»;

— розробити пропозиції щодо удосконалення діяльності ресторану «Автопорт» як соціально відповідального закладу у контексті реалізації концепції сталого розвитку.

Об’єкт дослідження – діяльність ресторану «Автопорт» у контексті реалізації концепції сталого розвитку.

Предмет дослідження – процес удосконалення діяльності ресторану «Автопорт» через впровадження принципів сталого розвитку, орієнтованих на підвищення соціальної, екологічної та економічної ефективності.

Методи виконання. Для вирішення поставлених завдань у роботі використано такі методи: аналіз і синтез для оцінки теоретичних аспектів сталого розвитку; комплексний аналіз для виявлення взаємозв’язків між ключовими показниками діяльності ресторанного бізнесу; порівняльний і економічний аналіз для оцінки ефективності впровадження сталих практик у ресторані «Автопорт»; метод опису для теоретичного узагальнення результатів; а також метод опитування для збору даних про сприйняття споживачами концепції сталого розвитку та їхні очікування від закладів ресторанного бізнесу.

Інформаційна база. Інформаційну базу роботи становлять нормативно-правові акти, державні та міжнародні стандарти України, статистичні дані, фінансова звітність ресторану «Автопорт», наукова література, публікації у періодичних виданнях, а також результати проведеного опитування споживачів.

Практичне значення одержаних результатів. Розроблено рекомендації для впровадження принципів сталого розвитку в діяльність ресторану «Автопорт», що сприяють збільшенню його ефективності та відповідності сучасним вимогам.

Апробація результатів дослідження. Результати дослідження та ключові положення були презентовані для обговорення в рамках попереднього захисту на кафедрі управління інноваційною діяльністю та сферою послуг Тернопільського національного технічного університету імені Івана Пулюя, а також представлені на кількох науково-практичних конференціях для ширшої аудиторії:

1. Янч О., Мельник Л., Будна Ю. Харчові відходи у ресторанній галузі: підходи до управління та важливість екологічно відповідальної практики. *Матеріали II Міжнародної науково-практичної конференції «Менеджмент та маркетинг як фактори розвитку бізнесу»*. 2024. С. 632.
2. Янч О. Локальні продукти у готельно-ресторанній індустрії як елемент екологічної стійкості. *Матеріали інтернет-конференції «Сталий розвиток ЄС – кращі практики для України»*. С. 210. 2024.
3. Янч О., Мельник Л. Роль персоналу у впровадженні стратегії сталого розвитку в ресторанному бізнесі. *Матеріали XII Всеукраїнської науково-практичної конференції пам'яті Миколи Григоровича Чумаченка: «Управління бізнес-процесами підприємств у контексті індустрії 4.0»*. 2024. С. 123.
4. Янч О., Мельник Л. Технологічні інновації як інструмент забезпечення сталого розвитку ресторанного бізнесу. *Тези доповідей V міжнародної науково-практичної конференції учених та студентів «Цифрова економіка як фактор інновацій та сталого розвитку суспільства»*. 2024. С. 198.

Обсяг і структура кваліфікаційної роботи. Кваліфікаційна робота магістра викладена на 85 сторінках комп'ютерного тексту, складається зі вступу, чотирьох розділів, висновків, списку використаних джерел із 27 найменувань. Робота включає 4 таблиці, 25 рисунки.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ КОНЦЕПЦІЇ СТАЛОГО РОЗВИТКУ В РЕСТОРАННІЙ ІНДУСТРІЇ

1.1. Сутність та принципи сталого розвитку

Комплексна модель управління підприємством, орієнтована на довгостроковий результат, більш відома в бізнес-середовищі як сталий розвиток, пройшла довгий шлях від свого початкового формулювання до набуття високої затребуваності в сучасних умовах.

Історія становлення концепції сталого розвитку розпочинається з середини ХХ століття (рис. 1.1.). У той час міжнародній спільноті стало зрозуміло, що попередні варіації моделей розвитку не враховують усі ключові потреби суспільства одночасно. Усвідомлення необхідності змін у наявних стратегіях поступово призвело до формування новітнього підходу до сталості, у якому економічний, соціальний та екологічний компоненти розглядаються як однаково важливі при забезпеченні стійкого розвитку для суспільства.

Публікація доповіді Брундтланд у 1987 році під назвою «Our common future» («Наше спільне майбутнє») стала знаковою в еволюції даної концепції. Підготовлена Всесвітньою комісією з навколишнього середовища та розвитку під керівництвом норвезької політичної діячки Гру Харлем Брундтланд, цей документ в подальшому ввів поняття сталого розвитку в міжнародний дискурс, пояснивши його як «розвиток, що задовольняє потреби сучасності, не ставлячи під загрозу здатність майбутніх поколінь задовольняти свої власні потреби» (Report of the World Commission on Environment and Development, 1987). У доповіді наголошувалося на важливості взаємозалежності різних сфер розвитку, підкреслюючи, що покращення економічних показників, збереження соціальної рівності та охорону навколишнього середовища необхідно здійснювати разом.

Вагомим внеском Брундтландської доповіді є зосередження уваги на ключовому принципі – довгостроковій перспективі планування та реалізації

концепції. Стратегія розвитку може називатися сталою лише за умови відчутної користі й вигоди для нинішніх та майбутніх поколінь.

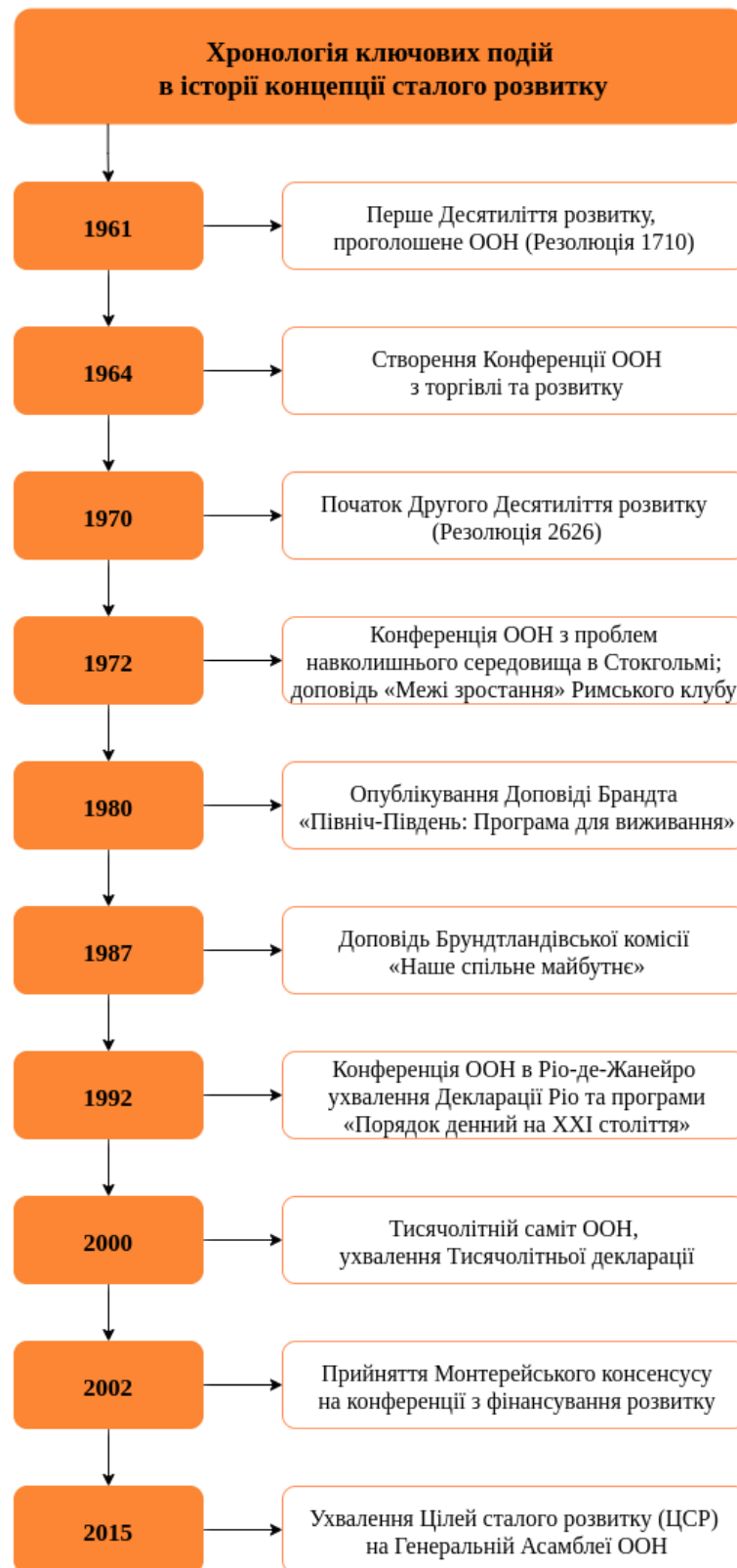


Рис. 1.1. Хронологія ключових подій в історії концепції сталого розвитку
(сформовано автором на основі Bürgi B. E., 2015)

Сталий розвиток охарактеризовано як гнучку та адаптивну модель управління, а не консервативну концепцію. Вона вимагає структурованого бачення та чітких, скоординованих дій для досягнення поставлених цілей. Менеджмент не може бути однозначним й лінійним, а потребуватиме рішучості у рішеннях. Бачення нової моделі управління, викладене у доповіді Брундтланд, стало орієнтиром для подальшого розвитку міжнародних і національних політик та стратегій щодо сталого розвитку (Bürgi B. E., 2015).

Згідно з концепцією, сталий розвиток ґрунтується на трьох основних елементах, які охоплюють ключові сфери розвитку (рис. 1.2.).



Рис. 1.2. Складові концепції сталого розвитку (сформовано автором)

Історичний розвиток складових сталого розвитку та їх об'єднання в єдину концепцію управління здійснювалось під впливом численних досліджень вчених та суспільних рухів за врахування в концепції важливих аспектів.

Значення економічного компоненту зросло після усвідомлення вичерпності природних ресурсів з необхідністю економного та раціонального користування ними. Опублікована у 1972 році доповідь Римського клубу під назвою «The Limits to Growth» («Межі зростання»), наголошувала, що без належного регулювання економічне зростання призведе до результату у вигляді виснаження ресурсів й екологічних проблем (Meadows D. H., Meadows D L., Randers J., Behrens III W. W., 1972) Таке розуміння наслідків стало рушійною силою для розроблення економічних стратегій розвитку з врахуванням особливостей впливу на навколишнє середовище.

Соціальний компонент сформувався із чіткого розуміння, що поставлених цілей сталого розвитку неможливо досягти без досягнення соціальної справедливості, рівності та підвищення рівня життя для усіх верств суспільства без винятку. Проблематика соціальної справедливості та зменшення бідності стали центральними темами міжнародних конференцій, зокрема Всесвітній саміт з соціального розвитку, що пройшов у 1995 році в Копенгагені. Копенгагенська декларація, прийнята на саміті, підкреслює зобов'язання урядів зосередити увагу на потребах людей у плануванні майбутнього (Report of the World Summit for Social Development, 1995).

Відігравати важливу роль екологічний компонент розпочав із підвищенням критичності негативного впливу на стан навколишнього середовища та серйозної загрози біорізноманіттю. Праця американської біологині Рейчел Карсон «Silent Spring» («Мовчазна весна»), яка вийшла друком у 1962 році, наголосила на шкідливому впливі пестицидів на екосистеми. Діяльність Карсон заклало основу створення Агентства з охорони навколишнього середовища у 1970 році, запровадження регулювання хімічних речовин та реформи у сфері охорони довкілля на рівні держави (Lear L. J., 1997). Публікація «Silent Spring» стала

поштовхом до розвитку масштабного екологічного руху та покращення обізнаності про надважливе значення бережного ставлення природи.

Щоб досягнути цілей сталого розвитку важливо керуватися основними принципами концепції, що є її фундаментальними ідеями (рис. 1.3.). Вони визначають вимоги для досягнення довготривалого благополуччя, при цьому зберігаючи природні ресурси та довкілля.



Рис. 1.3. Принципи концепції сталого розвитку (сформовано автором)

Принцип інтеграції екологічних, соціальних та економічних цілей зосереджує увагу на тому, що результативність концепції сталого розвитку буде лише тоді, коли усі компоненти будуть працювати цілісно й заради однієї мети. Екологічна складова відповідає за збереження ресурсів, даючи можливість суспільству задовольнити власні базові потреби, а економічна тим часом пропагує рівноправність для усіх. Соціальний елемент пов'язує два попередні, звертаючи увагу на доступність кожного до умов гідного життя. З цього випливає пряма взаємозалежність й важливість правильного балансування одночасно між усіма складовими (Faodziyah S., 2024).

Рівність між поколіннями вказує на забезпечення поточних потреб суспільства, при цьому не забуваючи врахувати інтереси наступних. Це можливе завдяки доцільному розподілу наявних можливостей та плануванні своєї

діяльності так, щоб не вичерпати завчасно ресурси навколишнього середовища. Тільки за обставин, коли теперішнє покоління аналізуватиме свої дії та обдуманно використовуватиме ресурси, можна закласти основу довгострокового сталого майбутнього (Spijkers O., 2018).

Швидкого реагування та вирішення проблем вимагає принцип запобіжних заходів, навіть у тому випадку, коли неможливо довести їх вплив науковим методом. Це дає можливість усунути загрозу повністю або принаймні частково, щоб гарантувати безпеку здоров'ю людей та захистити довкілля. Перевагою такого підходу є превентивна дія, не дозволяючи розвинути кризову ситуацію до критичного становища, що значно мінімізує ймовірні негативні наслідки (Sachdeva K. R., 2024).

Збереження біорізноманіття та екологічної цілісності наголошує на важливості охорони величезної кількості живих організмів та середовища їх проживання. Порушення природних процесів, таких як кругообіг води, зміна клімату, зменшення запасів їжі, призводять до втрати здатності природи самовідновлюватись, що в свою чергу також загрожує майбутньому суспільства (Dimopoulos P., Kokkoris P., 2020).

Принцип залученості громадськості та інклюзивності демонструє підхід, коли до вирішення проблематичних моментів долучаються усі, без винятку, й мають рівноправний голос. Зважаючи на різноманітні думки та погляди на ситуацію, можна дійти до найбільш оптимального варіанту, що принесе користь кінцевому результату (Dean J., Fielding K. S., Smith L., Church E., Wilson K., 2024).

Збалансоване та ефективне застосування природних ресурсів закладено в основу їх раціонального використання. Головна ціль – не перевантажувати відновлювальні здатності навколишнього середовища, вичерпуючи усі можливі ресурси. Наслідками такої ситуації стануть лише виснаження екосистеми та серйозних екологічних загроз (Singh M., Vallarasu K., 2023).

Принцип «Забруднювач платить» акцентує, що повна відповідальність за негативний вплив на довкілля лежить на причетному. До компенсації за завдану шкоду входять які фінансові способи – покриття витрат на відновлення

природного середовища, так і організаційні заходи – необхідність внести зміни в управління, процеси виробництва та моніторингу задля запобігання таких ситуацій надалі (Tiwari S., 2022).

1.2. Впровадження сталих практик в управління рестораном

Заклади ресторанної індустрії належать до найменш сталих підприємств серед економічних галузей. Це зумовлено значним негативним впливом на навколишнє середовище внаслідок їхньої діяльності. Усі етапи циклу приготування їжі супроводжуються надмірним споживанням ресурсів, таких як енергія та вода, забрудненням атмосфери парниковими газами й утворенням великої кількості відходів.

Незважаючи на зростаючу кількість ресторанів, що впроваджують принципи сталого розвитку в управління, ця концепція досі не є рівномірно поширеною. Локальний масштаб реалізації обмежує розуміння всіх можливостей і потенціалу для змін, що, своєю чергою, ускладнює зменшення екологічного сліду галузі (Стойко І., Шерстюк Р., 2023).

Окрім перешкод реалізації ініціатив сталого розвитку, проблематика все ще залишається недостатньо вивченою та малодослідженою, особливо стосовно малих підприємств. Велика кількість наявних досліджень здебільшого зупиняються на вивченні окремих аспектів концепції, а не забезпечують цілісного погляду на її структуру.

Аналіз наукової літератури щодо сталості закладів харчування показує, що 69% праць було опубліковано протягом останніх років, що показує різке зростання актуальності даної проблематики. Особливий сплеск цікавості помітний з 2020 року, коли питання сталого розвитку набуло важливого значення через глобальні загрози, такі як глобальні зміни клімату та пандемія COVID-19. Серед лідерів за кількістю досліджень – США, Велика Британія, Тайвань та Китай (Madanaguli A., Dhir A., Kaur P., Srivastava S., Singh G., 2022).

Незважаючи на наявні обмеження, концепцію сталого розвитку відносять до одного з головних рушійних чинників конкурентоспроможності у ресторанній

індустрії. Вона безпосередньо впливає на імідж та репутацію підприємства в сприйнятті потенційними споживачами. Щороку дедалі більше людей віддають перевагу насамперед закладам харчування, які усвідомлено ставляться до впливу своєї діяльності на навколишнє середовище. Така тенденція особливо помітна серед молодого покоління, яке активно підтримує екологічно відповідальні заклади.

Крім того, більшість опитаних заявили про готовність платити більше за послуги ресторанів, які застосовують в управлінні принципи сталості. Це свідчить, що екологічно відповідальні підприємства можуть не лише стати лідерами на ринку послуг, а й досягти економічного успіху, приваблюючи свідомих споживачів (Mancheva-Ali O., Lilov I., 2018).

Успішне впровадження сталих практик у ресторанному бізнесі є багатокомпонентним процесом, що потребує не лише у структурі підприємства, а й у підходах до управління людськими ресурсами. Розуміння працівниками сенсу трансформації своєї діяльності та їхнього впливу на досягненні стратегії цілей закладу є визначальними фактором успішності концепції.

Усвідомлення важливості застосування нової моделі управління підприємством на всіх рівнях – від менеджменту до офіціанта – сприяє формуванню ініціативності та бажання дотичності до змін. Це особливо важливо, оскільки персонал безпосередньо взаємодіє з споживачем протягом усього його перебування у закладі.

Недостатня невпевненість, а особливо нещирість у діях щодо впровадження сталих підходів, призводить до їхньої низької ефективності. У таких випадках стратегія сталого розвитку приречена на провал.

З огляду на це, під час планування трансформації системи управління слід приділяти значну увагу розвитку екологічної свідомості персоналу та підвищенню їхньої мотивації (Islam UI J., Nazir O., Rahman Z., 2023).

Підвищення сталості на робочому місці є важливим елементом сучасного менеджменту на підприємстві, оскільки саме від цього напряму залежить формування відповідального ставлення персоналу до своїх обов'язків. Таким

чином наголошується на самостійності та свободі вибору кожного працівника у своїй професійній діяльності, замість нав'язування керівництвом прихильності до концепції сталого розвитку.

Впровадження цього методу вимагає комплексного підходу, що враховує усі аспекти сталості та формує їх гармонійне поєднання (рис 1.4.).

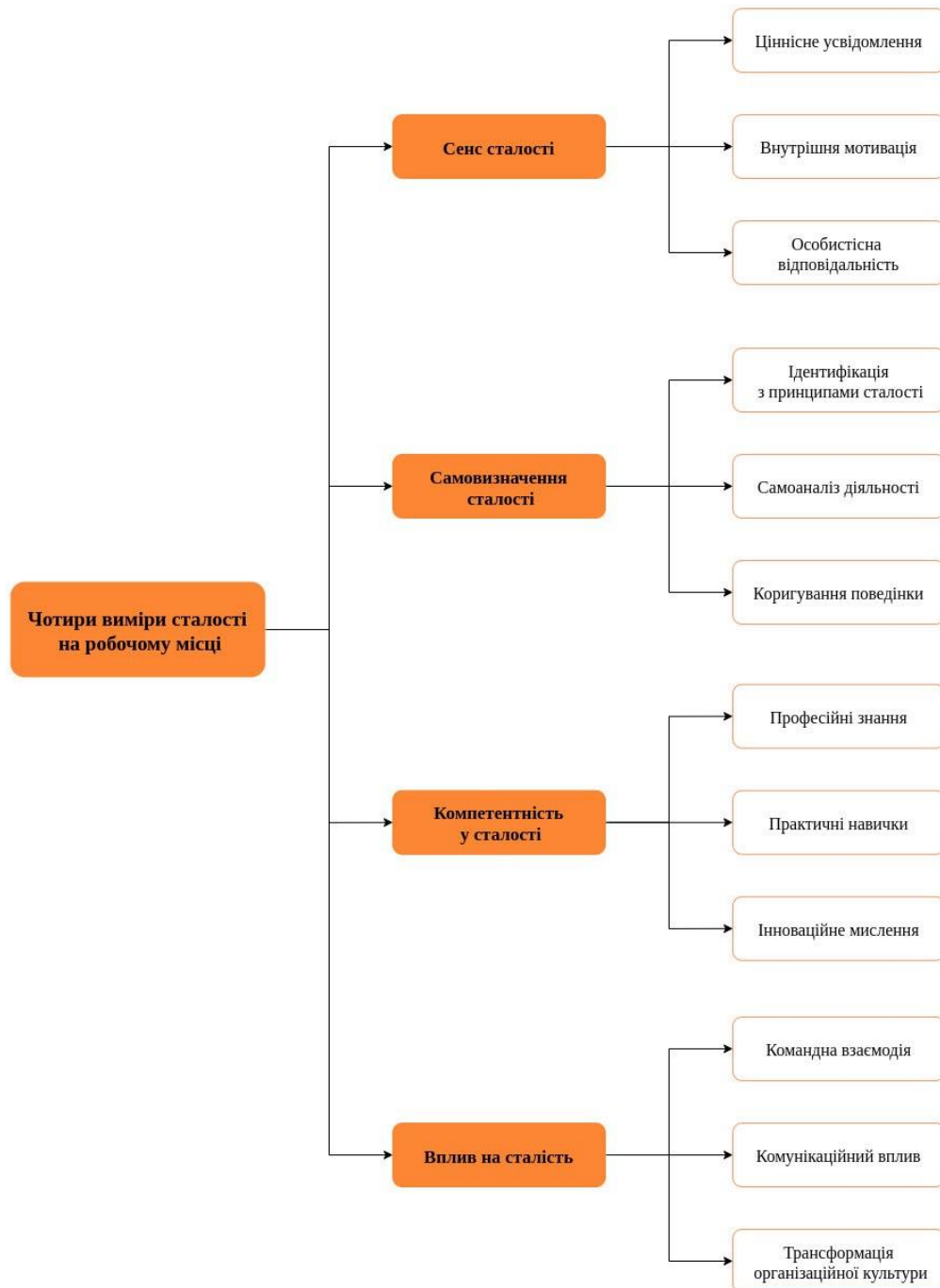


Рис. 1.4. Чотири виміри сталості на робочому місці працівника
(сформовано автором на основі Harrach C., Geiger S., Schrader U., 2020)

Підвищення сталості на робочому місці спрямоване на формування внутрішнього стимулу, що допомагає у процесі впровадження сталого розвитку, зокрема основ корпоративної соціальної відповідальності. Це поняття вважається одним з найважливіших складових концепції психологічного зміцнення, яка підкреслює значимість активної орієнтації працівників під час виконання своїх посадових обов'язків із врахуванням соціальної відповідальності.

