

<https://doi.org/10.31891/2307-5732-2025-359-15>

УДК 378.147:640.43

КРИВОРУЧКО МИРОСЛАВ

Державний торговельно-економічний університет

<https://orcid.org/0000-0002-7378-1050>e-mail: m.kryvoruchko@knute.edu.ua**АНТОНЕНКО АРТЕМ**

Національний університет біоресурсів і природокористування України

<https://orcid.org/0000-0001-9397-1209>e-mail: artem.v.antonenko@gmail.com**РАТУШЕНКО АНТОНІНА**

Відкритий міжнародний університет розвитку людини «Україна»

<https://orcid.org/0000-0001-7998-1080>e-mail: ratushenko@ukr.net**ГОРКУН АРТЕМ**

Київський університет культури

<https://orcid.org/0009-0002-0370-4823>e-mail: artem_gorkun@hotmail.com

АУДИТ І ПРОЄКТУВАННЯ СЕРВІСНО-ВИРОБНИЧОГО ПРОЦЕСУ КОМПЛЕКСНОГО ЗАКЛАДУ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

У статті аргументовано перспективність дослідження сервісно-виробничого процесу комплексного закладу ресторанного господарства, що обумовлено можливістю зниження кошторисної вартості проєкта за рахунок оптимізації виробничої і торговельної площ підприємства. Здійснено огляд фахової літератури і виявлено недостатність науково-технічної інформації з відповідної проблематики. Акцентовано увагу на ролі інженерів-технологів, які консолідують проєктний процес, узгоджуючи отримані від замовника вихідні дані на проєктування з проєктними (підрядними) організаціями. Наведено алгоритм проєктування сервісно-виробничої моделі комплексного закладу ресторанного господарства на основі первинних вихідних даних – типів структурних підрозділів, їх кількості та місткості торговельних залів. Для аналізу взято підприємство у складі ресторану на 90 місць і піцерії на 30 місць. Розроблено принципову структурну схему сервісно-виробничого процесу закладу з орієнтацією на концептуальні засади його діяльності. У відповідності до прогнозованих методів і форм обслуговування запропоновано просторову схему сервісної складової діяльності підприємства, що відображає взаємодію відвідувачів з персоналом торговельної зони. На основі місткості обідніх залів, з урахуванням вимог інклюзивності, здійснено комплектацію приміщень для відвідувачів меблями та обладнанням. Також виконано розрахунок чисельності персоналу при однозмінній і двозмінній роботах для забезпечення відповідного рівня сервісу в структурних підрозділах комплексного підприємства. Описана сервісно-виробнича модель носить рекомендаційний характер і після проведених маркетингових досліджень може слугувати відправною точкою для бізнес-планування фінансово-господарської діяльності закладів ресторанного господарства з подібною виробничо-торгівельною структурою.

Ключові слова: аудит, комплексний заклад ресторанного господарства, проєктування, інженер-технолог, сервісно-виробничий процес, ресторан, піцерія, виробничі цехи, приміщення для відвідувачів, устаткування.

KRYVORUCHKO MYROSLAV

State University of Trade and Economics

ANTONENKO ARTEM

National University of Life and Environmental Sciences of Ukraine

RATUSHENKO ANTONINA

Open International University of Human Development "Ukraine"

GORKUN ARTEM

Kyiv University of Culture

AUDIT AND DESIGNING OF A SERVICE-PRODUCTION PROCESS AT A COMPLEX PUBLIC CATERING ENTERPRISE

The article argues the prospects of studying the service-production process of a complex public catering enterprise, which is due to possibility of reducing the estimated cost of the project by optimizing production and trade areas of an enterprise. Conducted literary review revealed lack of scientific and technical information on the relevant issues. Attention was focused on the role of process engineers who consolidate the designing process by agreeing initial data received from a project customer with design (contracting) organizations. There is an algorithm given how to design a service-production model of a complex public catering enterprise based on initial data – types of structural subdivisions, their number and seating capacity of dining halls. For analysis, an enterprise consisting of a restaurant seating 90 people and a pizzeria seating 30 people was taken. A principal structural service-production process scheme of the entity has been developed with a focus on conceptual principles of its activity. In accordance with predicted methods and forms of service, a spatial scheme of a service component of the entity activity has been proposed, reflecting interaction of visitors with trade area staff. Based on seating capacity of dining halls, with taking inclusive requirements into consideration, completion of premises for visitors with furniture and equipment has been fulfilled. Also, calculation of number of staff within one-shift and two-shift works has been made to ensure an appropriate level of service at structural subdivisions of the complex enterprise. The described service-production model is advisory in nature and, after carrying out marketing research, can serve as a starting point for business planning of financial and economic activities of public catering enterprises with a similar production and trade structure.

Keywords: audit, complex public catering enterprise, designing, process engineer, service-production process, restaurant, pizzeria, production shops, premises for visitors, equipment

Стаття надійшла до редакції / Received 22.08.2025

Прийнята до друку / Accepted 24.09.2025

Постановка проблеми

Ресторанне господарство у всьому світі є одним з найдинамічніших і найпоширеніших видів середнього та малого бізнесу. Ефективне управління закладом гостинності вимагає інтеграції інноваційних технологій, раціонального планування ресурсів і швидкої адаптації до зростаючих потреб споживачів в умовах постійної невизначеності. Це означає, що проведені при розробленні бізнес-плану маркетингові дослідження (визначення ємності і сегментації ринку ресторанних послуг, аналіз конкурентів, пошук цільової аудиторії) в ареалі діяльності проєктованого об'єкта інколи не дають прогнозованого ефекту. Отже, перед власниками бізнесу на початковому етапі функціонування закладу може постати завдання переглянути концепцію, меню, виробничу програму, цінову політику тощо. Саме тому, поряд з економічним обґрунтування проєкту, важливим також є моделювання сервісно-виробничого процесу майбутнього об'єкта. Це завдання покладається на інженерів-технологів, які є сполучною ланкою між інвестором (замовником) та проєктними (підрядними) організаціями, узгоджуючи загальний концепт і формат функціонування закладу ресторанного господарства (ЗРГ) з санітарними, протипожежними, будівельними нормами. Ефективно розроблена сервісно-виробнича модель є основою, від якої залежать подальші етапи проєктного процесу: складання меню і виробничої програми, організація виробництва харчової продукції, розрахунок штатної чисельності виробничого персоналу, підбір устаткування, розроблення об'ємно-планувального рішення [1–3].

Комплексний заклад ресторанного господарства – це підприємство, в межах якого декілька закладів з окремими торговельними залами, меню, виробничою програмою реалізують продукцію і послуги, поєднуючи на спільній території виробничі, складські, службово-побутові та технічні приміщення [4]. Проєктування сервісно-виробничої моделі закладу такого формату розглядається як перспективний напрям досліджень, недостатньо висвітлений у фаховій літературі. Висунуто припущення, що раціоналізація просторової структури комплексного ЗРГ за рахунок скорочення загальної площі приміщень і коридорів може знизити кошторисну вартість і поліпшити фінансово-господарську діяльність об'єкта [1].

Аналіз останніх джерел

Створення закладу ресторанного господарства вимагає комплексного підходу до моделювання виробничих і сервісних процесів для забезпечення їх відповідності санітарно-гігієнічним вимогам, нормативам продуктивності та вимогам до якості. На інженерів-технологів покладається відповідальність щодо прогнозування навантаження на персонал і обладнання, проєктування робочих місць у цехах, приведення дизайнерських рішень інтер'єру у відповідність до будівельних норм, формування ефективної моделі взаємодії між структурними підрозділами.

Метою роботи є розроблення рекомендацій щодо проєктування сервісно-виробничої процесу комплексного закладу ресторанного господарства. Результати досліджень можуть бути використані інженерами-технологами, замовниками, інвесторами для виконання аналітичних розрахунків щодо прогнозування фінансово-господарської діяльності майбутнього підприємства.

Об'єкт дослідження – сервісно-виробнича модель комплексного закладу ресторанного господарства у складі ресторану на 90 місць і піцерії на 30 місць.

Предметом дослідження є: функціональні взаємозв'язки між приміщеннями; обладнання та інвентар приміщень для відвідувачів; методи і форми обслуговування; штатна чисельність персоналу.

Методи дослідження – теоретичні (моделювання, класифікація, узагальнення), емпіричні (вимірювання, порівняння).

Розроблення технологічної частини – основа будь-якого проєкту, в межах якої виявляються найдоцільніші з технічної та економічної точок зору процеси, визначається послідовність їх здійснення, узгоджується просторове взаєморозміщення приміщень. Пошук раціональних проєктних рішень для забезпечення ефективного функціонування закладів ресторанного господарства висвітлено, зокрема, в працях А.О. Климчук, О.М. Григоренка, І.М. Калугіної, Г.Я. Круль, О.С. Гуторова [1, 5–8].