Сталий розвиток у робочому середовищі зосереджений на вивченні чотирьох, зв'язаних між собою, елементів, які визначають рівень участі працівників у реалізації сталого розвитку.

Сенс сталості полягає в тому, що професійна діяльність персоналу тісно переплітається з їхніми особистими принципами. Працівники, які активно долучаються до впровадження концепції сталого розвитку на підприємстві, більше відчують самоповагу та особисту значущість.

Такий елемент, як самовизначення сталості, наочно показує, що співробітники мають свободу у прийнятті рішень та регулюванні поведінки, пов'язаної з концепцією сталого розвитку. Відчуття самовизначення дозволяє людям повною мірою виражати свою особистість у цьому контексті. Підтримка з боку керівництва закладу відіграє основну роль у підвищенні готовності працівників до вирішення кризових ситуацій, відчутті впевненості та самостійності у своїх діях.

Компетентність у контексті сталого розвитку стосується вміння працівників у ефективності виконання завдань, що напрямую пов'язані з концепцією. Тому зосередження підприємств на навчанні та розвитку в сфері сталості забезпечує працівників корисною базою знань та навичок. Аналіз даних показує значущість залученості працівників до корпоративної соціальної відповідальності, що дозволяє їм вірити у результативність своєї діяльності.

Вплив на сталий розвиток характеризується сприйняттям самими співробітниками впливу на досягнення результатів роботи підприємства у цьому контексті. Це показує важливість внеску працівників, навіть на стратегічні чи

адміністративні фактори. Хоча окремі дії можуть виглядати незначними, їх сукупність здатна відіграти вирішальну роль на результат, який спрямований на досягнення сталий розвиток підприємства.

Підвищення сталості на робочому місці охоплює психологічні механізми впливу, що дозволяють залучати співробітників до ініціатив сталого розвитку. Врахування думок як працівників, так і вищого керівництва підприємства, дозволяє сформулювати та обрати оптимальний план дій у рамках корпоративної соціальної відповідальності. Такі кроки, у свою чергу, підвищують задоволеність роботою, відданість співробітників та сприяння ефективнішій реалізації цілей сталого розвитку (Harrach C., Geiger S., Schrader U., 2020).

1.3. Світовий досвід реалізації концепції сталого розвитку в ресторанній галузі

Серед найвідоміших європейських закладів, що застосовують сталі практики у діяльності, вирізняється ресторан «Nolla» (Гельсінкі, Фінляндія). Це перший ресторан з нульовими відходами у своїй країні, що й відображено у його назві – слово «нуль» фінською звучить саме так. Ресторан перетворює всі органічні відходи на добрива. Готовий протягом 24 годин компост повертають постачальникам для використання його в посівах, тим самим формуючи циклічну екологічну модель. Ще одним методом у цьому напрямку є використання відходів харчових продуктів для виробництва елю у власній мініпивоварні.

Ресторан активно підтримує місцевих фермерів, рибалок та виробників, де закупаються усі продукти. Використовуючи сучасні технології, «Nolla» прораховує витрати ресурсів та залишки, що мінімізує відходи під час приготування страв. Концепт відкритої кухні демонструє прихильність ресторану до прозорості й відсутності таємниць перед своїми споживачами.

Зусилля із сталого розвитку одного з найкращих сталих ресторанів Європи далеко виходять за рамки їжі, яку вони подають. Вони виготовляють фартухи з перероблених матеріалів, напої подають у перероблених скляних пляшках.

«Nolla» також поширює ідеї сталого розвитку серед усіх, з ким співпрацює, насамперед включаючи політику відмови від пакування (How One Restaurant in Finland is Embracing Zero Waste in a Unique Way, 2023).

Іспанський ресторан «Azurmendi», розташований у муніципалітеті Ларрабецу, у 2018 році був удостоєний звання «Most Sustainable Restaurant» («Найбільш сталий ресторан») за версією щорічного рейтингового списку The World's 50 Best Restaurants. Цей успіх значною мірою стався завдяки високому рівню реалізації концепції сталого розвитку в усіх аспектах, починаючи ще зі зведення будівлі закладу. При її будівництві використано перероблені локальні матеріали, мінімально впливаючи на навколишнє середовище. Ресторан «Azurmendi» втілений як такий, що вписується в ландшафт, адже він вбудований в схил пагорба і не порушує загальне сприйняття місцевості.

Сталість знаходить продовження в архітектурі через використання інноваційних технологій для раціонального використання природних ресурсів. Увесь простір ресторану «Azurmendi» спроектований так, щоб інтегрувати сонячне світло, тим самим зменшивши використання енергії. На даху розташовані овочеві сади та теплицю, яка орієнтована на північ, з метою уникнення надмірного нагрівання влітку та теплоізоляцію взимку. Додатково застосовуються сонячні панелі, що встановлені на даху. Системи збору дощової води забезпечують зрошення, а усі відходи переробляються або використовуються повторно.

Окрім того, заклад славиться своєю відданістю традиціям корінних мешканців Басконії на північному сході країни. Меню пропонує унікальну подорож у часі, поєднуючи традиційні рецепти із сучасними кулінарними техніками.

Ресторан «Azurmendi» є яскравим прикладом комплексного підходу до впровадження сталого розвитку, поєднуючи екологічну та соціальну відповідальність із застосуванням сучасних інновацій (Restaurant Azurmendi, б. д.).

Назва ресторану «Fyn» (Кейптаун, Південна Африка) походить від природної екосистеми Fynbos, яка є частиною Західно-Капської флористичної провінції. Хоч вона є найменшою з флористичних царств на плані, проте добре відома унікальною різноманітністю рослин з обмеженим ареалом.

Сталість у закладі відображається в першу чергу через презентацію страв. Під час приготування страв кухари ресторану поєднують японські кулінарні техніки з ретельно відібраних локальних інгредієнтів, показуючи природне багатство регіону. Наприклад, шпинат дюнний, що у тамтешній природі є прибережним чагарником, дикорослі гриби чи морепродукти. Меню ресторану «Fyn» досконало розкриває південноафриканські та японські смаки.

З кожним постачальником – ферми або місцеві виробники – встановлюються особистий контакт для впевненості дотримання ними принципів сталого розвитку.

Поряд із реалізацією та дотримання сталих практик, ресторан «Fyn» підвищує екологічну обізнаність персоналу закладу й населення. Співробітники проходять навчання з ощадливого користування водними ресурсами, оскільки в Південній Африці значна проблема дефіциту води. Також співпрацюючи з кулінарною школою Infinity Culinary Training у Кейптауні, ресторан долучається до програм навчання кулінарного мистецтва малозабезпечених верств суспільства.

Ресторан «Fyn» встановив високу планку сталого розвитку ресторанного бізнесу, де концепція ще тільки розвивається. За свої старання заклад отримав нагороду Flor de Caña Sustainable Restaurant Award у 2023 році (Why FYN Restaurant Won the Flor de Caña Sustainable Restaurant Award at The World's 50 Best, 2023).

Прикладом успішного втілення принципу «від ферми до столу» серед азійських сталих ресторанів виділяється «Наома» у Бангкоці, столиці Таїланду. Цього року заклад отримав визнання та нагороду Sustainable Restaurant Award 2024. Завдяки своїй меті «вирощувати, щоб віддавати», він показує, що існування такої практики можливе знаходячись навіть серед найбільшого міста країни.

Для вирощування власних продуктів було створено інноваційну гідропонну ферму. Це метод вирощування у воді, без задіяння ґрунту. Інгредієнти, які не вирощуються на місці, надходять з власної ферми закладу, що знаходиться у селищі неподалік Бангкока. На її території утримуються свійські тварини – 4 корови, 12 кіз, 750 курей, а також ростуть 150 плодових дерев. Ферма забезпечує заклад більшістю овочів, травами та їстівні квітами.

Під час презентації страв споживачам представляється історія походження продуктів. Сталість теж стосується напоїв, в меню пропонуються місцеві чаї та кава, натуральні та біодинамічні вина.

Ресторан «Наома» вирізняється прогресивними методами управління відходами, генеруючи наразі лише 3% від загального обсягу. Використану воду повторно застосовують для поливу рослин на території, а органічні відходи утилізують двома способами: компостування або замороження і перетворення на корм для риб. У найближчому майбутньому заклад прагне приєднатись до категорії безвідходних.

Соціальна складова теж наявна серед сталих практиках ресторану. Це проявляється у ініціативі ресторану NoOneHungry, ціль якої – нагодувати мігрантів у Бангкоці. Крім того, шеф-кухар долучений до діяльності організації Thai Scholars of Sustenance, яка збирає надлишків продуктів для приготування безкоштовних обідів для малозабезпечених (How Naoma in Bangkok lives its philosophy of ‘grow to give back’, 2024).

Говорячи про сталий ресторанний бізнес, неможливо не згадати австралійський заклад «Attica» у Мельбурні. Розпочавши свою діяльність у 2005 році, ресторан швидко здобуває популярність та отримує чисельні нагороди за вміле впровадження концепції сталого розвитку у свою діяльність. Це стало можливим завдяки зусиллям шеф-кухара Бена Ш'юрі та його проявом неймовірної шани до природи та прагнення донести це до інших.

Ресторан «Attica» передусім відомий своїми унікальними стравами, що поєднують локальні інгредієнти, та прагненням закохати в Австралію, її флору і

фауну через їжу. Заклад співпрацює з корінними громадами для відповідального збору рослин, прагнучи не нашкодити природі та зберегти етноботанічні знання.

Меню є сезонним і включає в себе багато цікавих ідей, переставляючи місцеву кухню у несподіваних та цікавих інтерпретаціях. Наприклад, картопля, приготована у власному ґрунті, хвіст кенгуру з дикими смородинами та перцевими ягодами, пісок з морськими сукулентами, ікра з пальчикових лаймів чи десерт Павлова з ароматом насіння акації.

У ресторані «Attica» представлений широкий асортимент вин, як місцевих, так і міжнародних марок. Досвідчені сомельє закладу з радістю і допоможуть знайти ідеальне поєднання до кожної страви.

Окрім збереження біорізноманіття навколишнього середовища, заклад долучається до сталого розвитку через такі практики, як встановлення енергоефективного обладнання, перероблення харчових відходів, ретельний відбір інгредієнтів від екологічно свідомих постачальників (Interesting facts about the restaurant Attica, Melbourne, Australia, 2023).

Ресторан «Uncommon Ground» у Чикаго, Іллінойс вважається одним з найбільш ґрунтовних підходів застосування концепції сталого розвитку в Америці. Відомий переш за все своєю орієнтацією на політику зменшення використання енергії й води, приготування сталої їжі та підтримку інших екологічних локальних бізнесів.

Інноваційний підхід закладу проявляється у створенні першої в США сертифікованої органічної ферми, що розташована на даху будівлі. Поруч з грядками з овочами та культурами встановлено сонячні панелі, що дозволяє оптимізувати використання кожного квадратного метра простору. На даху також проводяться екскурсії для всіх охочих, що сприяє підвищенню обізнаності звичайних людей щодо сталого розвитку.

Прихильність ресторану «Uncommon Ground» до використання продуктів, вирощених у регіоні, виходить за межі експлуатації власної ферми. Більшість інгредієнтів заклад отримує від фермерських господарств у радіусі 300 миль. Близько чверті загального обсягу використовуваних продуктів є локальним

постачанням. Меню ресторану сформоване з урахуванням географічної прив'язки інгредієнтів, що дозволяє поєднувати смакові якості з локальною ідентичністю у стравах.

У закладі функціонує пивоварня Greenstar Brewing, де виробляються екологічно чисті сорти пива, що подаються прямо у закладі. Завдяки цьому ресторан долучається до руху локального пивоваріння, що сприяє зменшенню негативного сліду та підтримує економіку регіону.

На додаток до екологічної складової концепції сталого розвитку, ресторан «Uncommon Ground» активно долучається до підтримки спільноти. Заклад виступає майданчиком для виявлення творчого потенціалу регіону, наприклад організація живих виступів музикантів або виставки робіт ремісників.

Заклад також підтримує соціальні ініціативи впроваджуючи креативні, але водночас дуже успішні підходи. Зокрема, у меню було введено новий коктейль Agriopolitan, що містить у складі органічну горілку та фрукти з садів. Уся виручка від продажу напою спрямовується на підтримку проєктів Chicago Rarities Orchard Project (CROP) для створення садів рідкісних видів фруктів у Чикаго або на фінансування посадки дерев у Індії. Завдяки цій ініціативі вдалося здійснити висадження понад 10 000 дерев.

За свої зусилля у впровадженні концепції сталого розвитку ресторан «Uncommon Ground» отримав безліч нагород, зокрема «World's Greenest Restaurant» («Найзеленіший ресторан у світі») від Green Restaurant Association у 2013 році, а також звання «Зелений бізнес року» від Торгової палати Чикаго (Chicago Sustainable Restaurant: Uncommon Ground, б. д.).

Висновок до теоретико-методичного розділу

1. Розкрито історію формування концепції сталого розвитку, котра бере початок з середини XX століття. Однією з важливих подій, що лягла в основу сучасних міжнародних стандартів якості, є доповідь Брундтланд у 1987 році.

2. Визначено, що екологічний, економічний та соціальний елементи є складовими комплексної концепції сталого розвитку. Ці аспекти формують міцні конкурентні переваги, які привертають увагу екологічно свідомих споживачів й підвищують їхню зацікавленість.

3. Проаналізовано історію розвитку екологічного, економічного та соціального компонентів та об'єднання їх у єдину концепцію.

4. Виявлено головні проблеми та позитивні чинники сталих практик у ресторанному бізнесі, серед яких підтримка локальних постачальників, управління відходами, екологічної культури персоналу та енергоощадність.

5. Визначено важливість участі персоналу ресторану в успішній впровадженні концепції сталого розвитку. Акцентовано увагу на необхідності створення комфортних умов – підвищення сталості на робочому місці та мотивації – для формування екологічної свідомості та більшої ефективності діяльності.

6. Досліджено світовий досвід реалізації концепції в ресторанній галузі на прикладі сталих закладів на різних континентах – Європа (Фінляндія та Іспанія), Африка (ПАР), Азія (Таїланд), Австралія, Америка (США).

РОЗДІЛ 2

ДОСЛІДЖЕННЯ РЕАЛІЗАЦІЇ КОНЦЕПЦІЇ СТАЛОГО РОЗВИТКУ В РЕСТОРАНІ «АВТОПОРТ»

2.1. Загальна характеристика діяльності закладу «Автопорт»

Заклад ресторанного бізнесу «Автопорт» розташований за адресою вулиця Протасевича 22, в житловому масиві Східний, у місті Тернопіль. Велике значення відіграє його місцезнаходження на автошляху міжнародного значення М19, що простягається з Волині до Чернівців. Це надає перевагу у вигляді постійного потоку споживачів не лише з місцевих жителів, а також подорожуючих – туристів та людей, для яких Тернопіль є транзитним пунктом.

Заснований у 2017 році, увесь період свого існування не втрачає популярності у вподобаннях споживачів. Заклад має приватну форму власності, яка в свою чергу має такі переваги, як легкість у керуванні, повну свободу у прийнятті рішень та можливість швидко реагувати на зміни динамічного ринку сфери послуг громадського харчування.

Ресторан «Автопорт» входить до мережі закладів, до якої входить також кафе-бар (функціонує з 2010 р.) та колиба (працює з 2019 р.) Усі ці локації відомі своєю затишною атмосферою, високим рівнем сервісу та різноманітням смачних страв. Висока популярність серед споживачів підтверджується щирою прихильністю до усіх закладів. У 2023 році мережа виграла три з трьох номінацій у рейтингу народних симпатій – конкурсі «Народний бренд», а у 2024 році тенденцію продовжила колиба отримавши таке ж визнання.

У закладі обслуговування проводиться офіціантами, обізнаними у своїй справі. Персонал завжди готовий допомагати споживачам із вибором їжі та напоїв й надати відповіді на усі їх запитання. Це допомагає підтримувати високий рейтинг оцінок від споживачів.

Графік роботи ресторану з 10:00 до 22:00 дозволяє обслуговувати різні категорії споживачів – від тих хто замовляє сніданок, обід та вечерю до тих хто організовує зустрічі з колегами, друзями чи влаштовує невеликі свята. Цей

проміжок часу зручний для туристів та водіїв, які можуть задовольнити апетит під час подорожі.

Меню закладу пропонує смачні страви та напої з якісних та свіжих продуктів. Споживачі можуть обрати бажане з широкого представленого асортименту позицій. Ціни помірні та демократичні, що сприяє можливості відвідати ресторан та перекусити людям з різним рівнем достатку (табл. 2.1).

Таблиця 2.1

Структура меню та цінова політика ресторану «Автопорт»

Категорія	Кількість позицій у меню	Ціновий діапазон, грн
Холодні закуски	35	35 – 425
Салати	26	40 – 450
Перші страви	7	50 – 150
Гарячі страви	28	50 – 300
Гарніри	5	40 – 70
Вареники	13	100 – 150
Страви в тандирі	12	85 – 1300
Піца	7	80 – 280
Бургери	7	150 – 275
Суші	19	80 – 850
Десерти	8	70 – 120
Гарячі напої	8	40 – 100
Безалкогольні напої	14	25 – 120
Алкогольні напої	29	250 – 1500
Пиво	2	40 – 60

Для швидкого та ситного перекусу у ресторані «Автопорт» пропонується великий вибір страв:

- Піци: Поло, Салямї, Прошутто-фунгі, Козацька, М'ясна, Кватро-Формаджі;
- Бургерів: бургер з телятиною або яловичиною, чізбургез з яловичиною або телятиною, бургер сети (додаткова картопля фрі, Кока-кола та кетчуп);

- Бутербродів: з ковбаскою, салом, шинкою, шпротами, червоною рибою, ікрою.
- Суші: Імператор з лососем, Зелений дракон, Філадельфія з вугрем або з лососем, Каліфорнія з креветкою, Каліфорнія з вугром та масаго, Каліфорнія з тунцем або лососем та масаго, Нью-Йорк, Дакота, Сирний рол, Сніданок депутата, Макі з огірком або з лососем.

Відвідувачі також можуть обрати з великого різноманіття перших та других страв, гарніру, салатів:

- Перші страви: борщ, курячий бульйон, грибна юшка, солянка та лаваш з бринзою.
- Другі страви: котлети по-домашньому, курячі гомілки та крильця, банош, смажені короп та хек, відбивна, деруни зі сметаною, стейк з яловичини або лосося, жульєн, свинина по-домашньому.
- Гарнір: гречка, рис, картопля по-домашньому, картопляне пюре та картопля фрі.
- Салати: з капусти, огірків, буряків, помідорів, з крабових паличок, тунця, Літній, Овочевий, Дністер, Шуба, Олів'є, Осінній, Фірмовий, Асторія, Грецький, Цезар, Екзотичний, Шарм, Капрезе, Морський каприз, Фантазія.
- Страви з тандиру: Запечені скумбрія та короп, курячі крильця, куряче філе, ковбаски, курячі гомілки, реберця медові, люля кебаб, шашлик курячий або зі свинини, печена картопля з салом, ребра.

Любителі вареників, можуть замовити їх з великою кількістю смачної начинки, серед якої: картопля, картопля і гриби, картопля і сир, капуста, солодкий або солоний сир, з лівером, м'ясом, чорницею або вишнями. Також є можливість піджарити їх, за що потрібно додатково заплатити.

Алкогольні та безалкогольні напої представлені на будь-який смак та бюджет. Присутній асортимент налічує у собі чотирнадцять пунктів безалкогольних напоїв, серед яких – мінеральна вода Микулинецька, Кока-кола, Спрайт, Фанта, узвар, різноманітні соки та квас.

Ресторан «Автопорт» пропонує велику кількість алкогольних напоїв:

- Вино
 - Виробництво України - Koblevo Cabernet, Koblevo Chardonnay, Koblevo Riviera, Koblevo Muscat;
 - Виробництво Грузії - Geo Saperavi, Geo Rkastiteli, Geo Alazani Valley
 - Виробництва Італії - Sensi Chianti, Sensi Pinot Grigio
 - Виробництва Іспанії - Torres Natureo
- Горілка - Козацька рада, Nemiroff, Хлібний дар, Nikita Vodka, Finlandia
- Лікер - Jagermeister
- Ром - Capitan Morgan
- Коньяк - Koblevo, Orbeliani, Metaxa
- Віскі - Jack Daniels, Jameson Irish whiskey, Chivas Reval
- Ігристе вино - Marengo, Prosecco Frizzante, Marengo Asti
- Пиво - Микулинецьке Світле та Микулинецьке пляшкове

У закладі присутнє обмеження на мінімальну суму замовлення. Після 17:00 сума чеку повинна складати не менше ніж триста гривень з однієї особи. Також заборонено приносити у заклад свою їжу або напої.

Ресторан «Автопорт» має власну службу доставки замовлених страв, що надає змогу споживачам зручно замовляти їжу в усі райони Тернополя. Для замовлення можна зробити за номером телефону, на веб-сайті закладу а також через додаток Glovo.

Співпраця з Glovo має деякі переваги - велика база споживачів у додатку допомагає просуванню бренду, вже відпрацьована схема доставки та структурована логістика скорочує час отримання свого замовлення клієнтами. Також деякі споживачі надають перевагу під час замовлення додатку аніж веб-сайту.

Натомість наявність власної кур'єрської служби виграє за рахунок орієнтованості лише на мережу закладів «Автопорт», мінімізації витрат, та кращого контролю під час доставки замовлення. Замовлення приймаються з

10:00 до 21:00, з умовою – вартість страв повинна бути більше трьохсот гривень, що робить доставку безкоштовною.

Послуга комплексних обідів надається з 12:00 до 15:00, що дозволяє компаніям забезпечувати своїх працівників якісною та смачною їжею. Страви чергуються залежно від днів тижня – у понеділок та суботу, вівторок, середу та неділю, четвер, п'ятницю.

Меню має по дві позиції – Комплекс та Комплекс XL, що відрізняються додатковими інгредієнтами, величиною порцій та ціною (сто та сто двадцять гривень відповідно). Послуги доставки та пакування коштують тридцять гривень, хоча компанії що замовляють Комплекс XL та працюють за перерахунком платять за це лише десять гривень. Прикладом такої співпраці є компанія «Нова пошта».

Будівля ресторану «Автопорт» вирізняється поміж інших споруд своїм фасадом жовтого кольору, що дозволяє споживачам відчувати тепло та гостинність (рис. 2.1). Великі вікна на обох поверхах, дозволяють пропускати багато світла у приміщення, які у сонячний день створюють затишну атмосферу завдяки природному світлу. Приміщення піцерії на обох поверхах має великі вітражні вікна.



Рис. 2.1. Зовнішній вигляд ресторану «Автопорт»

Відкриті балкони мають огорожу у вигляді драбини до воза посередині якого розміщено дерев'яне колесо, підкреслюють стиль закладу і додають українського колориту. Сходи біля входу у заклад мають ідентичні з балконами поручні. На покрівлі розміщена декорація у вигляді старого воза, що підкреслює тематику ресторану – будь-який подорожуючий може зупинитися відпочити та поїсти. Під дахом ресторану, освітлення реалізовано у вигляді гірлянд, які надають відчуття свята щовечора (рис. 2.2.).



Рис. 2.2. Декоративні елементи ресторану «Автопорт»

На даху розміщена вивіска що відображає назву ресторану – «Автопорт», яка має об'ємний контур та м'який жовтий колір що приваблює споживачів. Поруч розміщені вивіски «ресторан», що підкреслює тип закладу та «pizza» – можливість замовити гарячу та смачну піцу. На бокових сторонах ресторану, розміщена назва ресторану яку обвиває декоративний елемент у формі колеса від возу.

Основна зала виконана у стилі кантрі у якому присутні елементи традиційного українського декору, що є поєднанням тематики сільського та

козацького стилю (рис. 2.3.). Барна стійка виконана з масиву дерева у темно-коричневому кольорі та дерев'яна бочка нагадують традиційну українські корчму. Підвіска для келихів та алкоголь на дерев'яних полицях додають елегантності та дозволяють працівникам швидко виконувати замовлення.

Стіни з рельєфною штукатуркою світло-жовтого кольору у сумісництві з м'яким освітленням надають закладу неповторної, спокійної атмосфери відпочинку. Використання дерева у стільцях, столах, ліхтарях, підлозі, стелі та картини на стінах з зображенням сільських хатин – додає відчуття автентичності та сільського колориту.



Рис. 2.3. Інтер'єр ресторану «Автопорт»

Також для споживачів з дітьми у ресторані «Автопорт» доступна дитяча кімната з надувними гірками, басейном з кульками та навченим персоналом, що догляне за дітьми, поки дорослі відпочивають у залі.

У закладі також знаходиться піцерія, що по стилю схожа з основним залом, відрізняючись лише кількістю місць за столами та картинами, де зображена апетитна піца, тим самим підкреслюючи ідею приміщення.

Для спеціальних заходів, корпоративів чи днів народжень можна орендувати банкетний зал – це велике просторе приміщення, що розраховане на

п'ятдесят осіб, що містить у собі велику кількість столів та танцпол, адже при бронюванні заклад пропонує безкоштовну живу музику.

Основні показники діяльності ресторану «Автопорт» у 2022-2023 роках наведено у табл. 2.2.

Таблиця 2.2.

**Фінансові показники діяльності ресторану «Автопорт»
у 2022-2023 роках**

№ п/п	Показники	Од. виміру	2022 рік	2023 рік	Відхил. +/-
1.	Чистий дохід від реалізації послуг	грн.	4200956	5088090	+887134
2.	Собівартість реалізованої продукції	грн.	360000	720000	+360000
3.	Валовий прибуток	грн.	3840956	4368090	+527134
4.	Адміністративні витрати	грн.	36201	71643	+35442
5.	Витрати на збут	грн.	17101	35065	+17964
6.	Інші операційні витрати	грн.	10700	21620	+10920
7.	Фінансовий результат від операційної діяльності: прибуток	грн.	3776156	4238490	+462334
8.	Інші доходи	грн.	6 000	2 000	-4000
9.	Фінансові витрати	грн.	179817	201833	+22016
10.	Фінансовий результат до оподаткування	грн.	3596339	4036657	+440318
11.	Витрати з податку на прибуток	грн.	647341	826598	+79257
12.	Чистий фінансовий результат	грн.	2 948 998	3 310 059	+361 061

Основні фінансові результати закладу за 2022 – 2023 роки показують позитивну динаміку. Показники чистого доходу зросли на 887 134 грн., у той час як валовий прибуток – на 527 134 грн., а чистий фінансовий результат покращився на 361 061 грн.

Незважаючи на ріст собівартості продукції та витрат, ресторан «Автопорт» зміг втримати високий рівень маржинальності й успішно контролювати витрати.

2.2. Аналіз сприйняття концепції сталого розвитку споживачами ресторанного бізнесу

Сучасні екологічні та соціальні проблеми, такі як зміна клімату, глобальне потепління, соціально-економічний розрив, нерівномірний розподіл ресурсів, потребують термінових і масштабних рішень. Концепція сталого розвитку пропонує ефективні підходи для вирішення цих викликів, саме тому вона є надзвичайно актуальною, зокрема в управлінні діяльністю підприємства. Особливо це стосується сфери послуг, включаючи ресторанний бізнес, яка створює серйозне навантаження на навколишнє середовище.

Актуальність обраного напрямку – сприйняття споживачами впровадження концепції у діяльність закладу ресторанної індустрії – полягає у визначенні реакції на таку ідею у суспільства та готовності підтримувати інноваційні практики.

Мета дослідження полягає у визначенні рівня обізнаності та прихильності потенційних споживачів до концепції сталого розвитку у ресторанному бізнесі.

Методологією збору даних обрано формат онлайн-опитування за допомогою інструменту від корпорації Google під назвою Google Forms. При виборі акцент поставлений на гнучкість створення опитування, що дозволяє безкоштовно та без труднощів створювати та редагувати запитання та варіанти відповідей, отримувати легкий доступ до загальної статистики і відповідей кожного окремого опитаного, аутентифікацію користувача у випадках коли важлива достовірність. Також цей інструмент має ряд переваг для респондентів - Google забезпечує захищений доступ до опитування, можливість надавати відповіді з будь якого пристрою із виходом до мережі інтернет.

Цільовою аудиторією дослідження вважаються мешканці міста Тернополя та Тернопільської області без обмежень по віку, статі та соціальному статусу.

До опитування долучилось близько 100 респондентів, що дозволило отримати широке розуміння настроїв суспільства щодо концепції сталого розвитку у діяльності закладів ресторанного господарства.

Розробка змісту опитування відбувалось з врахуванням прагнення дослідити конкретні напрямки обраного напрямку, відштовхуючись від цього при формуванні питань, а саме:

- розуміння сутності сталого розвитку як новітньої моделі управління
 - «Чи знайомі ви з концепцією сталого розвитку?»;
 - «Що, на вашу думку, означає сталий розвиток у ресторанному бізнесі?»;
- позиція щодо впровадження концепції сталого розвитку у ресторанній індустрії
 - «Як ви ставитеся до впровадження сталого розвитку у сфері ресторанного бізнесу?»;
 - «Чи готові ви надати перевагу ресторану, який інвестує у сталі практики, навіть якщо він дорожчий?»;
 - «Чи вважаєте ви концепцію сталого розвитку конкурентною перевагою для ресторану?»;
- фактори сталого розвитку, що впливають на стимулювання вибору споживача
 - «Які з наступних дій ресторану могли б спонукати вас його відвідати?»;
 - «Оцініть важливість різних сталих практик для ресторану за шкалою від 1 до 5»;
 - «Чи впливає на ваше рішення відвідати заклад інформація про його сталий розвиток?»;
- шляхи комунікації про сталі практики ресторану
 - «Як би ви хотіли дізнаватися про сталі ініціативи ресторану?».

Результати цього дослідження можуть бути використані закладами ресторанного бізнесу як один з критеріїв при впровадженні сталих практик. Ці

дані дають змогу ресторанам точніше зрозуміти зацікавленість потенційних споживачів у конкретному напрямку сталості. Це дозволить збільшити ефективність маркетингових стратегій та сформувати позитивний імідж відповідального бізнесу, що дослухається до споживачів, які цінують турботу про довкілля та активно долучаються до соціальних ініціатив.

Обраний метод опитування, незважаючи на численні переваги, має ряд недоліків. Обмежений доступ до інтернету респондентів старшого віку, що витікає з недостатнього рівня володіння цифровими пристроями, не дозволяє отримати більш точну вибірку. Неможливість встановити обмеження за місцезнаходженням в обраному методі дослідження, може призвести до невеликої похибки у статистиці відповідей опитаних, які не знаходяться у цільовому регіоні. Однотипність формату запитань, що викликає відсутність зацікавлення у незначній кількості респондентів завершити проходження опитування, призводить до зменшення отриманих даних.

Перед початком дослідження припускається гіпотеза, що споживачі ресторанного бізнесу зацікавлені у поточному стані впровадження концепції сталого розвитку у заклади ресторанного бізнесу.

Отримані відповіді в процесі дослідження було детально опрацьовано та представлено у графічному вигляді для полегшеного сприйняття даних й аналізу ключових аспектів.

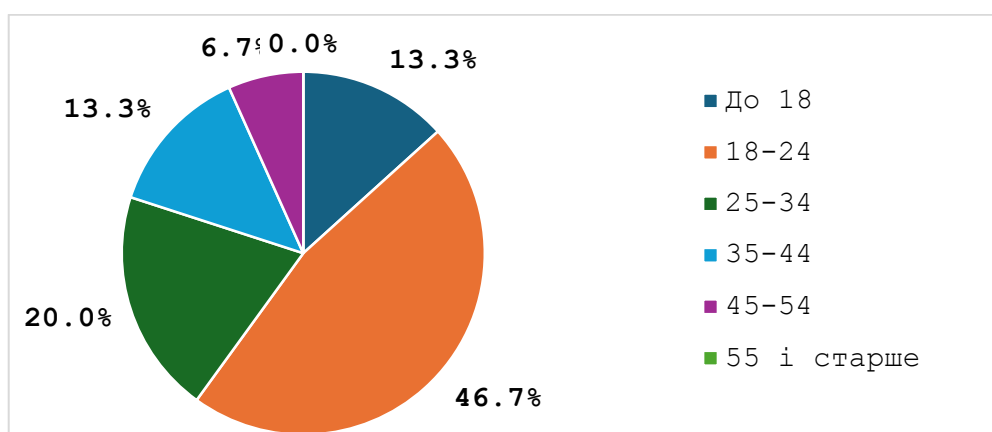


Рис. 2.4. Результати опитування щодо вікового розподілу респондентів

Віковий розподіл респондентів опитування (рис. 2.4.) показує, що найбільшу частку серед опитаних становить молодь у віковій категорії 18-24

років (46,7%). Друге місце займає вікова група 25-34 (20,0%). Слідом рівномірно розподілились респонденти у віці до 18 (13,3%) та 35-44 (13,3%), найменшу кількість становить діапазон 45-54 роки (6,7%). Особи віком 55 і старше (0,0%) участі в опитуванні не брали.

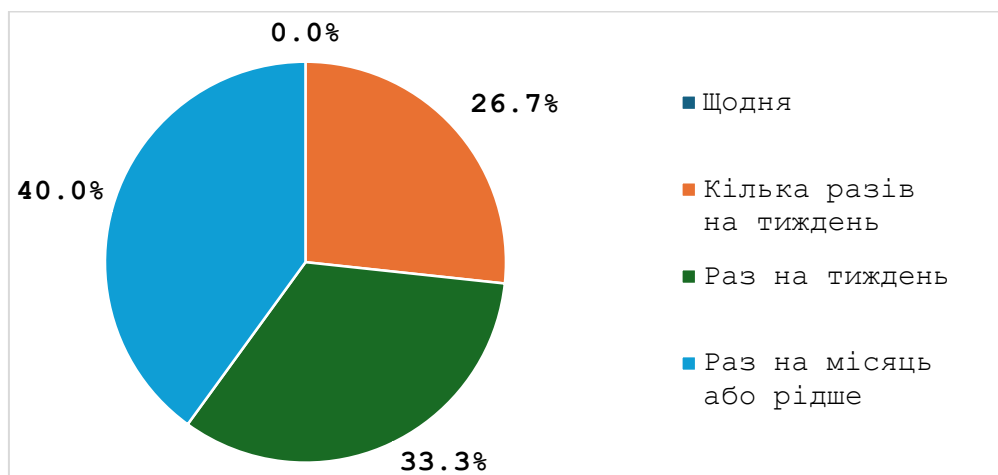


Рис. 2.5. Результати опитування щодо частоти відвідування закладів

Аналіз регулярності відвідування закладів ресторанної індустрії (рис. 2.5.) відображає, що серед респондентів найбільш поширеною частотою є відвідування раз на місяць (40,0%). Раз на тиждень заклади відвідують 33,3% опитаних, тоді як кілька разів на тиждень – 26,7%.

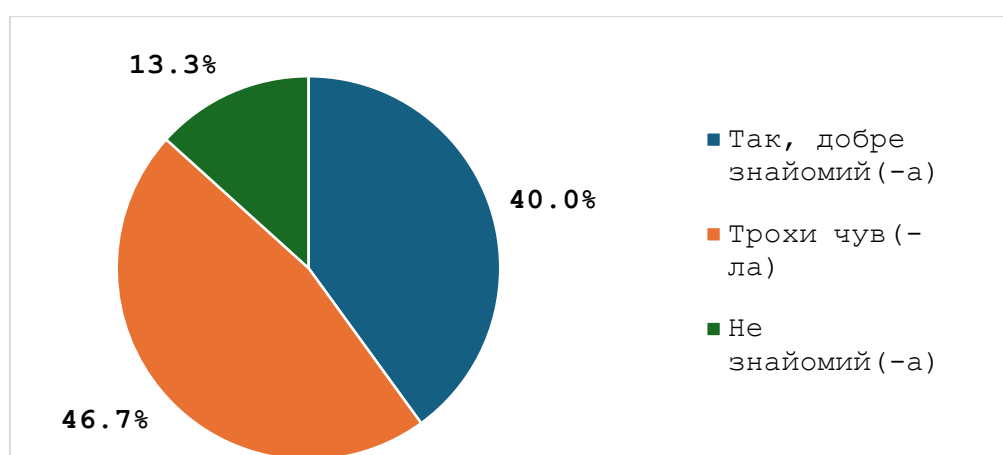


Рис. 2.6. Результати опитування щодо обізнаності із концепцією сталого розвитку

Зібрані дані опитування (рис. 2.6.) свідчать про те, що значна більшість опитаних знайомі з концепцією сталого розвитку – прямо (46,7%) або опосередковано (40,0%). Натомість частина респондентів виявились не ознайомленими з цією концепцією навіть частково (13,3%).

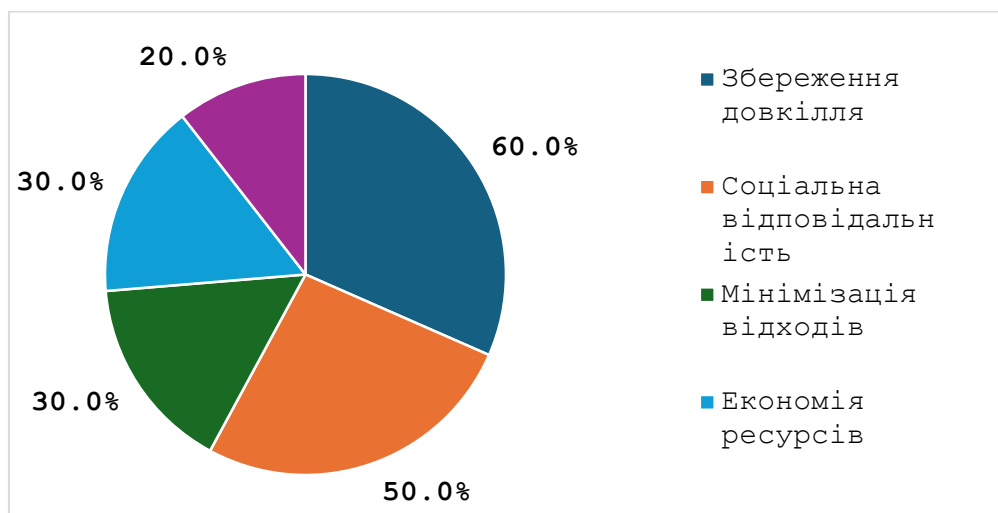


Рис. 2.7. Результати опитування щодо вектору розуміння поняття концепції сталого розвитку

На основі отриманих відповідей на відкрите питання «Що, на вашу думку, означає сталий розвиток у ресторанному бізнесі?» було відокремлено чотири напрямки (рис. 2.7.), які зустрічались регулярно: збереження довкілля (зменшення шкоди навколишньому середовищу), соціальна відповідальність (підтримка місцевих виробників, допомога суспільству), мінімізація відходів (відмова від пластику, зменшення вуглецевого сліду, переробка), економія ресурсів (води та електроенергії).

Найчастіше у контексті розуміння концепції згадувалося збереження довкілля (60,0% від кількості опитаних) й соціальна відповідальність (50,0%). Опісля них зазначаються такі сталі практики як мінімізація відходів та економія ресурсів (по 30,0%). 20,0% респондентів повідомили, що не мають уявлення що таке концепція сталого розвитку.

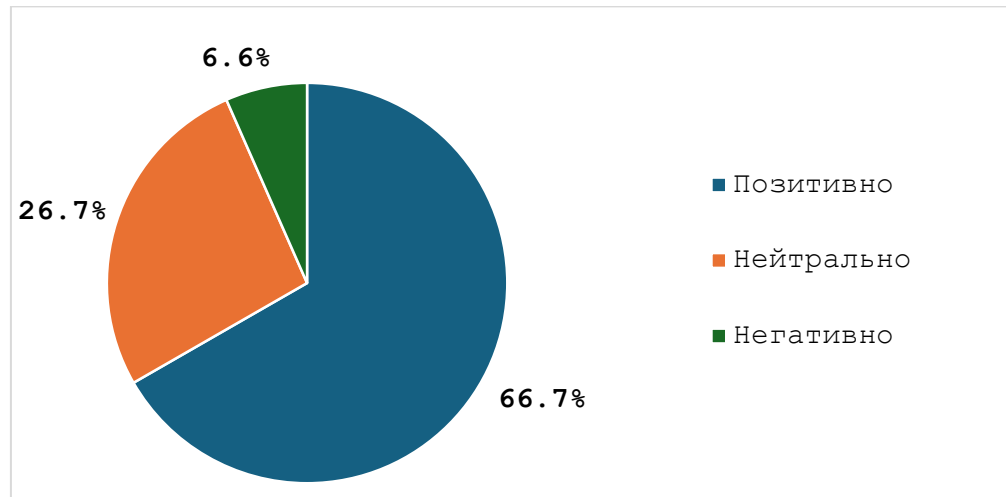


Рис. 2.8. Результати опитування щодо ставлення до впровадження концепції сталого розвитку у сфері ресторанного бізнесу

Підсумки опитування стосується думки респондентів про необхідність або недоцільність інтеграції принципів сталого розвитку у діяльність закладів ресторанного бізнесу (рис. 2.8.). Вони демонструють, що 66,7% схвалюють озвучену ідею, 26,7% ставляться до неї нейтрально, а лише 6,6% не підтримують.

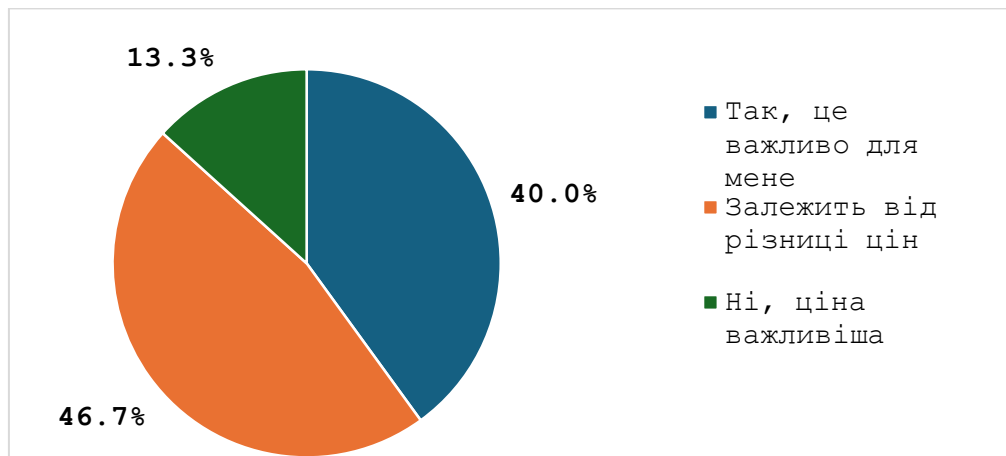


Рис. 2.9. Результати опитування щодо готовності надавати перевагу сталим ресторанам, навіть за вищу ціну

Відповіді респондентів стосовно підтримки ресторанів, якщо вони активно впроваджують концепцію сталого розвитку (рис. 2.9.), навіть за умов підвищення цін на послуги, показують, що 46,7% опитаних формуватимуть кінцеве рішення,

порівнюючи вартість, 40,0% беззаперечно підтримують такі заклади та підкреслюють важливість цього критерія, тоді як 13,3% не готові переплачувати.

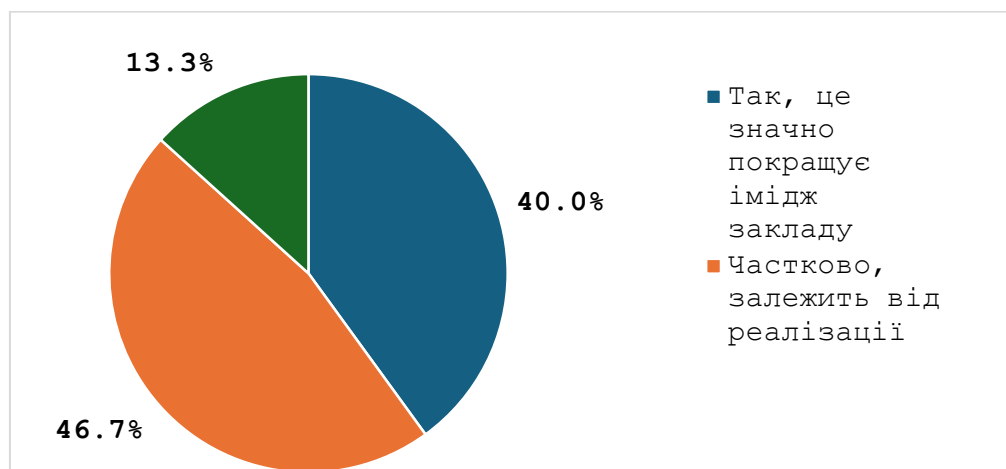


Рис. 2.10. Результати опитування щодо сприйняття концепції сталого розвитку конкурентною перевагою

Результати опитування (рис. 2.10.) дають зрозуміти, що для 46,7% важлива стратегія реалізації концепції сталого розвитку, тоді як 40,0% опитаних сприймають це важливою складовою конкурентоспроможності закладу. Значно менша частка, 13,3%, взагалі не вважає сталість конкурентною перевагою.