Виклад основного матеріалу

Комплексний заклад ресторанного господарства, що досліджується – це підприємство з неповним циклом виробництва, в структурі якого кухня реалізує дві виробничі програми, забезпечуючи сервіс в торговельних залах ресторану і піцерії. Виробничий процес закладу складається з наступних стадій:

- визначення обсягу добового попиту на продукцію згідно концептуальних засад діяльності закладу;
- розроблення виробничої програми;
- формування і зберігання сировинних запасів, предметів матеріально-технічного забезпечення;
- виробництво готової кулінарної продукції;
- організація споживання ресторанного продукту.

Визначення виробничо-торгівельної структури закладу ресторанного господарства необхідно здійснювати, виходячи з прийнятих концептуальних рішень. Структуризація сервісно-виробничого процесу проєктованого підприємства представлено у вигляді схеми виробничо-торгівельної структури (рис. 1).

Задоволення попиту є первинною місією проєктованого закладу ресторанного господарства, тому його роботу необхідно орієнтувати на обраний контингент споживачів. Відповідно до обраної концепції наступним етапом є визначення номенклатури послуг, розрахунок обсягів матеріально-технічного та кадрового забезпечення цих послуг [9].

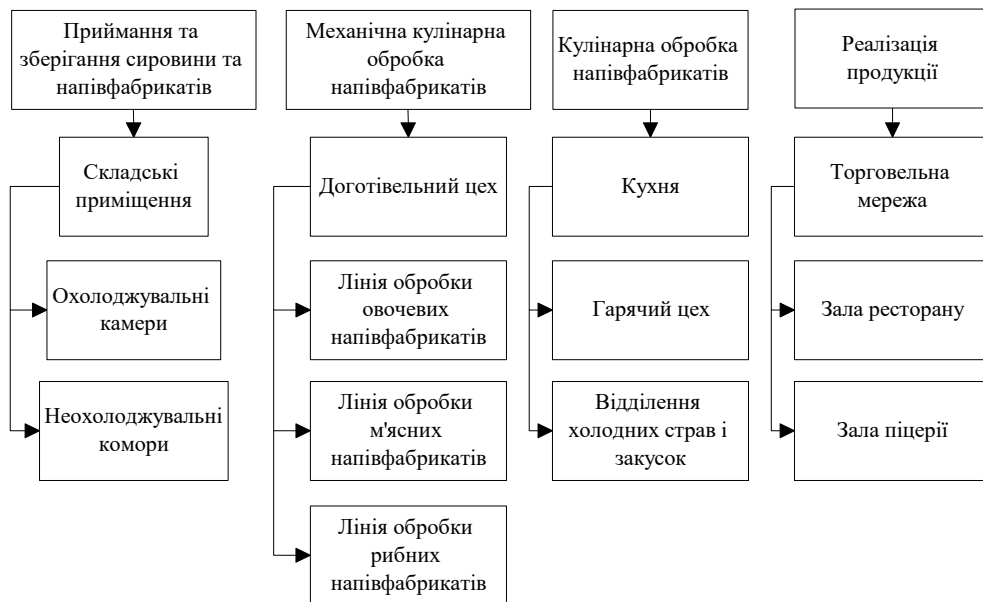


Рис. 1. Структура сервісно-виробничого процесу закладу

Загальну структуру приміщень для здійснення сервісного процесу представлено у вигляді схеми, при цьому враховано сучасні вимоги до проектування всіх груп приміщень (рис. 2).