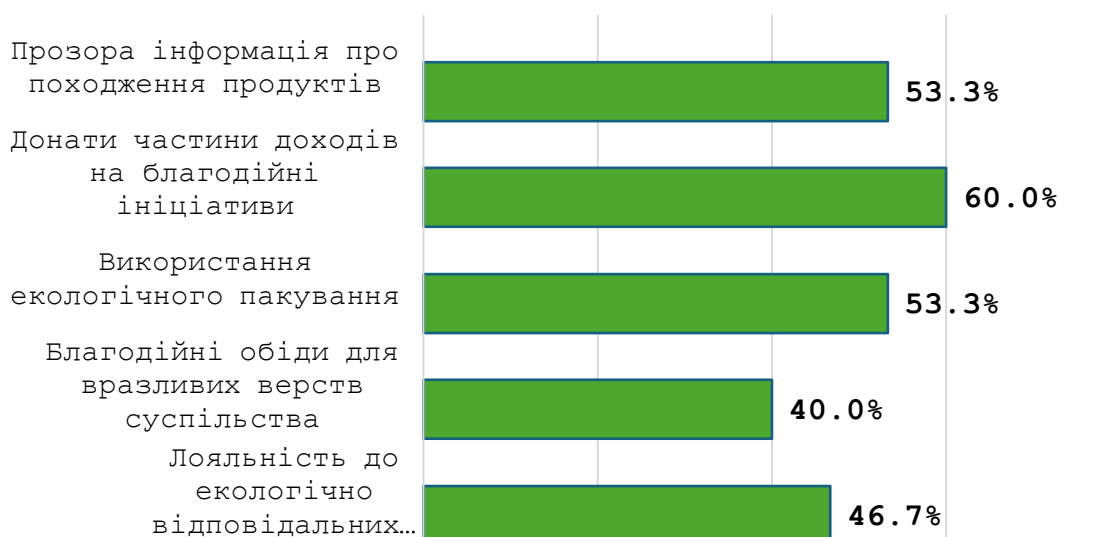


Рис. 2.11. Результати опитування щодо сталих практик закладу, які спонукають його відвідати

Дослідження конкретних підходів сталого розвитку у ресторанному бізнесі, що заохочують до вибору цього закладу (рис. 2.11.), дало зрозуміти, що найактуальнішим, на думку респондентів, є донати частини доходів на благодійні ініціативи (60,0% опитаних обрали саме це). Екологічні практики, такі як прозора інформація про походження продуктів та використання екологічного пакування розділили друге місце (по 53,3%). Менш значущими було оцінено лояльність до екологічно відповідальних споживачів (46,7%) й благодійні обіди для вразливих верств суспільства (40,0%).

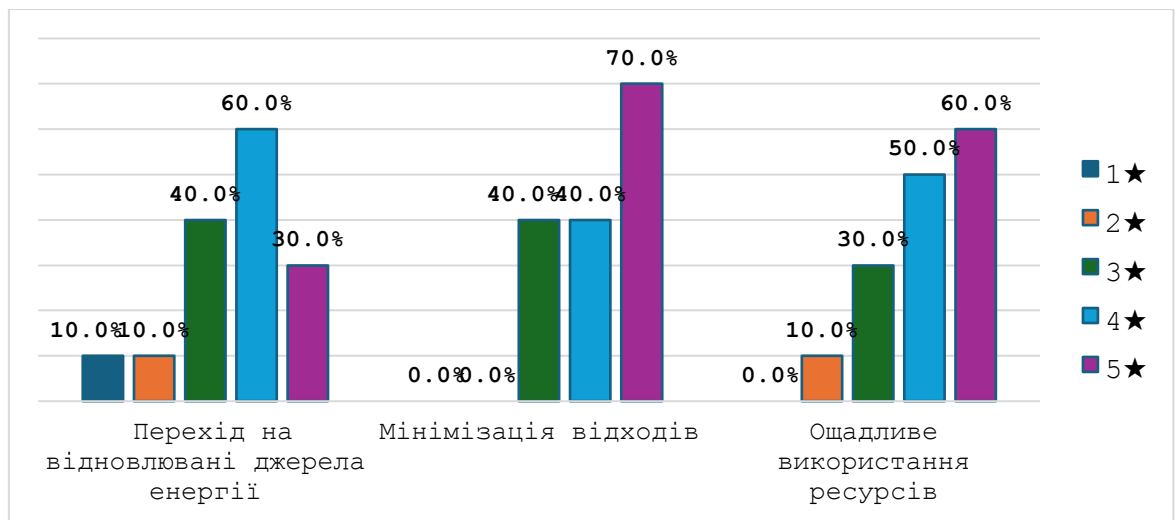


Рис. 2.12. Результати опитування щодо оцінки важливості екологічних практик

Опитування проводилось за шкалою від 1 до 5, де 1 – неважливо, 5 – дуже важливо. Важливість сталих екологічних практик оцінили наступним чином (рис. 2.12.):

- перехід на відновлюванні джерела енергії: 60,0% – 4 (важливо), 40,0% – 3 (нейтрально), 30,0% – 5 (дуже важливо), по 10,0% – 1 (неважливо) та 2 (малозначимо);
- мінімізація відходів: 70,0% – 5 (дуже важливо), по 40,0% – 4 (важливо) та 3 (нейтрально), по 0,0% – 2 (малозначимо) та 1 (неважливо);
- ощадливе використання ресурсів: 60,0% – 5 (дуже важливо), 50,0% – 4 (важливо), 30,0% – 3 (нейтрально), 10,0% – 2 (малозначимо), 0,0% – 1 (неважливо).

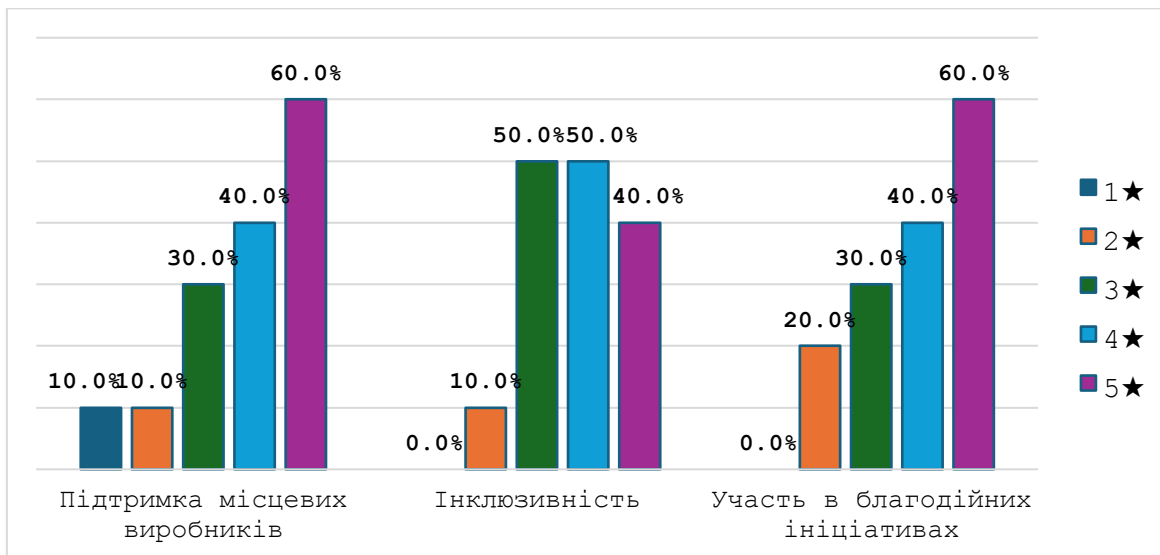


Рис. 2.13. Результати опитування щодо оцінки важливості соціальних ініціатив

Важливість сталих соціальних ініціатив оцінили так (рис. 2.13.):

- підтримка місцевих виробників: 60,0% – 5 (дуже важливо), 40,0% – 4 (важливо), 30,0% – 3 (нейтрально), по 10,0% – 2 (малозначимо) та 1 (неважливо);
- інклюзивність: по 50,0% – 4 (важливо) та 3 (нейтрально), 40,0% – 5 (дуже важливо), 10,0% – 2 (малозначимо), 0,0% – 1 (неважливо);
- участь в благодійних ініціативах: 60,0% – 5 (дуже важливо), 40,0% – 4 (важливо), 30,0% – 3 (нейтрально), 20,0% – 2 (малозначимо), 0,0% – 1 (неважливо).

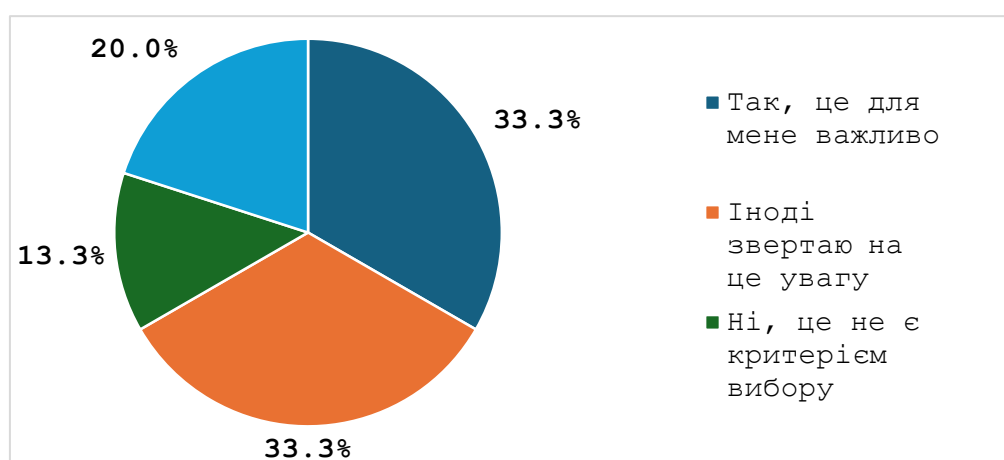


Рис. 2.14. Результати опитування щодо впливу інформації про сталий розвиток закладу на рішення його відвідати

Зважаючи на відповіді, отримані на запитання про роль інформації щодо сталого розвитку у прийнятті рішення відвідати ресторан (рис. 2.14.), можна побачити, що 33,3% опитаних вважають це важливим, ще 33,3% подекуди звертають свою увагу на існування такої інформації. Наявність інших факторів може бути важливіше за сталі практики для 20,0% респондентів. Натомість для 13,3% цей аспект не є критерієм при виборі закладу при будь-яких обставинах.

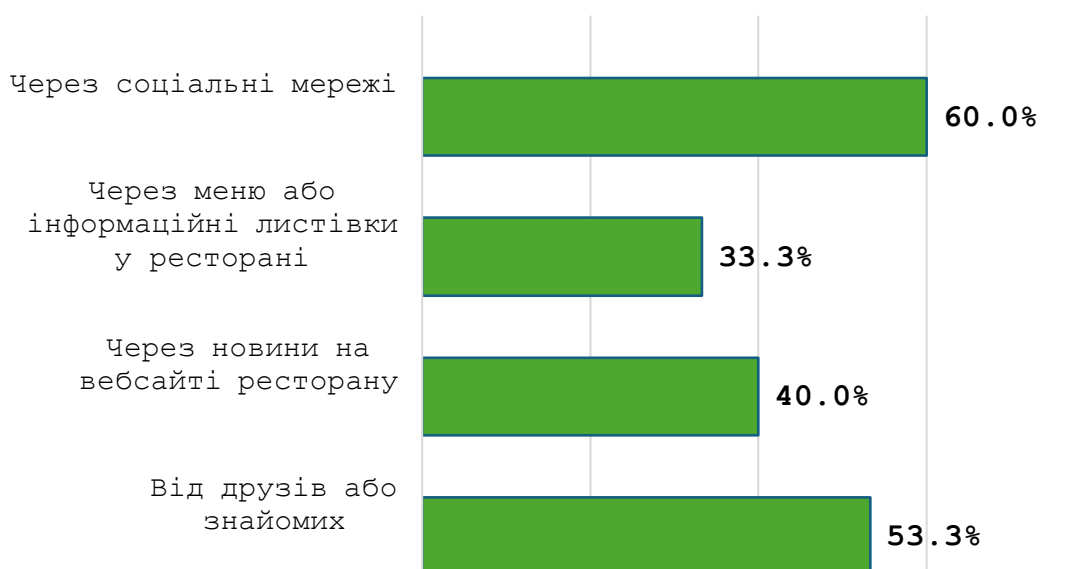


Рис. 2.15. Результати опитування щодо бажаних способів отримання інформації про сталі практики ресторану

Опитування показало (рис. 2.15.), що найзручнішим методом назвали соціальні мережі, їх обрали 60,0% від усіх респондентів. 53,3% довіряють інформації та відгуками від людей зі свого кола спілкування, таких як друзі чи знайомі. На оновлення новини на вебсайті ресторану зважають 40,0% опитаних. Найменш актуальним визнано спосіб через меню або інформаційні листівки безпосередньо у ресторані, всього лиш 33,3%.

Основу респондентів проведеного опитування становить молодь та люди дещо старшого віку, що яскраво демонструє їх зацікавленість у питанні реалізації сталого розвитку. Саме ці вікові категорії є постійними споживачами послуг закладів ресторанного бізнесу, що робить результати опитування надзвичайно корисними для майбутнього використання у цій сфері.

Значна частина опитаних має певні уявлення про концепцію чи добре знайома з нею. Це свідчить про поширеність ідей сталого розвитку у сучасному суспільстві. Проте є також ті, для кого це абсолютно незнайома модель управління, що показує важливість подальшого поширення та ознайомлення з головними принципами концепції.

Більшість респондентів позитивно ставляться до впровадження сталого розвитку у ресторанний бізнес. Тим самим показуючи закладам свою зацікавленість та готовність підтримати, навіть якщо зросте ціна на послуги.

Окрім того, результатами опитування підкреслюється виведення використання сталих практик у своїй діяльності, як однієї з складових формування сталого іміджу та бренду ресторану й компонентом сильної конкурентоспроможної позиції на ринку послуг харчування.

Серед найбільш актуальних сталих практик опитуваними було виділено наступні: мінімізація відходів, доцільне та ощадливе використання природних ресурсів, інвестиції в економіку регіону шляхом підтримки локальних виробників і фермерів, а також участь у благодійних ініціативах, зважаючи на високу затребуваність допомоги різним верствам суспільства у період російсько-української війни.

Опитування підкреслює необхідність інформування про використання сталих ініціатив у закладі ресторанного бізнесу, тим самим привертаючи увагу нових потенційних свідомих споживачів.

Отже, результати цього дослідження повністю підтвердили висунуту під час підготовки гіпотезу. Суспільство все більше усвідомлює серйозність впровадження змін до існуючих моделей управління, надаючи перевагу принципам сталого розвитку. Усвідомлення цього факту дає значний поштовх для ресторанів вводити концепцію та постійно удосконалювати її, отримуючи не лише власну вигоду від своєї діяльності, а й повну підтримку від споживачів.

2.3. Оцінка впровадження сталих практик в ресторані «Автопорт»

Ресторан «Автопорт» входить до переліку закладів ресторанного бізнесу, що уже застосовують принципи сталого розвитку у власній стратегії управління підприємством (рис. 2.16.). Це дозволяє привертати увагу нової категорії споживачів – екологічно свідомих та відповідальних, кількість яких постійно збільшується.



Рис. 2.16. Сталі практики ресторану «Автопорт»

Заклад активно підтримує екологічні ініціативи із зменшення відходів, роблячи спроби запровадити екоупакування для своєї продукції. Оскільки серед своїх послуг ресторан «Автопорт» також пропонує можливість доставки страв, то наявність такої сталої практики допомагає мінімізувати зайве використання пластику та паперу.

Наразі ця практика втілена в життя частково через доволі високу вартість біорозкладних матеріалів. Ще одним недоліком практичної реалізації є використання поруч з екоупакуванням матеріалів, яке не відповідає критеріям концепції сталого розвитку. Зокрема, це використовується для нової позиції у меню – суші, їх подають у пластикових контейнерах, що не переробляється.

Зменшення використання паперу ресторану «Автопорт» помітно у переході на електронне меню. Актуальні пропозиції страв та напоїв можна побачити на веб-сайті закладу, що регулярно оновлюється. Використаний підхід створює зручність для споживачів у перегляді асортименту меню, новинок або спеціальними пропозиціями.

Окрім користі для навколишнього середовища, ця ініціатива також формує елемент бренду. Адже в сучасних умовах цифровізації значно приємніше буде користуватись меню у електронному вигляді, ніж тримати у руках паперове, яке з часом може зношуватись та мати непривабливий вигляд.

Ще однією перевагою електронного меню є можливість додати в функціонал переклад назви страв, інформацію про інгредієнти та вигляд інтерфейсу різними мовами, що спрощує комунікацію з іноземними споживачами, що відвідують ресторан «Автопорт».

Також це скорочує кількість витрат на постійну заміну фізичного примірника й створює легкість при потребі зміни будь-якого елемента, як от наприклад при внесенні сезонних знижок, нових пропозицій чи оновлення цін.

Електронне меню покращує систему збору статистичних даних про популярність конкретних позицій, обсяг продажів, розмір середнього чеку, час обробки замовлення, успішність акцій та популярні компонування страв та напоїв.

Впровадження цієї практики у закладі зіштовхується з наявністю серед споживачів контингенту старших людей. Для їхнього комфорту звичний формат меню продовжується використовуватись у вжитку та передруковуватись.

Ресторан «Автопорт» вирішує не зупинятись на досягнутому й уже підготовлюється до нової ініціативи – використання відновлювальних джерел

енергії. Це виявляється у процес закупівлі та детального проектування застосування сонячних панелей у найближчому майбутньому.

Реалізація такої сталої практики змінює увесь процес електроенергії, використовуючи як екологічно чисте джерело сонячне світло. Цей фактор зменшує негативний слід на навколишнє середовище, оскільки значно скорочується викид вуглекислого газу (CO₂) у порівнянні із звичайними методами.

Сонячні панелі дозволяють сформувати власну автономність, позбувшись залежності від сторонніх джерел енергії та коливань цін на послуги. Зменшення витрат на оплату енергетичних потреб є ще однією з основних переваг такого підходу.

Завдяки акумуляторам панелі мають змогу накопичувати та зберігати енергію й використовувати її при потребі в темні частини доби з низькою або взагалі відсутньою сонячною активністю.

Ресторан «Автопорт» під час своєї діяльності створює додаткові сезонні робочі місця, дозволяючи людям покращити власну фінансову ситуацію в непростих умовах пошуку роботи або дати можливість заробити додаткові кошти паралельно з основним заняттям. Це відбувається у сезон заготівлі квашеної продукції для подальшого застосування в приготуванні страв. Для цього формується окремий цех, який спеціалізується виключно на такому напрямку виробництва, проходячи усі етапи.

Для початку овочі ретельно відбираються, залишаючи осторонь ті, що не відповідають стандартам, щоб забезпечити якісний кінцевий продукт. Наступним кроком проводиться заготування продуктів для квашення – миття, очищення та попереднє нарізання. Підготовленні інгредієнти переміщують у спеціальну ємність, додаючи сіль, перець та інші необхідні спеції для смаку.

Процес молочнокислого бродіння у процесі квашення відбувається з дотриманням технологічного процесу приготування, зокрема температурного режиму. Дотримання цих умов забезпечить отримання високоякісного кінцевого результату квашеної продукції.

Завершальним етапом квашення є фасування заготовленої продукції, яка очікуватиме свого часу використання. Обов'язковим є маркування заготовок, для безпеки споживачів та застосування, вказуючи дату виготовлення та термін придатності.

Підтримка локальних виробників теж має місце у концепції сталого розвитку ресторану «Автопорт». Молочні продукти закупаються у компанії «Молокія», продукцію якої виробляє ПрАТ «Тернопільський молокозавод». Це прекрасний вибір постачальника через спеціалізацію на натуральності без консервантів, стабілізаторів та штучних добавок.

Окрім того, «Молокія» також відома практиками сталого розвитку, наприклад, використання у ультрапастеризованому молоці пакування від компанії «Тетра Пак», що завдяки впровадженім інноваціям прагне зменшити вплив на навколишнє середовище. Таким чином ресторан підтверджує свої сталі принципи вибором екологічно відповідальних партнерів.

Співпраця з місцевими виробниками сприяє розвитку економіки регіону та популяризацію їх діяльності. Також, цей підхід надає змогу отримувати якісну продукцію завдяки можливості самотійно дослідити увесь цикл виготовлення на дотримання санітарних норм, сертифікації якості чи принципів сталого розвитку.

Зменшення негативного впливу на навколишнє середовище теж знаходиться серед переваг. Оскільки значно скорочується час доставки у транспортуванні, змінюючи характеристики на швидкість та гнучкість, мінімізуються викиди вуглекислого газу та оптимізується розподіл коштів на логістику.

Ресторан «Автопорт» систематично бере участь у благодійних заходах, підтримуючи соціальні ініціативи або надаючи допомогу тим, хто її потребує. Завдяки цьому формується позитивна думка серед суспільства про заклад, як такого, що піклується про добробут громади, що надважливо у сучасний складний час.

З початку повномасштабного вторгнення відбувається співпрацює з місцевою владою та за вказівкою їх забезпечував харчуванням військових на блокпостах, внутрішньо переміщених осіб та волонтерський цех, що базувався в торговельному центрі Епіцентр.

Заклад продовжує доставляти свої страви для поранених військових, що проходять реабілітацію та надає свої послуги харчування церковними організаціям, що звертаються за допомогою. За потреби ресторан долучається і до інших акцій від громади Тернополя.

Окремим напрямом є робота з допомоги дітям, серед якої доставлення їжі для сиріт. До того ж щомісячна участь у благодійному проєкті «Людина року — меценат року» від українського меценатського центру «БЛАГОДАР», що має на меті підтримку дітей з вадами серця або онкологічними хворобами.

Висновок до аналітично-розрахункового розділу

1. Охарактеризовано ресторан «Автопорт» з урахуванням історії створення підприємства, особливостей його функціонування, специфіку організації роботи, зовнішній вигляд, інтер'єр та надання послуг доставки. Детально проаналізовано структуру меню та цінова політика закладу.
2. Проведено власне онлайн-опитування на тему «Прихильність споживачів до концепції сталого розвитку в ресторанному бізнесі», метою якого було дослідження сприйняття споживачами сталого розвитку.
3. Встановлено, що більшість з респондентів опитування ознайомлені з концепцією сталості та позитивно ставляться до її впровадження у ресторанному бізнесі. Це свідчить про зростаючу популярність цих ідей серед суспільства.
4. Досліджено діяльність ресторану «Автопорт» у контексті впровадження принципів сталого розвитку. Описано конкретні сталі практики, такі як: використання екологічного упакування, відмова від паперового меню,

майбутній запланований перехід на відновлювальні джерела енергії, створення додаткових робочих місць, підтримка локальних виробників та участь в благодійних ініціативах.

РОЗДІЛ 3

ПРОПОЗИЦІЇ УДОСКОНАЛЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ РЕСТОРАНУ «АВТОПОРТ» ЯК СОЦІАЛЬНО ВІДПОВІДАЛЬНОГО ЗАКЛАДУ У КОНТЕКСТІ РЕАЛІЗАЦІЇ КОНЦЕПЦІЇ СТАЛОГО РОЗВИТКУ

3.1. Забезпечення доступності ресторану для людей з інвалідністю

Питання зручного доступу до закладів ресторанного бізнесу з урахування потреб різних груп суспільства є надзвичайно актуальним, особливо у контексті сталих практик спрямованих на забезпечення рівності та благополуччя для всіх без винятку. У міжнародній індустрії гостинності такий підхід вже давно вважається нормою функціонування закладів, що демонструє повагу до кожного споживача та відсутність будь-яких обмежень.