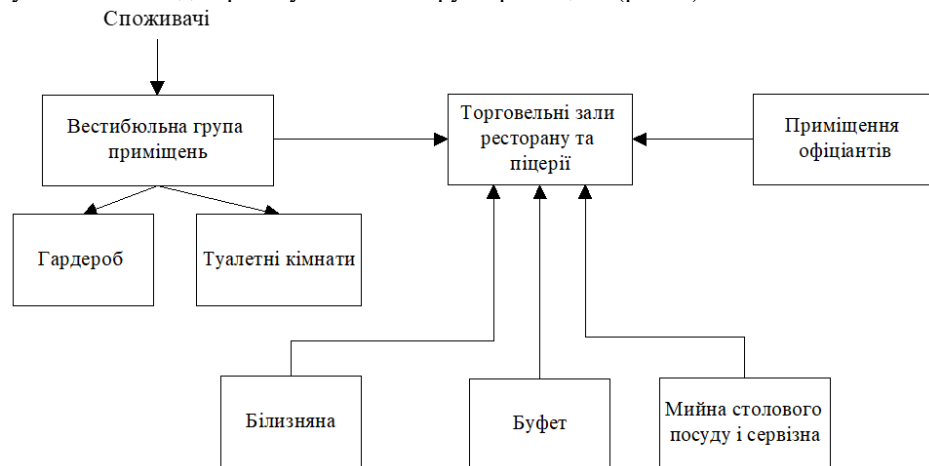


Рис. 2. Просторове розміщення сервісного процесу закладу

Зали ресторану та піцерії проєктуються в одноповерховій будівлі, тому санвузли для відвідувачів комплексного закладу розміщуються на одному рівні [10]. Три туалетні кімнати в обох торговельних залах (дві звичайні і одна для гостей з інклюзивними потребами), згідно норм оснащення обладнанням приміщень закладів ресторанного господарства, будуть комплектуватися наступним обладнанням і аксесуарами:

- 3 порцелянові умивальники сучасних форм;
- 3 диспенсери рідкого мила;
- 3 засоби для сушіння рук;
- 3 дзеркала на рівні 1,5 від підлоги;
- 2 урни-попільниці;
- 5 туалетних кабінок;
- 5 наборів для санітарної обробки унітазів;
- 5 тримачів для паперових серветок;
- 5 тримачів для туалетного паперу.

Для комплексного закладу ресторанного господарства передбачено наступні методи обслуговування: для ресторану – обслуговування офіціантами, для піцерії – обслуговування офіціантами та самообслуговування (рис. 3).

Площу проєктованих торговельних залів визначено за нормативом 1,4...1,8 м² на 1 посадкове місце. З урахуванням додаткової площі на танцювальний майданчик та роздаткову лінію відповідно для ресторану на 90 місць площа зали становитиме 205 м², для піцерії – 88 м². Передбачено проходи в залах: основний – 1,2...1,5 м; додатковий (розподілення потоків) – 0,9...1,2 м; підхід до місць – 0,6...0,8 м [10].



Рис. 3. Обслуговування відвідувачів офіціантами та самообслуговування у залах закладів ресторанного господарства з наступним розрахунком

Організацію процесу обслуговування спроектовано відповідно до вимог нормативних документів і представлено у табл. 1.

Таблиця 1

Поелементна структурно-технологічна схема процесу обслуговування				
Зона	Елемент процесу	Засоби забезпечення процесу		Учасник
		Просторові	Матеріально-технічні	
Обслуговування офіціантами				
Первинного обслуговування	надання попередніх послуг	вестибюль ресторану; гардероб ресторану; вестибюль піцерії; санвузли; аванзала	гардеробна стійка; прилад для чищення взуття; полиця для зберігання засобів гігієни; санітарні прилади; стійка адміністратора; м'які меблі	гардеробник; адміністратор; відвідувач
Послуг харчування і відпочинку	надання і споживання послуг харчування, обслуговування і відпочинку	торговельні зали ресторану, піцерії	меблі та обладнання торговельних залів; столовий посуд; столові набори; столова білизна; елементи інтер'єру	адміністратор; офіціант; роздавальник; відвідувач
Допоміжна	забезпечення процесу обслуговування	торговельні зали; роздаткова; сервізна; мийна столового посуду; білизняна; приміщення офіціантів	торговельно-технологічне устаткування	мийник столового посуду; кухарі; офіціанти; роздавальники; споживач

Розрахунок кількості меблів для відвідувачів проведено згідно з рекомендаціями і зведено у табл. 2.

Таблиця 2

Характеристика меблів торговельних залів для відвідувачів			
Тип меблів	Розміри, мм	Кількість меблів, шт.	
		в ресторані	в піцерії
Стіл чотиримісний квадратний	800 × 800	22	7
Стіл двомісний квадратний	800 × 800	1	1
Стілець ресторанний	400 × 400	90	30
Диван ресторанний (в аванзалі)	1500 × 800	1	—

Кількість підсобних столів і сервантів у ресторанах з обслуговуванням офіціантами повинно наближатись до кількості офіціантів, зайнятих у зміну. Підсобні столи, розраховані для обслуговування споживачів за трьома-чотирма обідніми столами, передбачається встановити біля стін чи колон, серванти – у простінках і біля колон [1, 6, 9]. Загальна кількість меблів для відвідувачів представлена у табл. 3.