Зважаючи на українські реалії необхідність формування інклюзивного середовища у закладах сфери послуг набуває ще більше значущості. Особливо це актуально зважаючи на негативні наслідки російсько-української війни та повномасштабного вторгнення, що призвело до зростання кількості людей з фізичними травмами, як от втрата зору, слуху або кінцівок чи повної можливості самостійно пересуватись як раніше. Незважаючи на отримані поранення, ці люди залишаються повноцінними членами суспільства й повинні мати безперервний доступ до закладів ресторанного господарства.

Зважаючи на результати власного проведеного опитування щодо прихильності споживачів до використання концепції сталого розвитку у ресторанах, можна помітити, що інклюзивність відзначають як одну з важливих сталих практик у сучасному світі.

ДБН В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель і споруд» разом з Законом України «Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю» вимагає наявності створення спеціальних умов у громадських закладах для комфортного пересування людей з обмеженими можливостями.

У ресторані «Автопорт» головний вхід розміщено на другому поверсі, тому сходи є серйозною перешкодою для споживачів з інвалідністю. Ігнорування цього

факту призводить до втрати частини споживачів та суспільства якому важлива рівність у правах, також це можливі штрафи з боку регулюючих державних установ які з ретельністю перевіряють дотримання норм. Створення необхідної інфраструктури для осіб з інвалідністю дозволяє підтримувати імідж відповідального бізнесу та закладу, що керується принципами концепції сталого розвитку.

Варіантом вирішення проблеми доступу до приміщення ресторану є покупка електропідйомника. Оптимальним вибором для переміщення осіб з інвалідністю є гусеничний сходовий підйомник PTR-130 (рис 3.1.).



Рис. 3.1. Зовнішній вигляд гусеничного сходового підйомника PTR-130

Цей портативний пристрій мета якого безпечне та комфортне переміщення людей з обмеженими можливостями по високих сходах, де не підходить пандус. Він має невеликі габарити, через що не потребує додаткової ширини сходів та дверей. З висотою у 93 сантиметри, шириною 65 сантиметрів, довжиною у 138 сантиметрів та з вагою 39 кілограм PTR-130 є досить компактним та забезпечує хорошу маневреність. Для його функціонування потрібно лише площа розміром 97 сантиметрів у ширину та 97 сантиметрів у довжину.

Змога витримувати вагу до 130 кілограм, дає можливість перевозити осіб з інвалідністю разом з візком. Електропідйомник виготовляється з авіаційного алюмінію який має ряд переваг – висока стійкість до корозії дозволяє

використовувати його у погану погоду, міцність та водночас легкість забезпечує мобільність при роботі та довговічність.

Можливість працювати від одного заряду протягом усього робочого дня надає підйомнику вбудований акумулятор на 12 В (5,2 А/г). Для повного зарядження з нуля до максимальної ємності вистачає від шести до восьми годин, тому цей процес можна залишити на не робочий час.

У ресторані «Автопорт» сходи мають кут нахилу менше 35 градусів та невелику висоту, яку підйомник PTR-130 легко долає за декілька хвилин. Мікропроцесорна операційна система надає три програми роботи - повільна зі швидкістю 5,5 м/хв для максимально комфортного та безпечного спуску або підйому, середня 6,5м/хв та швидка 7,5м/хв яка забезпечує зручне переміщення для довгих сходів або великих приміщень.

Запрограмований захист від перевантаження та коректного кута нахилу підйомника, допомагає контролювати його під час спуску або підйому. Вбудована звукова індикація, попереджає про будь-які проблеми, що дозволяє сконцентруватися на переміщенні без необхідного контролю показників на дисплеї. Під час перебоїв у роботі або у випадку технічної несправності, електропідйомник має автоматичне гальмування. Кнопка аварійної зупинки блокує та знерухоплює усі механічні частини, що допомагає у екстреній ситуації.

PTR-130 для функціонування потребує персонал, який не потрібно додатково навчати, через просте та зрозуміле управління. Кнопка чорного кольору з на панелі керування призначена для увімкнення, вимкнення при довгому натиску та вибору режиму роботи (підняття або спуск) одиночний натиск (рис. 3.2.).

Світлодіод повідомляє про стан підйомника, коли горить зеленим – увімкнено режим підйому (стандартний режим під час включення), блимає зеленим – увімкнено режим роботи для спуску вниз, якщо сходи недопустимого нахилу – червоний колір та звукове сповіщення повідомить про це, при досягненні низького рівня акумулятора світлодіод блимає одночасно зеленим та червоним кольором та видає звук.

Велика червона кнопка екстреної зупинки розміщена праворуч зупиняє роботу всіх механізмів при натисканні, щоб повернути підйомник до нормального стану потрібно потягнути за перемикач, що знімає блокування.



Рис. 3.2. Верхня панель керування PTR-130

Головна панель (рис 3.3.) містить 3 перемикачі та ключ. Кнопка drive при натисненні запускає ланцюг приводу у раніше вибраному режимі або режимі вгору за замовчуванням. Наступний перемикач повторює функціональність такого ж перемикача на ручці. За вибір режиму швидкості відповідає перемикач з підписом speed, що дозволяє вибрати один з трьох режимів. Ключ потрібен для запуску він захищає підйомник від несанкціонованого використання.



Рис. 3.3. Головна панель керування PTR-130

У порівнянні з платформенним підйомником гусеничний електропідйомник PTR-130 має значні переваги для використання у ресторані “Автопорт” (табл. 3.1.)

Таблиця 3.1.

Порівняльна характеристика платформеного та гусеничного PTR-130 електропідйомників

Характеристика/Назва	PTR-130	Платформенний підйомник
Монтаж	Не потребує	Потребує капітального монтажу
Мобільність	Легко транспортується	Стаціонарний
Простір	Компактний	Великогабаритний
Автономність	Акумуляторний	Потребує постійного живлення
Гнучкість використання	Висока	Лише стаціонарне використання
Вартість	Близько 190 тис. гривень	Від 82 тис. гривень (без монтування)

Встановлення платформеного підйомника потребує місце для монтажу, що може зруйнувати автентичний вигляд ресторану «Автопорт», тому рішення купівлі та використання PTR-130 має на меті вирішити цю проблему.

Незважаючи на те, що вартість PTR-130 є значно вищою, монтаж платформного електропідйомника може коштувати набагато більше, враховуючи великі витрати на підготовку самої платформи, монтаж рейок, плата спеціалістам монтажникам.

Мобільність гусеничного підйомника корисна можливістю використовувати його не лише на сходах а й усередині приміщення або на території ресторану, що може бути корисним у випадку поломки візка споживача та дозволить доставити його, наприклад до автомобіля. Через стаціонарність платформного електропідйомника, він може виконувати свої функції лише на місці монтування.

Важка ситуація з електроенергією через руйнування ліній електропередач робить неможливим використання платформених підйомників під час

відключень, тому PTR-130 завдяки своїй автономності може працювати цілий день від батареї маючи велику ємність та вбудовану функцію енергозбереження.

Згідно ДБН В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель і споруд» необхідно встановити кнопку виклику персоналу для допомоги споживачам на інвалідних візках. Кнопка встановлюється у двох місцях - біля сходів у ресторан та усередині приміщення біля виходу на висоті 85-100 см.

Оптимальним рішенням для ресторану «Автопорт» є встановлення кнопки виклику персоналу BELFIX-B09WH, що працює від акумулятора від 1 до 3 років, що буде корисно і практично при використанні під час відключень електроенергії (рис. 3.4.). BELFIX-B09WH виконує свої функції незалежно від погодних умов, оскільки має корпус з якісного пластику, що стійкий до впливу води, коливань температури та прямих сонячних променів. Великий радіус дії у 150 метрів дозволяє використовувати кнопку виклику персоналу на усій території закладу.



Рис. 3.4. Кнопка виклику персоналу BELFIX-B09WH

Забезпечення інклюзивності у ресторані «Автопорт» для людей з обмеженою мобільністю повинно не зупинятися лише на безбар'єрному доступі до нього. Доступність усередині закладу є не менш важливою та актуальною складовою.

ДБН В.2.2-40:2018 підкреслює необхідність дотримання мінімальної ширини проходів у 1,2 метра, та таку ж відстань між столами. Біля входу необхідно розмістити декілька столів без стільців.

Ресторан «Автопорт» має широкі проходи між приміщеннями без дверей та порогів, що відповідає стандарту інклюзивності будівель. Відстані між столами достатньо для комфортного пересування людей з інвалідністю.

Облаштуванні столи при вході повинні мати вільний простір навколо не менше ніж 0,8 метра для зручного під'їзду. Важливою складовою також є висота стола, так як деякі візки можуть мати нестандартні розміри, необхідно дотримуватись стандарту. У ДБН В.2.2-40:2018 оптимальна висота визначена на рівні 75 см від підлоги.

Важливою складовою інклюзивності є облаштування вбиральні згідно рекомендованих норм. Це приміщення повинно бути просторим з шириною не менше 1,65 метра та довжиною не менше 1,8 метра, для можливості маневрувати візком під час використання. Навколо унітазу розташовані поручні на висоті 40-45 см від підлоги, відстанню одна від одної близько 70 см та здатністю витримувати до 150 кг, забезпечать комфортне використання вбиральні.

Змішувачі, система подачі паперу та сушарка для рук розташовуються на доступній висоті 80-100 см від підлоги, також під умивальником повинен бути простір з висотою у 70 см, шириною близько 80 см, щоб забезпечити можливість зручно його використовувати. Кошик для сміття рекомендується розташовувати біля унітазу або умивальника, також він має бути без педального механізму або обладнаний автоматичним відкриванням.

Встановлення кнопки виклику персоналу у приміщенні вбиральні на висоті 85 см від підлоги та помітні наліпки що вказують на її розташування, дозволить споживачам отримати допомогу у випадках екстреної ситуації.

Використання наліпок, що інформують про інклюзивність закладу, біля входу та виходу з приміщення залу, вбиральні та над столами, які пристосовані для споживачів з інвалідністю, дозволить покращити обізнаність про доступні функції у закладі.

Впровадивши запропоновані рекомендації, ресторан «Автопорт» закріпить імідж закладу, який піклується про впровадження інклюзивності як сталої практики й доступність для усіх споживачів, незважаючи на їх фізичні обмеження.

3.2. Адаптація меню для осіб з вадами зору

Відвідуючи заклади ресторанного бізнесу, люди з порушенням зору регулярно стикаються з перепонами повноцінного відпочинку у вигляді відсутності адаптованого примірника меню під їх потреби. Це може створити дискомфорт у намаганні обрати страви чи напої без сторонньої допомоги й як наслідком – відсутність бажання повертатись у цей заклад вдруге.

Створення різних варіацій меню для осіб з вадами зору є важливою складовою формування інклюзивного простору. Окрім практичності, це також викличе довіру та прихильність до закладу з боку цієї спільноти людей.

Удосконалення формату меню не обмежується створенням кращого досвіду перебування у ресторані, а й зміцнює впізнаваність бренду як соціально відповідального та такого, що підтримує концепцію сталого розвитку.

Основними цілями адаптації меню є підвищення рівня обслуговування шляхом збільшення надання змоги самостійного ознайомлення з позиціями незалежно від рівня зорового сприйняття та зручності у використанні.

Перед тим, як пропонувати конкретні ідеї з підлаштування меню під потреби людей з вадами зору варто врахувати ступінь порушення зорових функцій – часткове несприйняття та повна сліпота. Для кожного з цих випадків необхідно створити відповідні умови комфорту, що враховують специфічні потреби споживачів.

Для незрячих меню ресторану «Автопорт» можливо адаптувати виготовивши примірник з використанням шрифту Брайля. Це спеціально розроблений шрифт Луї Брайлем на основі системи тактильного кодування

французьких військових, що давало їм змогу читати послання у темряві, щоб уникнути виявлення противником.

Принцип роботи шрифту Брайля полягає у використанні комбінації рельєфних крапок в кількості шести штук, що знаходяться у спеціальному відведеному полі – прямокутнику розміром 3х2 см. Такий метод дозволяє закодувати будь-які символи – букву, цифру, розділовий знак або спеціальний символ. Завдяки цьому люди з порушенням зору можуть вільно читати, проводячи подушечками пальців по такому тексту.

Шрифт Брайля пристосовано для багатьох мов світу, зокрема для поширених європейських мов, включно з українською, тому проблем у пристосуванні не виникне. Це значно полегшує переклад на інші мови, спрощуючи комунікацію з іноземцями, які мають проблеми з зором.

Перед втіленням адаптації меню зі шрифтом Брайля варто ознайомитись з його основними рівнями, які різняться за складністю та призначенням, та обрати найоптимальніший. Порівняння Braille Grade 1 та Grade 2 наведено у табл. 3.2.

Таблиця 3.2.

Основні характеристики Braille Grade 1 та Grade 2

Характеристика/Назва	Braille Grade 1	Braille Grade 2
Рівень складності	Початковий	Просунутий
Використання скорочень	Немає	Містить скорочення та аббревіатури
Відображення тексту	Повне, без змін	Використовує контекст для скорочення
Швидкість читання	Низька	Висока
Підходить для текстів	Простих та навчальних матеріалів	Складних текстів, книг, газет
Обсяг інформації	Великий	Менший
Додаткові знаки	Не використовується	Спеціальні символи та правила для скорочення

Для ресторану «Автопорт» у контексті адаптації меню для потреб осіб з повною втратою зору варто обрати шрифт базового рівня – Braille Grade 1. Адже

заклад має велике за обсягом меню та поки не користується попитом серед цього сегменту суспільства. В таких умовах доцільно зупинитись на найлегшому варіанті для розуміння усіма без попередньої підготовки. Це дасть змогу оцінити доцільність формату, мінімізуючи витрати на початку впровадження.

На наступному етапі необхідно правильно структурувати меню, розділивши його на секції. Варто прибрати зайві деталі з інформації про страви та напої, залишивши лише назву, інгредієнти, вагу та ціну. Приклад оформлення: Цезар – бекон, курка, сухарі, яйце, помідор, салат, соус (230 г.) – 275,00 грн або Кава Американо (100 г.) – 40,00 грн.

Слід уникати використання складних слів або надмірно довгих формулювань, скорочених назв або аббревіатур, Такий підхід зменшить сенсорне навантаження та зробить сприйняття набагато простішим та зрозумілішим.

Якісний друк шрифтом Брайля здійснюється виключно на щільному папері, оскільки цей матеріал не деформує рельєф крапок і надійно зберігає їх форму. Також такий вибір паперу впливає на тривалість використання примірника меню, витримуючи інтенсивне перегортання або можливі пошкодження та зминання. Шрифт повинен легко відчуватися на дотик, тому поверхня паперу має бути гладка, але не слизька.

Окрім формату з шрифтом Брайля, для осіб із слабким зором пропоновано розробити ще один альтернативний варіант – меню з великими шрифтом та контрастними кольорами. Перевантаженість великим обсягом інформації та оформленням у наявному вигляді меню не сприймається добре і змушує докладати багато зусиль для розуміння написаного. Текст з великим кеглем та відсутністю зайвих деталей, натомість, покращує його розбірливість та зменшує напруження очей.

Запропонований підхід може застосовуватися не лише людьми з вадами зору, а також споживачами старшого віку або тими, хто має короточасні зорові ускладнення.

Реалізація такого формату меню потребує використання шрифту типу «sans serif», тобто такі, що не мають зарубок та будь-яких інших декоративних

елементів. Завдяки цьому, текст стає візуально зрозумілішим та легшим у прочитанні без надмірного зосередження. Серед популярних прикладів – шрифти Arial, Helvetica, Calibri, Veranda. Курсив ще одна особливість тексту, що є важкою для засвоєння з першого погляду, зокрема людьми з астигматизмом.

Шрифт повинний бути досить великого розміру, зазвичай у межах 16-24 кегелів: основний текст – 18-20, дрібніший або ціни – не менше 16, а заголовки – 22-24 або вище. Інформацію про кожну позицію меню слід обмежити максимум одним – двома рядками.

Для високої контрастності білий текст чорному чи темно-синьому фоні або чорний текст на білому чи світло-жовтому фоні є найбільш прийнятними рішеннями. Тло основи напису обов’язково має бути однотонним, без жодних текстур, візерунків чи градієнтів. Перевірка поєднання кольорів на сумісність та комфортне сприйняття можливе за допомогою спеціальних програм або на веб-сайтах (наприклад, Color Contrast Checker або WCAG Contrast Checker).

Не рекомендується використовувати глянцекий папір, адже його поверхня здатна легко відбивати світло й створювати відблиски, що заважає зручному читанні тексту. Найкращим варіантом для захисту від пошкодження є ламіновані сторінки меню.

Створювати інклюзивне меню у паперовому форматі значно раціональніше. Це рішення повністю незалежне від технологій та не потребує наявності електроенергії для підзарядки гаджетів. Тим більш при умові, що людям з вадами зору, особливо повністю незрячим, важливо насамперед тактильне відчуття через яке вони пізнають інформацію.

Проте, зважаючи на те, що ресторан «Автопорт» вводить електронне меню як одну з практик концепції сталого розвитку, створення інклюзивності повинне враховуватися також у цьому підході.

Адаптуючи цифрове меню для людей з вадами зорового сприйняття потрібно подбати про голосовий супровід опису страв та напоїв й озвучення всього тексту, що відображається на екрані. Аудіоінформація забирає потребу напружувати очі для розуміння написаного.

Для користування споживачами цим методом у веб-інтерфейс варто додати функціонал «прослухати опис» біля кожної позиції у меню. Розташовуючи неподалік тексту, важливо використати зрозуміле позначення, наприклад піктограму динаміка або навушників. Позначення такої функції важливо робити достатньо великим задля зручності осіб з порушенням моторики.

Технічна реалізація функції озвучення потребує проведення підготовчої роботи у вигляді записаних файлів з начитаним текстом про назву страви чи напою, інгредієнти, вагу та ціну.

Проте, все ж найкращим варіантом є використання технологій Text-to-Speech, через свою універсальність. Google Cloud Text-to-Speech дозволяє легко озвучити текст будь-якою доступною мовою за допомогою натренованого штучного інтелекту та завдяки великому датасету. У порівнянні з професійним диктором, з Google TTS легко виправляти помилки у меню та додавати нові позиції в меню, адже цей спосіб потребує менше фінансових та часових затрат.

Ще одним підходом до перетворення електронного меню в інклюзивне є сумісність його з програмами читання екрану. Застосунки VoiceOver для операційної системи iOS або TalkBack для Android озвучують текст та зображення, що знаходяться на екрані. Вони допомагають людям з вадами зору орієнтуватись у цифровому меню, наприклад знайти необхідну кнопку, щоб прослухати інформацію про конкретну страву чи напій.

Скрінрідер пояснює, з чим взаємодіє споживач у даний момент, і послідовно називає елементи, над якими відбувається рух пальцем по екрану. Якщо функціонал кнопки відсутній або тимчасово недоступний, програма повідомляє про це таким же способом.

Універсальним підходом до впровадження інклюзивного меню у закладі є об'єднання двох рекомендацій – формат шрифтом Брайля й з великим шрифтом та високою контрастністю. Такий підхід застосувала цьогоріч мережа київських ресторанів «Привіт» (рис. 3.5.), що відзначається позитивними відгуками від людей з вадами зору завдяки зручності у використанні (Мережа ресторанів

"Привіт": справжня інклюзивність — це створення комфортних умов для всіх гостей, 2024).

Замість зшивання чи склеювання, слід використати кільця, які зручно фіксуватимуть усі сторінки. До того ж, це помітно полегшить заміну сторінок у разі необхідності, не змінюючи кардинально вигляд меню.

Поєднання двох видів меню у одному примірнику задовольнить потреби усіх категорій груп людей з особливостями зорового сприйняття. Це скоротить витрати на друк та верстку окремих екземплярів, що вважається прийнятним рішенням зважаючи на першу спробу реалізації проєкту. Аналізуючи успішність такої сталої практики та попит серед осіб, на яких орієнтоване інклюзивне меню без суттєвих фінансових вкладень.

В свою чергу, це також спрощує та скорочує час обслуговування для персоналу, оскільки простіше запропонувати одне універсальне меню, ніж випитувати споживача про особливості його зору й приносити примірник, що відповідає потребам.



Рис. 3.5. Приклад об'єднаного інклюзивного меню у ресторанах мережі «Привіт»

3.3. Підвищення кваліфікації персоналу для обслуговування людей з інвалідністю

Основною складовою успішності ресторану «Автопорт» є персонал, який, завдяки ефективній співпраці забезпечує високий рівень обслуговування та створити затишну атмосферу споживачам. Від рівня професіоналізму працівників залежить позитивний імідж закладу, що впливає на вибір споживачів.

У функціонуванні інклюзивного ресторану персонал займає важливе місце, оскільки саме вони першими контактують з споживачами. Від рівня компетентності, чутливості та здатності адаптуватися до різних ситуацій залежить рівень обслуговування споживачів. Під час роботи з людьми з інвалідністю важливо забезпечити почуття безпеки та комфорту.

Ресторан, що впроваджує інклюзивність, передбачає специфічні критерії до своїх працівників, адже забезпечення якісного та комфортного для споживачів обслуговування потребує не лише знань як працювати з людьми з інвалідністю, а й розуміння особливостей інклюзивного середовища. Персонал повинен мати високий рівень комунікаційних навичок, емпатію та здатність адаптуватися до потреб споживачів з різними особливостями.

Вміння працівників ресторану діяти як єдине ціле дозволяє досягти максимальної ефективності в обслуговуванні та забезпечити злагоду у роботі. Персонал повинен розуміти важливість участі у підтримці рівності, соціальної інтеграції та створенні безбар'єрного середовища.

Ключовим аспектом впровадження інклюзивності у закладі є підвищення кваліфікації персоналу шляхом постійного навчання. Це дозволяє розвивати навички якісного обслуговування осіб з інвалідністю, що в результаті забезпечує високий рівень професійної підготовки.

У процесі навчання працівники опановують техніку роботи з споживачами з інвалідністю, що дозволяє враховувати їхні особливості і потреби, забезпечуючи індивідуальний підхід. Для цього важливо зосередитися на освоєнні

навичок соціальної взаємодії з людьми, які мають вади зору та обмежену мобільність.

Зважаючи на те, що ці категорії споживачів мають специфічні особливості у підходах до комунікації, важливо розробити комплексні навчальні програми для кожної з них та залучити до проходження керівництво й персонал усіх ланок.

Ретельне опрацювання поданого матеріалу дозволить персоналу поглибити розуміння потреб людей з інвалідністю, оскільки усі курси складаються з теоретичної та практичної частини.

Програма навчання персоналу ресторану «Автопорт» щодо взаємодії з людьми з вадами зору.

ТЕОРЕТИЧНА ЧАСТИНА КУРСУ

Модуль 1. Основи інклюзії та комунікації з людьми з порушенням зору.

— Інклюзія:

- Що таке інклюзія, яке її значення для ресторанного бізнесу та суспільства;
- Вивчення питання важливості інклюзії у сфері послуг;
- Проведення короткого опитування серед працівників про розуміння поняття інклюзивності;

— Юридичні аспекти та етика:

- Розгляд Конвенції ООН про права осіб з інвалідністю та законодавства України;
- Аналіз ситуацій про те, як недотримання етичних норм призводить до конфліктних ситуацій;
- Вивчення основних вимог законодавства;

— Статистика та соціальний контекст:

- Демонстрація статистики про людей з вадою зору у форматі графіків та діаграм;
- Групова дискусія на тему «Труднощі, що виникають у людей з вадами зору у повсякденному житті»;

Модуль 2. Характеристика порушень зору та їх вплив на процес сприйняття інформації.

— Види порушень зору:

- Пояснення типів порушення зору, таких як порушення периферійного зору, колірної сліпоти, повної або часткової сліпоти;
- Демонстрація зображень, відеофайлів та спеціального інтерактивного симулятора для розуміння світосприйняття з різними видами порушень зору;
- Напрацювання навичок поверхневого розуміння різних вад зору;

— Сприйняття навколишнього середовища людьми з вадами зору:

- Розуміння того, як люди орієнтуються за допомогою слуху, дотику та нюху;
- Руйнування поширених міфів про людей з вадами зору;

Модуль 3. Комунікація з людьми з вадами зору.

— Основи комунікації:

- Використання імені та опису своїх дій при зверненні до людей з порушенням зору;
- Перегляд відеоматеріалів з прикладами звернення, та обговорення симульованих ситуацій між працівниками;

— Пропозиція допомоги:

- Схема ввічливої пропозиції допомоги у послідовності: запит, пояснення, реалізація;
- Аналіз ситуацій роботи з людьми з вадами зору, де кожен працівник імітує прохання про допомогу, інший її пропонує;

— Помилки які не варто допускати

- Розбір поширених помилок таких як ігнорування, недоречні запитання та надмірна опіка;

- Відеоматеріал у якому показані приклади ситуацій з правильними та неправильними підходами.

— Розуміння спеціальних позначок:

- Ознайомлення з особливостями шрифту Брайля, що включає базове пояснення та демонстрацію прикладів

ПРАКТИЧНА ЧАСТИНА КУРСУ

— Симуляція порушення зору:

- За допомогою спеціальних окулярів чи масок що імітують повну сліпоту, втрату контрастності або тунельний зір – відпрацювання розуміння простих дій людей із вадами зору, таких як пошук столу чи розпізнавання об'єктів навколо;

— Імітація комунікації:

- Працівники розділяються на пари, де один просить допомогти відіграючи роль споживача з вадами зору, а інший намагається з усіма отриманими знаннями якісно виконати завдання;
- Відпрацьовування стандартних сценаріїв, таких як супровід, допомога з оплатою та зрозумілий чіткий опис страв та напоїв;

— Робота з інклюзивними технологіями:

- Практика у використанні тактильних карт, розуміння аудіопідказок та вивчення простих слів шрифтом Брайля;

— Використання навичок у реальних умовах:

- Обслуговування добровольця з вадами зору для моделювання ситуації, що максимально наближена до реальних умов;

Завдяки цьому теоретичному курсу персонал ресторану «Автопорт» має змогу засвоїти навички ефективного спілкування з людьми з порушенням зору. Ця програма фокусується на основах інклюзії та розуміння специфіки людей з обмеженим зоровим сприйняттям. Практичні навички дозволять працівникам правильно комунікувати та надавати якісне обслуговування, на основі розуміння їх світосприйняття.

Програма навчання персоналу ресторану «Автопорт» щодо взаємодії з людьми з обмеженою мобільністю.

ТЕОРЕТИЧНА ЧАСТИНА КУРСУ

Модуль 1. Ознайомлення з обмеженою мобільністю.

— Види обмежень у пересуванні:

- Пояснення типів обмежень у пересуванні, а саме тимчасові та постійні;

— Основні соціальні та фізичні бар'єри:

- Роз'яснення теми «Уникнення дискримінації та належне ставлення до людей з обмеженнями у пересуванні»
- Перегляд поширених фізичних труднощів, таких як вузькі проходи, відсутність пандусів та підйомників, незручні меблі;

— Етика взаємодії:

- Розуміння коли необхідно надавати допомогу та як робити це конкретно;
- Короткий екскурс анатомією та розбір теми «Не усі люди з інвалідністю потребують допомоги»;

Модуль 2. Доступність простору у закладі.

— Базові аспекти фізичної доступності:

- Перегляд вимог до дверей, вбиральні, місць для паркування, пандусів та підйомників;
- Демонстрація відеоматеріалів з прикладами правильного розташування меблів та приміщень у закладі задля комфортного перебування споживачів з обмеженою мобільністю;

— Вимоги при створенні інклюзивного дизайну:

- Важливість рівної поверхні без різких перепадів висоти з нековзаючого матеріалу та відсутність порогів;

- Перегляд основних вимог до облаштування вбиральні, таких як поручні біля унітазу, дзеркало з нахилом, достатній простір для маневрів;

— Правила екстреної евакуації:

- Вивчення особливостей евакуаційного обладнання для допомоги споживачам з обмеженнями у пересуванні;
- Перегляд спеціальних маршрутів та додаткового обладнання для евакуації з закладу;

Модуль 3. Комунікація та обслуговування.

— Базові навички комунікації:

- Розуміння коректних форм звертання до споживачів з обмеженою мобільністю;
- Вивчення основ чіткого формулювання відповіді та запитань з уникненням недоречних висловлювань;

— Аналіз помилок у спілкуванні:

- Перегляд відеоматеріалів з найпоширенішими помилками під час обслуговування споживачів, таких як нав'язливість, пересування візка без дозволу, недоречні поради.

ПРАКТИЧНА ЧАСТИНА КУРСУ

— Аналіз доступності закладу

- Огляд входу та виходу на наявність перешкод, таких як ширина дверей, легкість відкривання, наявність порогів та пандусів або підйомників;
- Перевірка залу на безбар'єрність для споживачів, оцінка ширини проходів та зручності столів;
- Визначення стану вбиральні на предмет наявності вільного простору для комфортного пересування, наявності поручнів, зручності умивальників;

— Імітація обслуговування та евакуації:

- Кожен працівник відіграє роль споживача, який потребує допомоги у супроводі або відкриванні дверей, натомість інший за допомогою теоретичного матеріалу намагається надати комфортне обслуговування;
 - Пропрацювання основних варіантів взаємодій, таких як супровід споживача до вбиральні чи виходу;
 - Координація між працівниками у випадку надзвичайних ситуацій, відпрацювання сценаріїв;
- Використання здобутих навичок з реальними людьми:
- Задля імітації обслуговування та перевірки навичок, застосовуються сценарії з особами, що мають обмежену мобільність;
 - Аналіз оцінки з боку добровольця та закріплення матеріалу шляхом повторення.

Програма навчального курсу для працівників ресторану «Автопорт» дозволяє підготувати їх до взаємодії з споживачами, що мають обмежену мобільність. Цей курс забезпечує розуміння теорії спілкування та поведінки під час обслуговування та сприйняття їх стану. Практичні завдання дозволять закріпити навички та завдяки отриманим знанням забезпечити якісне обслуговування, яке створить відчуття комфорту та турботи.

Висновок до проєктно-розрахункового розділу

1. Підкреслено необхідність створення інклюзивного середовища в ресторанному бізнесі, зокрема в сучасних українських реаліях, як важливої складової концепції сталого розвитку. Досліджено рівень доступності ресторану «Автопорт» для людей з інвалідністю.
2. Встановлено основні недоліки інклюзивного простору закладу, серед яких перешкоди комфортного входу для людей з обмеженими можливостями.

Висунуто пропозицію придбання мобільного гусеничного електропідйомника PTR-130, який забезпечує пересуванню осіб на візках.

3. Охарактеризовано особливості електропідйомника PTR-130, у тому числі з його мобільністю, автономністю та технічними параметрами, які роблять цей варіант оптимальним вибором для ресторану.
4. Сформульовано рекомендації покращення інклюзивного середовища у внутрішньому просторі ресторану «Автопорт», зважаючи на необхідність зручного пересування усередині закладу.
5. Запропоновано адаптацію меню для осіб з вадами зору створенням примірників із шрифтом Брайля та меню з великим шрифтом й високою контрастністю. Розкрито використання допоміжних технологій таких як Text-to-Speech та скрінрідерів.
6. Розроблено програму підвищення кваліфікації обслуговування людей з інвалідністю – навчальні курси для персоналу ресторану «Автопорт», що включають теоретичну та практичну частини.

РОЗДІЛ 4

ОХОРОНА ПРАЦІ ТА БЕЗПЕКА В НАДЗВИЧАЙНИХ СИТУАЦІЯХ

4.1. Забезпечення охорони праці в ресторані «Автопорт»

Організація охорони праці в ресторані «Автопорт» ґрунтується на принципах збереження здоров'я персоналу, запобігання травматизму та дотримання обов'язкових норм безпеки, установлених законодавством України. Оскільки заклад громадського харчування взаємодіє з великою кількістю відвідувачів і працює з харчовою сировиною, тут важливі не лише санітарно-гігієнічні вимоги, а й ретельно продумана система захисту працівників від потенційних ризиків.

Ключовою вимогою є дотримання встановлених державних санітарних правил, які визначають умови зберігання та приготування продуктів, регулярної дезінфекції робочих поверхонь та обладнання, належної вентиляції, а також проведення періодичних медичних оглядів для персоналу.

Серед найуразливіших місць у ресторанному бізнесі виділяють зону кухні, де зосереджено основне технологічне обладнання. Працівники кухні щодня мають справу з гарячими духовими шафами, фритюрницями, комбайнами, ножами, що потребує додержання правил безпеки і наявності засобів індивідуального захисту (терморукавиці, фартухи, зручне взуття).

Не менш важливим є регулярний технічний огляд електроприладів, адже несправна проводка чи пошкоджені розетки можуть призвести до нещасних випадків. Велика кількість рухомих і нагрітих деталей підвищує ризик отримання травм, тому керівництво зобов'язане проводити навчання з безпечної експлуатації обладнання та стежити за тим, аби працівники неухильно дотримувалися встановлених регламентів.

Робота офіціантів також пов'язана з ризиком падіння й опіків, зокрема через необхідність пересуватися з важкими тачками, гарячими напоями чи стравами. Для зниження ймовірності травм підлогу в залах і на кухні слід

облаштовувати нековзними покриттями, а місця, де може бути розлита рідина, мають бути позначені відповідними табличками.

Водночас офіціанти часто піддаються психологічному навантаженню, працюючи в умовах великого потоку клієнтів та нестабільного графіка, тож необхідно забезпечувати їм можливість коротких перерв і облаштовувати зручну зону відпочинку.

Технічний персонал (прибиральники, мийники посуду, електрики, сантехніки) має свої робочі ризики. Прибиральникам і мийникам потрібні хімічностійкі рукавички й фартухи, щоби уникнути ушкоджень шкіри та дихальних шляхів, а працівникам, які обслуговують електричні або сантехнічні мережі, — спеціалізований інструмент та захисні засоби (діелектричні рукавички, гумові килимки). Важливо розробляти детальні інструкції з безпеки та проводити інструктажі перед виконанням робіт, особливо якщо вони належать до категорії підвищеної небезпеки.

Задля підвищення рівня охорони праці в ресторані «Автопорт» необхідно систематично організовувати навчання персоналу та періодичні інструктажі. Вони передбачають первинне ознайомлення з правилами безпеки для новачків, повторні інструктажі кожні пів року, а також позапланові — у разі змін у технологічному процесі чи після виявлення порушень. Необхідно доповнювати ці заходи тренінгами з надання домедичної допомоги, адже у ресторанній сфері опіки та порізи трапляються особливо часто.

Поряд із цим важливо проводити атестацію робочих місць, щоб перевірити, наскільки вони відповідають нормам безпеки й гігієни. Створена з цією метою комісія вивчає документи, здійснює заміри рівня шуму, вологості, освітлення, перевіряє технічний стан обладнання, фіксує проблемні точки та надає рекомендації щодо їх усунення. Результати атестації оформлюють актами й протоколами, які становлять основу для подальшого вдосконалення виробничих процесів із метою збереження здоров'я персоналу.

Ефективна система охорони праці в ресторані «Автопорт» базується на комплексному підході, де поєднані санітарно-гігієнічні вимоги, грамотне

використання обладнання та відповідні навчальні програми. Такі заходи не тільки сприяють зниженню рівня травматизму й захворюваності серед працівників, а й підвищують загальну ефективність закладу, формуючи позитивний імідж відповідального роботодавця і безпечного місця для відвідування. Зрештою, реалізація вимог охорони праці виступає однією з основних умов сталого розвитку ресторану, забезпечуючи комфортне й безпечне середовище для всіх учасників ресторанного процесу.

4.2. Підготовка ресторану до надзвичайних ситуацій

Надзвичайні ситуації в ресторанному бізнесі нерідко стають причиною серйозних збитків і загрожують здоров'ю та життю людей, що перебувають у закладі. Ресторан «Автопорт» не є винятком, адже будь-який громадський простір із великою кількістю відвідувачів та різноманітним обладнанням піддається ризикам виникнення пожеж, аварійних відключень електроенергії, витоків газу, розривів водопровідних мереж чи навіть наслідків землетрусів. Для зменшення ймовірних втрат і травм керівництво ресторану мусить заздалегідь розробити комплексний план дій, що дозволить швидко й організовано реагувати на кризову ситуацію.

Пожежа є одним із найнебезпечніших лих, адже здатна поширюватися з великою швидкістю та завдавати величезних матеріальних збитків. У ресторані існує безліч потенційних джерел займання: гарячі плити, електричні пристрої, недотримання правил експлуатації газового обладнання. Тому в «Автопорті» вкрай важливо встановити сучасну систему пожежної сигналізації, яка автоматично реагуватиме на дим або підвищення температури.

Крім того, розташування вогнегасників має бути таким, щоб у разі спалаху до них можна було швидко дістатися з будь-якої точки залу чи кухні. Персонал, зі свого боку, повинен чітко розуміти порядок дій у надзвичайній ситуації: хто відповідальний за виклик пожежників, хто має відчинити аварійні виходи, хто стежить за тим, аби відвідувачі залишали приміщення в безпечний спосіб.

Наступною розповсюдженою проблемою є відключення електроенергії, що може паралізувати роботу всього ресторану, особливо якщо заклад сильно залежить від електричного обладнання (касові апарати, холодильне устаткування, освітлення, вентиляція тощо). У такому разі варто передбачити наявність аварійних автономних джерел живлення або генераторів, які дозволять підтримувати хоча б мінімально необхідні функції на час відновлення електропостачання.

Водночас необхідно мати чітко прописаний алгоритм дій персоналу: вимкнути все обладнання, що може постраждати від стрибків напруги, перенести продукти, які швидко псуються, у резервні холодильники або тимчасові сховища з холодоелементами та, за потреби, евакуювати людей із затемнених приміщень з урахуванням можливих ризиків паніки.

Не менш небезпечним може бути і витік газу, особливо в тих ресторанах, що активно користуються газовими плитами чи іншим обладнанням. У таких випадках встановлення датчиків газу у приміщенні — це один із ключових кроків, які дають змогу вчасно виявити небезпеку й уникнути вибуху чи отруєння. Важливо не лише мати ці датчики, а й регулярно перевіряти їх працездатність, проводити планові огляди та обслуговування газових мереж. Персонал ресторану має знати, як саме поводитися у разі раптової сигналізації про витік газу: негайно відключити основні газові вентиля, припинити використання відкритого вогню, забезпечити провітрювання приміщень і повідомити газову службу про інцидент.

Аварії водопостачання можуть спричинити затоплення приміщень або повну зупинку роботи закладу, оскільки без води практично неможливо готувати страви чи забезпечувати санітарний режим. Надлишок води здатен пошкодити електроприлади та меблі, створити умови для короткого замикання в електромережі. Тому персоналу слід завчасно знати розташування запірних вентилів на водогоні й розуміти, яким чином можна швидко перекрити воду в разі форс-мажору. Окрім того, у плані безпеки варто передбачити наявність певного

запасу питної води й домовленостей із сервісними службами для швидкого реагування.

План дій у разі кожної можливої надзвичайної ситуації має містити чіткий алгоритм сповіщення, евакуації та подальших кроків з усунення небезпеки. До цього плану належить схема приміщень із позначеними аварійними виходами, місцями розміщення вогнегасників, ліхтарів, медичних аптечок. У ресторані потрібно провести відповідне маркування, встановити систему аварійного освітлення, аби в умовах поганої видимості чи повного блекауту працівники й відвідувачі могли швидко зорієнтуватися. Важливу роль у цьому відіграє регулярне відпрацювання дій під час тренувань, адже навіть найдетальніший план втрачає сенс, якщо персонал не має практичних навичок і не засвоїв потрібних алгоритмів.

Крім того, задля швидкого відновлення роботи після кризових моментів доцільно розробити план безперервності діяльності (Business Continuity Plan). Він дає змогу забезпечити мінімально необхідні умови для відновлення процесів обслуговування клієнтів та зберегти найцінніші ресурси закладу — від продуктів і обладнання до ключових даних (наприклад, інформації про бронювання).

До такого плану зазвичай входить перелік постачальників альтернативних ресурсів, контактні дані екстрених служб, перелік дій для оперативного запуску систем, які забезпечують прийом замовлень і підтримують роботу кухні. Також у ньому зазначаються відповідальні особи, що координуватимуть відновлювальні процеси та взаємодіятимуть із контролюючими органами, страховими компаніями й сервісними службами.

ВИСНОВКИ

1. Розкрито історію формування концепції сталого розвитку, яка бере початок з середини XX століття. Однією з важливих подій, що лягла в основу сучасних міжнародних стандартів якості, є доповідь Брундтланд.
2. Визначено, що екологічний, економічний та соціальний елементи є складовими комплексної концепції сталого розвитку. Ці аспекти формують міцні конкурентні переваги, які привертають увагу екологічно свідомих споживачів й підвищують їхню зацікавленість.
3. Проаналізовано історію розвитку екологічного, економічного та соціального компонентів та об'єднання їх у єдину концепцію.
4. Виявлено головні проблеми та позитивні чинники сталих практик у ресторанному бізнесі, серед яких підтримка локальних постачальників, управління відходами, екологічної культури персоналу та енергоощадність.
5. Визначено важливість участі персоналу ресторану в успішній впровадженні концепції сталого розвитку. Акцентовано увагу на необхідності створення комфортних умов – підвищення сталості на робочому місці та мотивації – для формування екологічної свідомості та більшої ефективності діяльності.
6. Досліджено світовий досвід реалізації концепції в ресторанній галузі на прикладі сталих закладів на різних континентах – Європа (Фінляндія та Іспанія), Африка (ПАР), Азія (Таїланд), Австралія, Америка (США).
7. Охарактеризовано ресторан «Автопорт» з урахуванням історії створення підприємства, особливостей його функціонування, специфіку організації роботи, зовнішній вигляд, інтер'єр та надання послуг доставки. Детально проаналізовано структуру меню та цінова політика закладу.

8. Проведено власне онлайн-опитування на тему «Прихильність споживачів до концепції сталого розвитку в ресторанному бізнесі», метою якого було дослідження сприйняття споживачами сталого розвитку.
9. Встановлено, що більшість з респондентів опитування ознайомлені з концепцією сталості та позитивно ставляться до її впровадження у ресторанному бізнесі. Це свідчить про зростаючу популярність цих ідей серед суспільства.
10. Досліджено діяльність ресторану «Автопорт» у контексті впровадження принципів сталого розвитку. Описано конкретні сталі практики, такі як: використання екологічного упакування, відмова від паперового меню, майбутній запланований перехід на відновлювальні джерела енергії, створення додаткових робочих місць, підтримка локальних виробників та участь в благодійних ініціативах.
11. Підкреслено необхідність створення інклюзивного середовища в ресторанному бізнесі, зокрема в сучасних українських реаліях, як важливої складової концепції сталого розвитку. Досліджено рівень доступності ресторану «Автопорт» для людей з інвалідністю.
12. Встановлено основні недоліки інклюзивного простору закладу, серед яких перешкоди комфортного входу для людей з обмеженими можливостями. Висунуто пропозицію придбання мобільного гусеничного електропідйомника PTR-130, який забезпечує пересуванню осіб на візках.
13. Охарактеризовано особливості електропідйомника PTR-130, у тому числі з його мобільністю, автономністю та технічними параметрами, які роблять цей варіант оптимальним вибором для ресторану.
14. Сформульовано рекомендації покращення інклюзивного середовища у внутрішньому просторі ресторану «Автопорт», зважаючи на необхідність зручного пересування усередині закладу.

15. Запропоновано адаптацію меню для осіб з вадами зору створенням примірників із шрифтом Брайля та меню з великим шрифтом й високою контрастністю. Розкрито використання допоміжних технологій таких як Text-to-Speech та скрінрідерів.
16. Розроблено програму підвищення кваліфікації обслуговування людей з інвалідністю – навчальні курси для персоналу ресторану «Автопорт», що включають теоретичну та практичну частини.