Таблиця 3

**Добір меблів і торговельно-технологічного устаткування для забезпечення процесу
обслуговування в торговельних залах закладу**

Тип меблів/вид устаткування	Габаритні розміри, мм	Характеристика	Кількість, шт.
Ресторан			
Сервант	700 × 400	Для зберігання посуду, наборів, скла, білизни протягом зміни	1
Стіл підсобний	500 × 500	Для полегшення обслуговування, тимчасового зберігання посуду, страв	3
Візок офіціантський	600 × 400	Для прибирання брудного посуду, транспортування страв при груповому обслуговуванні	1
Піцерія			
Холодильний прилавок	1200 × 700	Для відпускання холодних закусок, солодких страв, кондитерських виробів	3
Стіл виробничий	1200 × 700	Для проведення розрахунків з відвідувачами, полегшення обслуговування, тимчасового зберігання посуду, страв	2

Залежно від типу та концепції закладу необхідно обрати метод і форму обслуговування споживачів, на основі яких, відповідно до місткості закладу, буде визначено чисельність обслуговуючого персоналу.

У проєктованому комплексному закладі ресторанного господарства передбачено повне обслуговування офіціантами індивідуальним способом у ресторані та часткове обслуговування офіціантами в піцерії [1]. При повсякденному обслуговуванні таким способом розрахунок кількості офіціантів проводиться за формулою (1):

$$N_{of} = \frac{P}{N_1} \quad (1)$$

де

N_{of} – кількість офіціантів, що приймають участь у обслуговуванні, осіб;

N_1 – кількість споживачів, яких може обслуговувати один офіціант в ресторані (8-12 осіб) або в піцерії (18 осіб);

P – місткість зали, місць.

Кількість обслуговуючого персоналу комплексного закладу ресторанного господарства наведена в табл. 4.

Таблиця 4

Якісний та кількісний склад обслуговуючого персоналу закладу

Посада	Розряд	Кількість
Для ресторану		
Адміністратор залу		2
Офіціант	3	4
Офіціант	4	6
Офіціант	5	4
Сомельє		1
Мийник столового посуду		4
Прибиральниця зали		2
Для піцерії		
Адміністратор залу		2
Офіціант	3	1
Офіціант	4	1
Офіціант	5	2
Роздавальник		2
Мийник столового посуду		4
Прибиральниця зали		2

Обслуговування в піцерії також передбачає визначення кількості роздавальників. Враховуючи, що проєктована роздавальна лінія з наступним розрахунком є універсальною, у зміну працюватиме 1 особа, при двозмінній роботі персоналу загальна чисельність роздавальників становить 2 особи.

Для ресторану на 90 місць кількість офіціантів у зміну становить 7 осіб, при двозмінній роботі персоналу загальна чисельність – 14 осіб. Для піцерії на 30 місць кількість офіціантів у зміну становить 2 особи, при двозмінній роботі персоналу загальна чисельність – 4 особи.

Висновки

Проектування комплексного закладу ресторанного господарства є перспективним напрямом бізнес-планування у сфері надання ресторанних послуг. Висунуто припущення, що даний формат функціонування підприємства може принести економічні переваги шляхом скорочення виробничих площ, збільшення кількості посадкових місць у торговельних приміщеннях і розширення спектру додаткових послуг. На прикладі об'єкта у складі ресторану на 90 місць і піцерії на 30 місць наведено алгоритм первинного проектування сервісно-виробничого процесу. Це важливий етап формування концептуальних засад діяльності будь-якого закладу, що дає уявлення про: його просторову структуру; взаєморозміщення персоналу, відвідувачів і обладнання; необхідну кількість матеріальних і людських ресурсів тощо. Фахово розроблена сервісно-виробнича модель є запорукою коректного виконання подальших технологічних та інженерних розрахунків, передбачених проектом.