БІБЛІОГРАФІЯ

1. Мережа ресторанів "Привіт": справжня інклюзивність – це створення комфортних умов для всіх гостей. *TuKyiv*. URL: <https://tykyiv.com/establishments/merezha-restoraniv-privit-spravzhnia-inkliuzivnist-tse-stvorennia-rivnikh-umov-dlia-vsikh-gostei/>
2. Нагорняк Г.С., Малюта Л.Я., Мельник Л.М. Визначення найважливіших закономірностей стабільного розвитку підприємств готельно-ресторанного господарства. *Галицький економічний вісник*. 2020. С. 30–39. URL: https://elartu.tntu.edu.ua/bitstream/lib/32489/2/GEB_2020v64n3_Nahorniak_H-Determination_of_the_174-184.pdf
3. Стойко І., Шерстюк Р. Сучасні тренди і перспективи у ресторанній індустрії. *Socio-Economic Problems and the State*. 2023. URL: <https://sepd.tntu.edu.ua/images/stories/pdf/2023/23siiuri.pdf>
4. Andrushkiv B., Sorokivska O., Melnyk L., Palianytsia V., Sherstiuk R. Prospects for implementation of corporate environmental responsibility concept: the EU experience for Ukraine. *Independent Journal of Management & Production*. 2020. P. 600–614. URL: [https://elartu.tntu.edu.ua/bitstream/lib/32160/1/1220-21855-1-PB%20\(1\).pdf](https://elartu.tntu.edu.ua/bitstream/lib/32160/1/1220-21855-1-PB%20(1).pdf)
5. Bürgi E. B. Chapter 1 History of the concept of sustainable development. *Sustainable Development in International Law Making and Trade*. 2015. P. 9–52. URL: <https://doi.org/10.4337/9781784717278>
6. Chicago Sustainable Restaurant: Uncommon Ground. *EthicalFoods*. URL: <https://ethicalfoods.com/chicago-sustainable-restaurant-uncommon-ground/>
7. Dean J., Fielding K. S., Smith L., Church E., Wilson K. Eliciting diverse perspectives to prioritize community actions for biodiversity conservation. *Conservation Biology*. 2024. URL: <https://doi.org/10.1111/cobi.14372>

8. Dimopoulos P., Kokkoris P. Protection and Management of Species, Habitats, Ecosystems and Landscapes: Current Trends and Global Needs. *Forests*. 2020. URL: https://www.researchgate.net/publication/347160302_Protection_and_Management_of_Species_Habitats_Ecosystems_and_Landscapes_Current_Trends_and_Global_Needs
9. Faoziyah S. The Intersection of Environmental Sustainability and Social Welfare: A Framework for Integrated Policy Development. *International Journal of Religion*. 2024. URL: https://www.researchgate.net/publication/382849586_The_Intersection_of_Environmental_Sustainability_and_Social_Welfare_A_Framework_for_Integrated_Policy_Development
10. Harrach C., Geiger S., Schrader U. Sustainability empowerment in the workplace: determinants and effects. *Sustainability Management Forum*. 2020. URL: <https://link.springer.com/article/10.1007/s00550-020-00505-1>
11. How Haoma in Bangkok lives its philosophy of ‘grow to give back’. *50 best*. URL: <https://www.theworlds50best.com/stories/News/haoma-bangkok-sustainable-restaurant-award.html>
12. How One Restaurant in Finland is Embracing Zero Waste in a Unique Way. *FodorsTravel*. URL: <https://www.fodors.com/world/europe/finland/helsinki/experiences/news/how-finnish-restaurant-nolla-is-embracing-zero-waste>
13. Interesting facts about the restaurant Attica, Melbourne, Australia. *tabl*. URL: <https://tabl.com/magazine/interesting-facts-about-the-restaurant-attica-melbourne-australia>.
14. Islam UI J., Nazir O., Rahman Z. Sustainably engaging employees in food wastage reduction: A conscious capitalism perspective. *Journal of Cleaner Production*. 2023. URL: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0959652623002494?via=ihub>

15. Lear L. J. Rachel Carson : witness for nature. Holt Paperbacks, 1997. 696 p.
URL: <https://archive.org/details/rachelcarson00lind/mode/2up>
16. Madanaguli A., Dhir A., Kaur P., Srivastava S., Singh G. Environmental sustainability in restaurants. A systematic review and future research agenda on restaurant adoption of green practices. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*. 2022.
URL: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/15022250.2022.2134203#abstract>
17. Mancheva-Ali O., Lilov I. Opportunities to achieve a sustainable restaurant business. *SSRN Electronic Journal*. 2018.
URL: https://www.researchgate.net/publication/329135008_Opportunities_to_Achieve_a_Sustainable_Restaurant_Business
18. Meadows D. H., Meadows D L., Randers J., Behrens III W. W. The Limits to Growth. 1972. 211 p. URL: https://archive.org/details/TheLimitsToGrowth/mode/2up?utm_source
19. Report of the World Commission on Environment and Development. 1987. 374 p. URL: <https://digitallibrary.un.org/record/139811?v=pdf>
20. Report of the World Summit for Social Development. 1995. 129 p. URL: https://digitallibrary.un.org/record/198966?utm_source=&v=pdf
21. Restaurant Azurmendi. *Azurmendi*. URL: <https://azurmendi.restaurant/en/>
22. Sachdeva K. R. Balancing Progress and Protection: The Precautionary Principle in Global Environmental Governance. *International Journal For Multidisciplinary Research*. 2024.
URL: <https://doi.org/10.36948/ijfmr.2024.v06i05.28227>
23. Singh M., Vallarasu K. Environmental Conservation and Sustainability: Strategies for a Greener Future. *International Journal for Multidimensional Research Perspectives*. 2023.
URL: <https://chandigarhphilosophers.com/index.php/ijmrp/article/view/97>

- 24.Sorokivska O., Melnyk L., Mosiy O. Environmentally responsible business: the introduction of the European experience in Ukraine. *Journal of International Business Studies*. 2017. P. 1539–1547.
- 25.Spijkers O. Intergenerational Equity and the Sustainable Development Goals. *Sustainability*. 2018. URL: <https://doi.org/10.3390/su10113836>
- 26.Tiwari S. Polluter Pays Principle As A Principle Of Sustainable Development: A Study In Indian Scenario. *South Asian Law Review Journal*. 2022. P. 112–125. URL: <https://salrj.thelawbrigade.com/articles/polluter-pays-principle-as-a-principle-of-sustainable-development-a-study-in-indian-scenario/>
- 27.Why fyn restaurant won the flor de caña sustainable restaurant award at the world's 50 best. *The Sustainable restaurant association*. URL: <https://thesra.org/news-insights/stories/why-fyn-restaurant-won-the-flor-de-cana-sustainable-restaurant-award-at-the-world-s-50-best/>

Міністерство освіти і науки України
Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя
Хмельницький національний університет
Державний університет «Житомирська політехніка»
Львівський державний університет фізичної культури
імені Івана Боберського
Національний університет кораблебудування імені адмірала Макарова
Національний університет «Полтавська політехніка імені Юрія Кондратюка»
Запорізький національний університет
Криворізький національний університет
ПрАТ «Тернопіль-готель»
Тернопільське обласне закрите акціонерне товариство по туризму та
екскурсіях «Тернопільтурист»
ГУ Пенсійного фонду України в Тернопільській області
Національний заповідник «Замки Тернопілля»
Академія соціального управління



МАТЕРІАЛИ

XII Всеукраїнської науково-практичної конференції
пам'яті почесного професора Тернопільського
національного технічного університету
імені Івана Пулюя,
академіка НАН України
Миколи Григоровича Чумаченка:
**«УПРАВЛІННЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСАМИ ПІДПРИЄМСТВ У
КОНТЕКСТІ ІНДУСТРІЇ 4.0»**

11 жовтня 2024 року

Тернопіль

Стойко І.І., Марущак Х.М. НОВА ТЕХНОЛОГІЯ НА РЕСТОРАННОМУ РИНКУ: ВІРТУАЛЬНИЙ РЕСТОРАННИЙ БРЕНД.....	98
Стоцька С.Я., Завідна Л.Д. ЯКІСТЬ ОБСЛУГОВУВАННЯ - КЛЮЧ ДО УСПІХУ ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ.....	100
Тарасюк О.В. СУЧАСНІ ПІДХОДИ В УПРАВЛІННІ БІЗНЕС-ПРОЦЕСАМИ ПРИ ВПРОВАДЖЕННІ ЗМІН НА ПІДПРИЄМСТВІ.....	102
Толуб'як В.С., Патерик О.О. КОМУНІКАЦІЯ ТА ВЗАЄМОДІЯ З ГРОМАДСЬКІСТЮ В ОРГАНАХ ПЕНСІЙНОГО ФОНДУ УКРАЇНИ.....	103
Томчук О.З. РОЗВИТОК ЕЛЕКТРОННИХ СЕРВІСІВ В ОРГАНАХ ПЕНСІЙНОГО ФОНДУ УКРАЇНИ.....	105
Турило А.М., Рижанкова О.І. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧНІ АСПЕКТИ ЩОДО УДОСКОНАЛЕННЯ СУТНОСТІ КАТЕГОРІЇ «ФІНАНСОВІ РЕСУРСИ ПІДПРИЄМСТВА».....	107
Химич І.Г., Якимук П.В. ПІДТРИМКА БІЗНЕСУ – ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ СТІЙКОСТІ ЕКОНОМІКИ ДЕРЖАВИ.....	109
Ціх Г.В., Безкоровайний З.Г., Погайдак О.Б., Боярчук Н.А. РОЛЬ І МІСЦЕ ОСВІТНІХ ТА НАУКОВО-ДОСЛІДНИХ ЗАКЛАДІВ В РЕАЛІЗАЦІЇ ІНДУСТРІЇ 4.0.....	111
Шафір П.І., Гузар У.Є. ВПРОВАДЖЕННЯ ШТУЧНОГО ІНТЕЛЕКТУ У ЗАКЛАДАХ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ В УМОВАХ СЬОГОДЕННЯ.....	113
Шахно А.Ю., Короленко В.В. МЕТОДОЛОГІЧНИЙ АНАЛІЗ КАТЕГОРІЇ «КОМПЕТЕНЦІЯ».....	115
Якуб'як О.Р., Шведа Н.М. ЕФЕКТИВНІ АНТИКРИЗОВІ СТРАТЕГІЇ ДЛЯ ПІДПРИЄМСТВА.....	117
Янч О.В., Мельник Л.М. РОЛЬ ПЕРСОНАЛУ У ВПРОВАДЖЕННІ СТРАТЕГІЇ СТАЛОГО РОЗВИТКУ В РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ.....	119
Яциків Н.Я., Стойко І.І. РЕСТОРАННІ ТЕХНОЛОГІЇ ДЛЯ НОВИХ УПОДОБАНЬ СПОЖИВАЧІВ.....	121
РЕКОМЕНДАЦІЇ XII-ої Всеукраїнської науково-практичної конференції пам'яті почесного професора ТНТУ, академіка НАН України Чумаченка Миколи Григоровича: «Управління бізнес-процесами підприємств у контексті індустрії 4.0».....	122

УДК 658.3

Янч О.В., Мельник Л.М.

Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя

РОЛЬ ПЕРСОНАЛУ У ВПРОВАДЖЕННІ СТРАТЕГІЇ СТАЛОГО РОЗВИТКУ В РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ

Yanch O., Melnyk L.

Ternopil Ivan Puluj National Technical University

THE ROLE OF STAFF IN IMPLEMENTING A SUSTAINABLE DEVELOPMENT STRATEGY IN THE RESTAURANT BUSINESS

Ключовим фактором успішного впровадження концепції сталого розвитку у ресторанному бізнесі є активна залученість працівників. Їхні знання, навички та досвід стають рушійною силою змін та забезпечують досягнення поставлених цілей. Без прихильності та усвідомлення мети співробітниками навіть найкраща стратегія буде приречена на провал [2].

Хоча обслуговуючий та кухонний персонал найбільше бере участь у виробничих процесах і реалізації сталих практик адекватне сприйняття даної концепції має насамперед починатись з вищого керівництва та менеджменту. Лише аналізуючи їхні дії та поведінку, підлеглі зможуть змінити своє ставлення до запропонованих ініціатив в позитивному напрямку [4].

Окрім того, щоб бути прикладом, менеджери закладу відіграють роль лідера у формуванні ініціативного колективу, що сприяє сталому розвитку закладу громадського харчування. Це досягається шляхом використання різних підходів до управління людським потенціалом. Серед основних завдань — спостереження, регулювання та стимулювання дій співробітників, адаптація до змін в організаційних процесах, а також швидке реагування на непередбачені обставини та кризові ситуації [3]. Саме тому управлінцям вкрай важливо усвідомлювати силу свого впливу на ефективність роботи команди та вміти цим користуватись.

З-поміж усього персоналу ресторанного закладу саме працівники кухні залишають найбільший негативний слід на навколишньому середовищі значною мірою через неконтрольоване використання харчових продуктів та води під час приготування їжі. Переосмислення процесу дозволить суттєво зменшити кількість харчових відходів та вуглецевого сліду. Натомість це вимагає від професіоналів наявності специфічних кулінарних навичок і знань, які наприклад дозволяють повторно використовувати залишки їжі чи стежити за споживанням ресурсів.

Професійна компетентність позитивно впливає на самоефективність, що, у свою чергу, веде до сталих поведінкових намірів у професійної діяльності. Самоефективність слугує посередником між професійними знаннями і готовністю до дій, а також формує ентузіазм і впевненість у подоланні викликів [6]. Підвищення професійної компетентності співробітників кожної ланки може бути ключовим фактором у формуванні сталої діяльності закладу.

Забезпечення навчання та розвитку персоналу в контексті сталості є обов'язковим кроком для зростання професійної компетентності. Це включає участь у тренінгах, семінарах та курсах, що сприяють впровадженню стійких практик у ресторанному бізнесу. Освіта дозволяє кожному члену команди усвідомлювати та підтримувати цілі сталого розвитку, що посилює їхню мотивацію і готовність до дій.

Таке навчання не лише розвиває професійні навички, але й створює культуру відповідального використання ресурсів, зменшення відходів та впровадження енергоефективних методів. Підвищена самосвідомість персоналу дозволяє їм інформувати гостей про сталі ініціативи ресторану, також заохочуючи їх до відповідальної поведінки.

Крім того, врахування думки працівників у прийнятті рішень у сфері сталого розвитку створює можливості для реалізації їхніх ідей, що позитивно впливає на атмосферу в колективі. Введення системи заохочень, таких як бонуси та визнання, мотивує персонал до активної участі в розвитку сталості підприємства. Таким чином, інвестиції в навчання та професійну підготовку стають ключем до забезпечення стійкості та успіху ресторанного бізнесу в довгостроковій перспективі [1].

Отже, результатом залучення персоналу у реалізацію стратегії сталого розвитку не лише створюють цінності та пропозиції для своїх клієнтів, але й забезпечують більш глибоку взаємодію, емоційні зв'язки та міцні стосунки зі своїми співробітниками. У випадку ресторану його повсякденна діяльність повинна бути організована таким чином, щоб сприяти розвитку внутрішньої мотивації та узгоджувати почуття мети працівників із робочими процесами організації.

Замість проведення маркетингової кампанії під гаслом «робити добро», мета ресторану «покращити обслуговування клієнтів, навколишнього середовища та місцевих спільнот» буде стимулювати працівників відстоювати свої інтереси та трансформувати щоденну діяльність у ресторані в стійку практику, керовану самими співробітниками. Це, в свою чергу, сприятиме підвищенню їхньої оперативної ефективності та тривалій цілеспрямованості внутрішньої мотивації, зокрема у питаннях зменшення харчових відходів для досягнення сталих цілей [5].

Список використаних джерел:

1. Бабко Н.М., Колеснікова А.С. Особливості впровадження сталого менеджменту у готельно-ресторанній індустрії. Матеріали II Міжнародної науково-практичної конференції «*Стратегічні пріоритети розвитку соціально-економічних систем у контексті сучасного наукового виміру*». 2023. С. 193 – 197. URL: https://fim.mdpu.org.ua/wp-content/uploads/2023/11/Konferentsiya_zbirnyk.pdf#page=193.
2. Бойківська Г., Овчарук О., Ткаченко Д. Управління персоналом підприємств з урахуванням принципів сталого розвитку. *Scientific journal “Modeling the development of the economic systems”*. 2024. С. 106 – 110. URL: <https://mdes.khmnu.edu.ua/index.php/mdes/article/view/296/268>.
3. Грабина А.Ю., Копішинська К.О. Загальні та специфічні підходи до управління трансформацією підприємств для забезпечення сталого розвитку. Матеріали V Міжнародної науково-практичної конференції «*Бізнес, інновації, менеджмент: проблеми та перспективи*». 2024. С. 52–53. URL: <https://confmanagement-proc.kpi.ua/article/view/303609>.
4. Băltescu C.A., Neacșu N.A., Madar A., Boșcor D., Zamfirache A., Sustainable Development Practices of Restaurants in Romania and Changes during the COVID-19 Pandemic. *Sustainability*. 2022. No. 14, URL: <https://doi.org/10.3390/su14073798>.
5. Islam J.Ul, Nazir O., Rahman Z. Sustainably engaging employees in food wastage reduction: A conscious capitalism perspective. *Journal of Cleaner Production*. 2023. URL: <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2023.136091>.
6. Lu M.-Y., Ko W.-H. Sustainable Preparation Behavior for Kitchen Staff in Order to Limit Food Waste. *Foods*. 2023. URL: <https://doi.org/10.3390/foods12163028>.



«ЦИФРОВА ЕКОНОМІКА ЯК ФАКТОР ІННОВАЦІЙ ТА СТАЛОГО РОЗВИТКУ СУСПІЛЬСТВА»

Тези доповідей
V міжнародної науково-практичної
конференції учених та студентів
28-29 листопада 2024 року

**Тернопільський національний технічний університет
імені Івана Пулюя, Україна**
Львівський національний університет імені Івана Франка, Україна
Вінницький національний аграрний університет, Україна
**Харківський національний економічний університет
імені Семена Кузнеця, Україна**
Донецький національний університет імені Василя Стуса, Україна
**Тернопільський національний педагогічний університет
імені Володимира Гнатюка, Україна**
Аграрний університет ім. Гуго Коллонтая (Краків, Польща)
Економічний університет в Кракові, Польща
Варшавський Політехнічний Університет, Польща
Ягеллонський університет (Краків, Польща)
Вища школа бізнесу (Домброва Гурніча, Польща)

ТЕЗИ ДОПОВІДЕЙ

**V міжнародної науково-практичної конференції
учених та студентів
«ЦИФРОВА ЕКОНОМІКА ЯК ФАКТОР
ІННОВАЦІЙ ТА СТАЛОГО РОЗВИТКУ
СУСПІЛЬСТВА»**

28-29 листопада 2024 року



ТЕРНОПІЛЬ, УКРАЇНА 2024

УДК 330.3

О.В. Янч, здобувач другого (магістерського) рівня вищої освіти

Л.М. Мельник, докт.екон.наук, проф.

Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя, Україна

ТЕХНОЛОГІЧНІ ІННОВАЦІЇ ЯК ІНСТРУМЕНТ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ СТАЛОГО РОЗВИТКУ РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

O. Yanch, the 2nd (master's) level of higher education applicant

L. Melnyk, Dr Sc (Economics), Prof

Ternopil Ivan Puluj National Technical University, Ukraine

TECHNOLOGICAL INNOVATIONS AS A TOOL FOR ENSURING SUSTAINABLE DEVELOPMENT OF THE RESTAURANT BUSINESS

Сталий розвиток є невід'ємною складовою сучасного бізнесу, спрямованого на забезпечення балансу між економічним зростанням, екологічною відповідальністю та соціальним добробутом. Ресторанна індустрія, як важлива складова сфери гостинності, сприяє забезпеченню сталого розвитку насамперед через оптимізацію ресурсів і зменшення негативного впливу на довкілля. У цьому контексті особливого значення набуває використання технологій, які значно прискорюють трансформацію галузі до впровадження нової моделі управління.

Використання енергоефективного обладнання, автоматизація управлінських рішень, цифровізація обслуговування та управління відходами є важливими складовими цього процесу. Такі рішення сприяють зменшенню екологічного сліду, оптимізації витрат й підвищенню задоволеності клієнтів, що в цілому робить ресторанний бізнес більш стійким до сучасних викликів та кризових ситуацій.

Згідно з дослідженням, проведеним компанією Toast у 2022 році серед понад 2 000 відвідувачів ресторанів у США, 81% респондентів переконані, що впровадження технологій у закладах харчування здатне не лише покращити якість обслуговування, але й сприяти зменшенню кількості відходів. Відвідувачі особливо зацікавлені у використанні технологій, що підвищують зручність, як-от можливість замовляти страви та напої безпосередньо зі столика, оплачувати рахунок без очікування офіціанта, а також отримувати детальну інформацію про меню та спеціальні пропозиції [3].

Проблема відходів у ресторанній індустрії визнається одним з ключових викликів сучасної сфери гостинності, впливаючи як на ефективність роботи закладів, так і на стан навколишнього середовища, що потребує впровадження комплексних і системних рішень для її подолання.

Значний рівень харчових відходів виникає через перевиробництво, неправильне прогнозування попиту та недостатньо ефективне зберігання продуктів. Ці фактори призводять до марнування їжі, що не лише погіршує екологічну ситуацію, але й зменшує прибутковість закладів через фінансові втрати. Додатково, надмірне використання паперових матеріалів, зокрема друкованих меню, чеків чи інших паперових матеріалів, створює значний обсяг відходів, сприяючи вирубці лісів та виснаженню природних ресурсів.

Для зменшення харчових відходів ресторанна індустрія активно впроваджує технології управління запасами, що базуються на штучному інтелекті та аналітиці даних. Наприклад, системи, запропоновані компанією Techryde, дозволяють закладам харчування точно прогнозувати попит на продукти, відстежувати їх терміни придатності та автоматизувати процеси замовлення [3]. Завдяки таким технологіям ресторани можуть уникати перевиробництва, скорочувати кількість харчових залишків і значно покращувати ефективність своєї роботи. Це також допомагає закладам краще планувати закупівлі, уникати зайвих витрат і зменшувати екологічний вплив від утилізації харчових відходів.

Іншою актуальною інновацією можна вважати цифрові меню, які замінюють традиційні друковані аналоги. Використання QR-кодів або планшетів для відображення меню дозволяє клієнтам переглядати страви на своїх пристроях. Як відзначає компанія Toast, це рішення не лише знижує використання паперу, але й забезпечує швидше та зручніше оновлення інформації про наявність страв або зміну цін [1]. Крім того, цифрові меню дозволяють ресторанам уникати ситуацій, коли клієнти замовляють страви, інгредієнти для яких закінчилися, тим самим мінімізуючи харчові відходи та підвищуючи задоволеність клієнтів.

Технології електронних квитанцій також суттєво зменшують кількість паперових відходів. Замість друкованих чеків клієнти можуть отримувати квитанції через мобільні додатки, електронні платіжні системи або інші онлайн-платформи. Як відзначено розробниками програмного забезпечення для ресторанного бізнесу Techryde, така інтеграція не лише зменшує кількість відходів, але й робить процес взаємодії з клієнтами більш зручним [3]. Крім того, ці технології можна інтегрувати програмами лояльності та іншими сервісами, що дозволяє ресторанам покращувати взаємодію з клієнтами та оптимізувати процес обслуговування.

Кухонні дисплейні системи є ще одним ефективним рішенням, що сприяє зменшенню як харчових, так і паперових відходів. Ці системи замінюють традиційні паперові замовлення на цифрові дисплеї, які відображають замовлення для кухарів у режимі реального часу. За даними компанії Restroworks, ці системи не лише знижують використання паперових матеріалів, але й сприяють швидшому виконанню замовлень, зменшуючи кількість помилок під час їх обробки [2]. Це дозволяє оптимізувати роботу кухні, знизити рівень помилок та мінімізувати кількість відходів, пов'язаних із неправильно приготованими стравами.

Інноваційні технології забезпечують комплексну перебудову ресторанної індустрії, сприяючи її переходу до сталих бізнес-моделей. Завдяки оптимізації ресурсів, скороченню харчових і паперових відходів та інтеграції екологічно відповідальних рішень заклади стають не лише більш конкурентоспроможними, але й демонструють відповідальність перед суспільством і довкіллям. Цей підхід дозволяє зменшити фінансові втрати, підвищити екологічну свідомість бізнесу та забезпечити довготривалу стійкість підприємств у контексті глобальних викликів.

Література

1. 6 types of sustainable technology that help restaurants reduce paper and food waste. *Toast*. URL: <https://pos.toasttab.com/blog/on-the-line/sustainable-restaurant-technology>.
2. Sustainability in restaurants: how tech can help. *Restroworks Blog*. URL: <https://www.restroworks.com/blog/sustainability-in-restaurants-how-tech-can-help/>.
3. Sustainable technology to minimize paper and food waste. *TechRyde*. URL: <https://www.techryde.com/sustainable-technology-to-minimize-paper-and-food-waste>.

Секція 2. Сучасні комунікації та оцінка якості управління в умовах невизначеності

В.Б. Антонів, Н.І. Дацків, І.М. Паславська РОЛЬ ЕНЕРГОЕФЕКТИВНОГО СПОЖИВАННЯ В ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВ	40
Т.О. Петренко ФАКТОРИ МОТИВАЦІЇ, ЯКІ МАЄ ВРАХОВУВАТИ ОФІС УПРАВЛІННЯ ПРОЄКТАМИ	43
О.К. Карнаухов ДОСЛІДЖЕННЯ РОЗРОБКИ ЕЛЕКТРОННОГО КАБІНЕТУ АБІТУРІЄНТА ТНТУ ІМ. І.ПУЛЮЯ	46
В.О. Суховерша ЦИФРОВІЗАЦІЯ ЯК МЕТОД ПОКРАЩЕННЯ ЛОГІСТИЧНИХ ПРОЦЕСІВ	48
О.А. Гончарук, Л.М. Мельник ПОНЯТТЯ ПРОГРАМНО-ЦІЛЬОВОГО ПІДХОДУ ДО УПРАВЛІННЯ ЗАКЛАДОМ ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я В УМОВАХ ЦИФРОВІЗАЦІЇ ЕКОНОМІКИ	50
В.В. Горбатюк, Г.І. Никитюк, Н.Б. Кирич, О.Б. Мосій ВИКЛИКИ ДЛЯ ЛІДЕРІВ ОРГАНІЗАЦІЙ ПІД ЧАС ВІЙНИ	52
Т.І. Патральський, Н.М. Різник ІНФОРМАЦІЙНО-АНАЛІТИЧНІ СИСТЕМИ ТА ЇХ РОЛЬ У ПРИЙНЯТТІ УПРАВЛІНСЬКИХ РІШЕНЬ	54
С.Р. Королюк, Л.Я. Малюта ЦИФРОВІЗАЦІЯ ТУРИСТИЧНОЇ ІНФРАСТРУКТУРИ ЯК ЧИННИК СТАЛОГО РОЗВИТКУ ГРОМАД У ПЕРІОД НЕСТАБІЛЬНОСТІ	56
О.М. Юрша, А.А. Комінко ПІДХОДИ ТА ОСОБЛИВОСТІ ФОРМУВАННЯ СТРАТЕГІЇ ПІДВИЩЕННЯ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ	58
О.Я. Каправа ВДОСКОНАЛЕННЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ ДІЯЛЬНОСТІ БАНКУ В УМОВАХ СТАЛОГО РОЗВИТКУ ЕКОНОМІКИ НА ПРИКЛАДІ УКРАЇНСЬКИХ ТА СВІТОВИХ БАНКІВ	61
О. Бідюк АНАЛІЗ ВПЛИВУ РІЗНОМАНІТНИХ ФАКТОРІВ НА ОРГАНІЗАЦІЮ ІНФОРМАЦІЙНОЇ БЕЗПЕКИ	64
Т.І. Венгер; Д.В. Дмитрів ЦИФРОВІ ТРАНСФОРМАЦІЇ УКРАЇНСЬКОГО РИНКУ НЕРУХОМОСТІ	66
А.О.Алдабаєва, О.А.Ковальчик ДОСЛІДЖЕННЯ БІЗНЕС- ТА КЛІЄНТО-ОРІЄНТОВАНИХ ПІДХОДІВ У ЕЛЕКТРОННІЙ КОМЕРЦІЇ	68
О.В. Янч, Л.М. Мельник ТЕХНОЛОГІЧНІ ІННОВАЦІЇ ЯК ІНСТРУМЕНТ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ СТАЛОГО РОЗВИТКУ РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ	72

**НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «КИЄВО -МОГИЛЯНСЬКА АКАДЕМІЯ»
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ОДЕСЬКА ПОЛІТЕХНІКА»
НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
«ХАРКІВСЬКИЙ ПОЛІТЕХНІЧНИЙ ІНСТИТУТ»
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
УКРАЇНСЬКА АСОЦІАЦІЯ З РОЗВИТКУ МЕНЕДЖМЕНТУ
ТА БІЗНЕС ОСВІТИ
COMRAT STATE UNIVERSITY
UNIVERSITY OF OCCUPATIONAL SAFETY MANAGEMENT IN KATOWICE
SCIENCE AND RESEARCH INSTITUTE OF SOCIAL
AND ECONOMIC DEVELOPMENT**



**МАТЕРІАЛИ ІІ МІЖНАРОДНОЇ
НАУКОВО-ПРАКТИЧНОЇ КОНФЕРЕНЦІЇ
«МЕНЕДЖМЕНТ ТА МАРКЕТИНГ ЯК ФАКТОРИ
РОЗВИТКУ БІЗНЕСУ»**

17 -19 квітня 2024 р.

Київ – 2024

Яковенко Р.В., Ткаченко Б.І.

Управлінські рішення у структурі управління конкурентоспроможністю компанії «Genie Sp» 437

СЕКЦІЯ 4. ТРЕНДИ ІННОВАЦІЙНО-ІНВЕСТИЦІЙНОГО РОЗВИТКУ БІЗНЕСУ

Бондарчук В.І., Лойко В.В.

Вплив операцій злиття та поглинань на інвестиційний розвиток міжнародного бізнесу 440

Вітер В.А.

Ідентифікація чинників активізації іноземного інвестування 443

Грінченко Р.В., Орленко О.М.

Енергоефективність як невід'ємний тренд розвитку сучасних компаній 446

Кожемякіна О.М.

Використання світового досвіду до стимулювання інвестицій в економіку України 448

Кучеренко В.М.

Основні ризики при створенні стартапів: сутність і класифікація 451

Литвиненко А.О., Жернова П.Р.

Формування основних аспектів конкурентоспроможності бізнесу 454

Линник О.І., Перерва П.Г., Бударіна Л.Г.

Стартап проектування в сфері міжнародного інноваційного підприємництва 458

Матросова В.О., Перерва П.Г., Курінний Д.О.

Венчурний капітал як міжнародна інвестиція 461

Матукова Г.І., Матукова - Ярига Д.Г., Конюшенко Д.Ю

Інновації в управлінні закладами охорони здоров'я : збалансована стратегія розвитку 464

Мельник Л.М., Будна Ю.А., Янч О.В.,

Харчові відходи у ресторанній галузі: підходи до управління та важливість екологічно відповідальної практики 466

Список використаних джерел:

1. Christensen, C.M., Grossman, J.H., та Hwang, J.H. *The Innovator's Prescription: A Disruptive Solution for Health Care* / Christensen, C.M. New York .2023. 135p.
2. Darkins, A. *Telemedicine and Telehealth: Principles, Policies, Performance, and Pitfalls* / Adam Darkins. New York : Springer Pub. Co. 2019. 316p.
3. Goldsteen, R.L ., Davis, T.C., Kominski, G.F., та Gremillion, S.A. *Innovations in Healthcare Management: Cost-Effective and Sustainable Solutions* / Gremillion, S.A. New York .2022. 87p.
4. Lighter, D.E., та Fair, D.C. *Quality Management in Health Care: Principles and Methods* / Fair, D.C. London : Free Association Press. 2019. 122p.
5. Taylor, D.C., та Harrison, J.S. *Healthcare Management: Strategies for Maintaining Excellence* / Harrison, J.S. Amsterdam. IOS Press ; Tokyo. 2019. 138p.

УДК 502:658.6

Мельник Л. М.,

*доктор економічних наук, професор,
професор кафедри управління інноваційною
діяльністю та сферою послуг,*

Будна Ю. А., Янч О. В.,

здобувачі вищої освіти,

*Тернопільський національний технічний університет
імені Івана Пулюя*

ХАРЧОВІ ВІДХОДИ У РЕСТОРАННІЙ ГАЛУЗІ: ПІДХОДИ ДО УПРАВЛІННЯ ТА ВАЖЛИВІСТЬ ЕКОЛОГІЧНО ВІДПОВІДАЛЬНОЇ ПРАКТИКИ

Утилізація їстівних продуктів харчування стала величезною планетарною проблемою, яка негативно впливає на навколишнє середовище, економіку та суспільство. Ресторани, як важливий компонент сектору громадського харчування, займають дуже важливу позицію у вирішенні цієї проблеми. Належне управління харчовими відходами не лише допомагає зменшити вплив на екологію, але й знизити витрати та сприяти більш сталому майбутньому.

Серед причин утворення великої кількості харчових відходів у ресторанах – перевиробництво та неправильний контроль порцій. Працівники кухні, а в деяких випадках навіть шеф-кухарі, допускають помилки – як наслідок, залишають надмірну кількість залишків, які в кінцевому підсумку викидаються. Щоб подолати цю проблему, ресторани повинні розробити точні методи прогнозування та готувати страви з урахуванням кількості та типів продуктів на основі даних про попередні замовлення, кількості бронювань та відвідуваності ресторану в режимі офлайн. Більше того, збільшення кількості порцій або надання клієнтам можливості брати їжу з собою додому може зменшити кількість харчових відходів, що виникають через переобслуговування клієнтів.

Іншою основною причиною харчових відходів у ресторанах є неправильне зберігання або обробка інгредієнтів та готових страв. Використання суворих правил інвентаризації, таких як система «першим прийшов – першим пішов» (FIFO), є одним із способів переконатися, що більш давні інгредієнти будуть використані, коли купуються нові, отже, вони можуть бути спожиті до закінчення терміну придатності. Більше того, регулювання температури, особливо за умови належного охолодження та суворої політики безпеки харчових продуктів, як не дивно, збільшить термін зберігання продуктів, що швидко псуються.

Цілеспрямована комунікація та навчання відіграють важливу роль у створенні успішного плану з управління харчовими відходами в ресторанах. Завдяки навчанню персоналу щодо контролю порцій, правильного зберігання харчових продуктів і важливості скорочення відходів, можна сформуванати у кожного почуття свідомості та відповідальності [1].

Крім того, маркування та позначки можуть допомогти гостям зрозуміти розмір порції та прийняти правильне рішення щодо свого замовлення. Також ресторани можуть зменшити розмір певних страв, щоб упевнитися у тому, що клієнти отримують оптимальну якість і смакові властивості страв, дотримуючись при цьому встановлених стандартів та вимог ефективного використання інгредієнтів [2].

Іншим стимулом є також можливість співпраці з громадою, що дозволяє значно скоротити кількість харчових відходів. Підтримуючи ідею допомоги безпритульним і тим, хто потребує допомоги, ресторани можуть співпрацювати з місцевими фондами

продовольства, притулками або організаціями, які збирають невикористану їжу, щоб нагодувати незахищену верству суспільства. Такі зусилля не лише утилізують харчові залишки, але й сприяють зміцненню місцевої продовольчої безпеки.

Заклади харчування можуть використовувати інформацію та інструменти аналітики, щоб краще розуміти, які харчові відходи вони утворюють, та визначати напрямки для вдосконалення. А цифрові технології, такі як відстеження запасів, моніторинг термінів придатності, а також визначення дати генерування відходів у реальному часі, допомагають приймати більш обґрунтовані рішення та тактичні дії.

Окрім екологічних та економічних переваг, скорочення харчових відходів у ресторанах може також сприяти покращенню репутації бізнесу та привабленню відвідувачів до соціально відповідальних підприємств. Серед спільних цінностей – усвідомлення впливу харчових відходів на навколишнє середовище та підтримка підприємств, які надають пріоритет сталому розвитку та впроваджують відповідальні практики.

Підсумовуючи, можна сказати, що управління відходами в ресторані повинно бути у списку важливих пріоритетів, оскільки воно потребує багатогранного підходу. Досяжні рішення, такі як складання точних прогнозів, правильне зберігання та поводження з відходами, навчання персоналу, громадські ініціативи, а також вдосконалення технологій, можуть покращити управління харчовими відходами в ресторані. Окрім покращення майбутньої стійкості, це сприяє різноманітним економічним можливостям, покращує репутацію бренду та відповідає зростаючій увазі до екологічно відповідального бізнесу. Визнання в управлінні харчовими відходами – це надійний спосіб мислення для ресторанів, навколишнього середовища і суспільства в цілому.

Список використаних джерел:

1. Pirani S., Arafat H. Reduction of food waste generation in the hospitality industry. *Journal of Cleaner Production*. 2016. Vol. 132. URL: <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2015.07.146>
2. Kallbekken S., & Sælen H. 'Nudging' hotel guests to reduce food waste as a win-win environmental measure. *Economics Letters*. 2013. Vol. 132. URL: <https://doi.org/10.1016/j.econlet.2013.03.019>



СТАЛИЙ РОЗВИТОК ЄС – КРАЩІ ПРАКТИКИ ДЛЯ УКРАЇНИ

Матеріали інтернет-конференції



Львів, Україна

22 лютого 2024 року



Co-funded by
the European Union



<i>Турчин Я.Б., Астратовіч-Лейк Т.</i> КЛЮЧОВІ ВИКЛИКИ ДЛЯ ГУМАНІТАРНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ЄС ЯК ГЛОБАЛЬНОГО АКТОРА.....	165
<i>Франко Л.С.</i> ІНТЕГРАЦІЯ УКРАЇНИ ДО ЄДИНОГО ЦИФРОВОГО РИНКУ ЄС.....	172
<i>Yaryna Turchyn, Olena Lukachuk</i> THE GLOBAL GATEWAY PROGRAM AS A COMPONENT OF THE EU'S GLOBAL LEADERSHIP.....	177
<i>Федірко Б.О.</i> РОЛЬ ТА МІСЦЕ ЄС У ПІДТРИМЦІ РЕФОРМ МІСЦЕВОГО САМОВРЯ- ДУВАННЯ В КРАЇНАХ «АСОЦІЙОВАНОГО ТРІО».....	184
<i>Khrystofor-Yaroslav Khlibyshyn, Iryna Pochapska</i> EUROPEAN SYSTEMS AND MEANS OF ENVIRONMENTAL MONITORING.....	188
<i>Цигура Г.О.</i> «ЗЕЛЕНЕ» БУДІВНИЦТВО ЯК СПОСІБ ЗАЛУЧЕННЯ СПОРТИВНОЇ ГАЛУЗІ ДО ПОДОЛАННЯ КЛІМАТИЧНИХ НАСЛІДКІВ ВІЙНИ.....	191
<i>Чайковська А.С. , Мітрясова О.П.</i> ПОВОДЖЕННЯ З ТВЕРДИМИ ПОБУТОВИМИ ВІДХОДАМИ В УКРАЇНІ.....	196
<i>Шкварук Д.Г.</i> ІННОВАЦІЙНІ ФІНАНСОВІ ІНСТРУМЕНТИ ДЛЯ СТИМУЛЮВАННЯ ЗЕЛЕНИХ ТЕХНОЛОГІЙ ТА ЕКОЛОГІЧНО ВІДПОВІДАЛЬНИХ ПРАКТИК.....	201
<i>Янч О. В.</i> ЛОКАЛЬНІ ПРОДУКТИ У ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННІЙ ІНДУСТРІЇ ЯК ЕЛЕМЕНТ ЕКОЛОГІЧНОЇ СТІЙКОСТІ.....	206

2. Тарасова О. Особливості сталого інвестування в розвиток екологоорієнтовної економіки. *Вісник Хмельницького національного університету*. 2022, № 6, Том 2. С. 168-177.
3. Коваленко Ю.М., Літвін Я.А. Фінансові інструменти, їх класифікації та напрями інноваційних розвідок. *Проблеми і перспективи економіки та управління*. 2019. № 1 (17). С. 132-142. <http://ppeu.stu.cn.ua/article/view/176593>
4. Тарасова О. Особливості сталого інвестування в розвиток екологоорієнтовної економіки. *Вісник Хмельницького національного університету*. 2022, № 6, Том 2. С. 168-177. [https://doi.org/10.31891/2307-5740-2022-312-6\(2\)-29](https://doi.org/10.31891/2307-5740-2022-312-6(2)-29)

Янч О. В.

студентка Тернопільського національного
технічного університету імені Івана Пулюя
м. Тернопіль, Україна

ЛОКАЛЬНІ ПРОДУКТИ У ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННІЙ ІНДУСТРІЇ ЯК ЕЛЕМЕНТ ЕКОЛОГІЧНОЇ СТІЙКОСТІ

У сучасному світі, де питання збереження природних ресурсів є надзвичайно актуальним, врахувати важливість екологічної складової вважається невід'ємною частиною при стратегічному плануванні діяльності готелю чи ресторану. Підприємства, що зосереджуються на мінімізації шкоди навколишньому середовищу, виявляються більш конкурентоспроможними на ринку послуг.

Інтеграція локальних продуктів у меню закладів сфери гостинності є однією з важливих ланок екологічного компонента сталого розвитку підприємства. Фундаментальна ідея полягає у встановленні прямого зв'язку між фермерами, рестораторами та споживачами завдяки доступним сезонним інгредієнтам, які були вирощені й зібрані на полях неподалік.

Такий план дій не лише зміцнить фінансове становище підприємства, але й почне формувати репутацію серед громади, що зробить заклад більш привабливим

для потенційних постачальників. Це забезпечить гнучкість у виборі продуктів, які найкраще підходять, а також справедливую ціну.

Акцент на взаємодії з локальними фермерськими господарствами сприяє створенню унікального та автентичного досвіду для гостей, дозволяє закладам харчування легко купувати свіжі продукти, водночас пом'якшуючи загрози продовольчій безпеці. Крім того, це формує позитивний імідж, оскільки споживачі сильніше виявляють зацікавленість у продуктах, які вирощуються на місцевому рівні [6].

Локальні продукти, завдяки своїй безпечності, органічності та короткому часу доставки, забезпечують високий стандарт якості страв, що впливає на задоволення клієнтів і сприяє їхньому повторному відвідуванню закладу. Також варто відзначити, що використання таких продуктів допомагає розвитку регіональної економіки та підтримці сільськогосподарських громад.

Використання продуктів місцевих фермерів у готельно-ресторанній індустрії є ключовим аспектом підтримки екологічно відповідального підходу до господарювання. Перш за все, це сприяє зменшенню екологічного сліду, оскільки локальні продукти не потребують довгих транспортних маршрутів, зменшуючи викиди CO₂ в атмосферу та масштаб споживання паливних ресурсів [4].

Закуповуючи місцеві продукти, ресторани часто синхронізуються з природним сезонним циклом виробництва. Такий циклічний підхід до закупівель не лише сприяє сільськогосподарському біорізноманіттю, але й приносить користь навколишньому середовищу, зменшуючи потребу в монокультурному сільському господарстві, яке може бути шкідливим для ґрунту та екології.

Багато споживачів асоціюють термін «локальний» з чимось, що зазвичай вирощуються та виробляються відповідно до умов, що зменшують використання пестицидів, гербіцидів та інших хімічних речовин, спонукаючи екологічно чистому способу виробництва та споживання. Однак варто врахувати, що ці образи не є схованими у стандартних визначеннях. Для того, щоб локальні продукти були дійсно корисними, важливо, щоб місцеве сільське господарство зберігало

біорізноманіття агроєкосистеми, щоб сприяти збереженню організмів, які відіграють важливу роль у боротьбі з шкідниками [2].

У міжнародній індустрії гостинності концепція локальних продуктів набула неабиякої популярності та широко використовується у закладах по всьому світу. Цей підхід свідчить про те, що готельно-ресторанна галузь визнає важливість місцевої ідентичності й ресурсів у задоволенні потреб сучасного споживача, сприяючи при цьому розвитку туризму та збереженню традицій і культурних особливостей регіонів.

Готель São Lourenço do Barrocal, що знаходиться у португальському регіоні Алентежу, відроджує колишню фермерську громаду, покинуту в 1970-х роках. Фокус на сталості й екологічності тут поширюється також і на їжу, яку подають у головному ресторані та на більш повсякденні страви біля басейну. Все, що не надходить з власної ферми, постачається якомога локальніше від невеликих місцевих виробників, а рибу ловлять в сусідньому озері. Меню ресторану оновлюється приблизно кожні три місяці відповідно до сезонів [3].

Данський заклад вишуканої веганської кухні ARK у Копенгагені дотримується принципів екологічності до останнього елемента. Зокрема майже всі продукти для сезонного дегустаційного меню зосереджено на локальних продуктах, які постачаються в межах двох годин їзди від готелю, багато з них доставляються на велосипедах від місцевих партнерів. Але, попри це, важко йти до кінця зважаючи на бажання отримати ідеальні страви. Адже, у Данії занадто холодно, щоб вирощувати певні продукти половину року, європейські сорти вина все ж постачаються, щоб відповідати задуманій концепції кухні [5].

У той самий час в Україні, пандемія Covid-19 та повномасштабне вторгнення послабили логістику, через що транспортування харчових продуктів з інших областей чи з-за кордону стало витратним та тривалим. Саме ці обставини дали спонукали ресторанам переосмислити свій підхід до готування та пропонувати страви, приготовані зі свіжих місцевих компонентів. Такий підхід дозволяє значно раціональніше використовувати ресурси. Шеф-кухарі та ресторатори модифікують

своє меню, щоб включити якомога більше локальних інгредієнтів. Це завдання вимагає творчості та гнучкості, проте при успішному виконанні воно ідеально демонструє різноманіття українських продуктів. Також воно впливає на вартість страви, роблячи її більш доступною для широкого кола споживачів [1].

Отже, використовуючи принцип локальних продуктів та взаємодіючи з громадою, заклади готельно-ресторанної індустрії можуть формувати не лише соціальну чи економічну складову, а й екологічну стійкість в контексті сталого розвитку підприємства. Цей підхід збагачує гастрономічний досвід та все більше знаходить позитивний відгук серед споживачів. Оскільки напрям продовжує набирати обертів, його вплив на індустрію та охорону довкілля стає дедалі глибшим.

Література

1. Локальні продукти і культурна спадщина: чому місцеві інгредієнти стають дедалі більш затребуваними у ресторанах (2023). Delo.ua. <https://delo.ua/business/lokalni-produkti-i-kulturna-spadshhina-comu-miscevi-ingredijenti-stayut-dedali-zatrebuvanisimi-u-restoranax-426245/>
2. Coelho, F. C. Coelho, E. M. Egerer, M. (2018). Local food: Benefits and failings due to modern agriculture. *Scientia Agricola*, Vol. 75, Issue 1, 84-94. <https://doi.org/10.1590/1678-992X-2015-0439>
3. Inside farm-turned-sustainable hotel São Lourenço do Barrocal, Portugal (2023). Roadbook. <https://roadbook.com/travel/sao-lourenco-do-barrocal-hotel-portugal/>
4. Schönhart, M. Penker, M. Schmid, M. (2009). Sustainable Local Food Production and Consumption: Challenges for Implementation and Research. *Outlook on Agriculture*, Vol. 38, Issue 2, 243-253. <https://doi.org/10.5367/00000000978863231>
5. Taste for nature (2020). Scandinavian MIND . <https://scandinavianmind.com/feature/copenhagen-vegan-restaurant-ark-has-taste-for-nature>
6. Vlachou, C. Koukousolatou, O. Siamagka, N. T. (2024). Ready for the «Check-In» of Local Products on Hotel Menus? *Gastronomy*, Vol. 2, 1-17. <https://doi.org/10.3390/gastronomy2010001>