Література

1. Проектування закладів ресторанного господарства : підручник / [А. А. Мазаракі, С. Л. Шаповал, О. М. Григоренко та ін.] ; за ред. А. А. Мазаракі. Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2017. 184 с.
2. Проектування готелів : навч. посіб. [для студ. вищ. навч. закл.] / А.А. Мазаракі, М.І. Пересічний, С.Л. Шаповал та ін. ; за ред. А.А. Мазаракі. К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2012. 340 с.
3. Проектування курортів : навч. посіб. / [А.А. Мазаракі, С.Л. Шаповал, С.В. Мельниченко та ін.]; за ред. А.А. Мазаракі. К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2014. 304 с.
4. ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація. [Чинний від 2004-07-01]. Вид. офіц. Київ : Держспоживстандарт України, 2004. 18 с.
5. Климчук А.О., Левицька І.В., Тарасюк Г.М. Проектування підприємств готельно-ресторанного бізнесу : навч. посібник [Електронне видання]. Житомир : Державний університет «Житомирська політехніка», 2023. 302 с.
6. Проектування закладів ресторанного господарства: Навчальний посібник / І.М. Калугіна, А.Д. Салавеліс, О.О. Фесенко, В.М. Лисюк. Одеса : Освіта України, 2019. 308 с.
7. Круль Г.Я. Основи ресторанної справи : навчальний посібник. Чернівці : Чернівецький нац. ун-т ім. Ю. Федьковича, 2020. 496 с.
8. Гуторов О.С. Особливості здійснення проектування закладів ресторанного господарства. Молодий вчений. 2020. № 5 (81). С. 119–122.
9. HoReCa : навч. посіб. : у 3 т. Т. 2. Ресторани / [А.А. Мазаракі, С.Л. Шаповал, С.В. Мельниченко та ін.] ; за ред. А.А. Мазаракі. Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2017. 312 с.
10. ДБН В.2.2-25:2009. Підприємства харчування (заклади ресторанного господарства). [Чинні від 2010-09-01]. Вид. офіц. Київ : Мінрегіонбуд України, 2010. 85 с.

References

1. Proektuvannia zakladiv restorannoho hospodarstva : pidruchnyk / [A. A. Mazaraki, S. L. Shapoval, O. M. Hryhorenko ta in.] ; za red. A. A. Mazaraki. Kyiv : Kyiv. nats. torh.-ekon. un-t, 2017. 184 s.
2. Proektuvannia hoteliv : navch. posib. [dlia stud. vyshch. navch. zakl.] / A.A. Mazaraki, M.I. Peresichnyi, S.L. Shapoval ta in. ; za red. A.A. Mazaraki. K. : Kyiv. nats. torh.-ekon. un-t, 2012. 340 s.
3. Proektuvannia kurortiv : navch. posib. / [A.A. Mazaraki, S.L. Shapoval, S.V. Melnychenko ta in.]; za red. A.A. Mazaraki. K. : Kyiv. nats. torh.-ekon. un-t, 2014. 304 s.
4. DSTU 4281:2004. Zaklady restorannoho hospodarstva. Klyasyfikatsiia. [Chynnyi vid 2004-07-01]. Vyd. ofits. Kyiv : Derzhspozhyvstandart Ukrainy, 2004. 18 s.
5. Klymchuk A.O., Levytska I.V., Tarasiuk H.M. Proektuvannia pidpriemstv hotelno-restorannoho biznesu : navch. posibnyk [Elektronne vydannia]. Zhytomyr : Derzhavnyi universytet «Zhytomyrska politekhnika», 2023. 302 s.
6. Proektuvannia zakladiv restorannoho hospodarstva: Navchalnyi posibnyk / I.M. Kaluhina, A.D. Salavelis, O.O. Fesenko, V.M. Lysyuk. Odesa : Osvita Ukrainy, 2019. 308 s.
7. Krul H.Ya. Osnovy restorannoi spravy : navchalnyi posibnyk. Chernivtsi : Chernivetskyi nats. un-t im. Yu. Fedkovycha, 2020. 496 s.
8. Hutorov O.S. Osoblyvosti zdiisnennia proektuvannia zakladiv restorannoho hospodarstva. Molodyi vchenyi. 2020. № 5 (81). S. 119–122.
9. HoReCa : navch. posib. : u 3 t. T. 2. Restorany / [A.A. Mazaraki, S.L. Shapoval, S.V. Melnychenko ta in.] ; za red. A.A. Mazaraki. Kyiv : Kyiv. nats. torh.-ekon. un-t, 2017. 312 s.
10. DBN V.2.2-25:2009. Pidpriiemstva kharchuvannia (zaklady restorannoho hospodarstva). [Chynni vid 2010-09-01]. Vyd. ofits. Kyiv : Minrehionbud Ukrainy, 2010. 85 s.