

Галицький коледж імені В'ячеслава Чорновола
Відділення економіки та туризму

Кафедра готельно-ресторанної справи

КУРСОВА РОБОТА
з дисципліни "Організація ресторанного господарства",
"Організація готельного господарства"

на тему: «Організація обслуговування банкету-фуршету у ресторанах на
прикладі ресторану «Едем»

Виконав : ст. гр. ГР-18б
Федірко Олександр
Науковий керівник:
Муха Роксолана Андріївна

Кількість балів _____
Національна шкала _____
ECTS _____

Члени комісії	_____	_____
	(підпис)	(прізвище та ініціали)
	_____	_____
	(підпис)	(прізвище та ініціали)
	_____	_____
	(підпис)	(прізвище та ініціали)

Тернопіль – 2021

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ БАНКЕТІВ-ФУРШЕТІВ У ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА.....	5
1.1 Сутність та характерні риси організації банкету-фуршету у ресторанах.....	5
1.2 Сервірування та організація процесу обслуговування під час проведення банкету-фуршету у ресторані.....	7
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ ГОСТЕЙ ПІД ЧАС РЕАЛІЗАЦІЇ БАНКЕТУ-ФУРШЕТУ У РЕСТОРАНІ «ЕДЕМ».....	13
2.1 Загальна характеристика ресторану «Едем».....	13
2.2 Організація обслуговування гостей під час банкету-фуршету та його характеристика у ресторані «Едем».....	18
2.3 Особливості меню банкету-фуршету у ресторані «Едем».....	22
РОЗДІЛ 3. УДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ БАНКЕТУ-ФУРШЕТУ У РЕСТОРАНІ «ЕДЕМ».....	26
ВИСНОВКИ.....	36
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	39
ДОДАТКИ.....	41

ВСТУП

Актуальність теми курсової роботи обумовлюється тим, що ресторанний бізнес являється перспективним напрямком для сучасних підприємців. Із року в рік відкривається велетенська кількість різноманітних барів, ресторанів і кафе. Цей вид бізнесу дуже стабільний, і навіть коли в період кризи продовжує активно набирати обороти і приносити прибуток своїм власникам. Сучасний ресторанний бізнес, як ніколи раніше, пропонує широку номенклатуру послуг споживачам продукції та послуг громадського харчування.

Актуальним на сьогодні організація банкету фуршету. Організація такого заходу є одним із демократичних способів відзначити ту чи іншу подію. Банкет фуршет зазвичай організовують в тому випадку, коли в обмежений час необхідно прийняти велику кількість гостей. Тому дана тема є досить актуальною на сьогодні, оскільки банкети фуршети також є оптимальним вибором для неформального спілкування, а також на подібному заході кожен запрошений гість має змогу без особливих зусиль знайти собі приємного і цікавого співбесідника. Слід відзначити, що банкет фуршет у ресторані – це економічно вигідно і придатно для певних ситуацій рішення, так як він має ряд переваг: можливість на невеликій площі обслуговувати велику кількість гостей, вільний вибір учасників банкету місць у залі, можливість підійти для бесіди до кожного гостя, можливість вибирати на свій смак страви та напої, запрошені гості можуть залишати банкет в будь-який час не чекаючи закінчення, значно менші витрати на одного гостя, ніж на традиційному банкеті.

Сьогодні ринок послуг України з організації банкетів фуршетів вступив у новий етап свого розвитку, організатори сьогодні пропонують організувати звичайний банкет-фуршет у ресторані, але й зробити це й захід неповторним, не схожим на інші. Сьогодні в Україні стали популярними такі послуги під час фуршетів, як шоколадний фонтан, сирне та шоколадне фондю, дівчина фуршет.

Проблеми організації та обслуговування банкетів фуршетів у закладах ресторанного господарства були досліджені у працях таких авторів, як Архіпов

В.В., Русавська В.А., Капліна А.С., Колацька А. О., Кримська Т.А., Момот О. І., Кучер Л. С., Шкуратова Л. М., Рябенька М.О., Самодай В. П., Кравченко А. І., Усіна А. І., Сегеда І. В., Чередниченко А. О., **Калінін М. В.**, Чудковський В. Н. та ін.

Метою даного дослідження є вивчення теоретичних підходів та практичних аспектів організації обслуговування банкетів фуршетів, а також пропонування їх удосконалення на підприємствах ресторанного господарства.

Об'єктом дослідження виступає процес обслуговування під час проведення банкету фуршету у ресторані «Едем», а **предметом дослідження** є взаємовідносини в процесі реалізації обслуговування банкету фуршету у ресторані.

Виходячи із актуальності теми та мети дослідження **завданнями даної роботи** є вивчення таких питань:

- дослідження сутності та характерних рис організації банкету-фуршету у ресторанах;
- визначення сервірування та організація процесу обслуговування під час проведення банкету-фуршету у ресторані;
- дослідити загальну характеристику ресторану «Едем»;
- з'ясування особливостей організації обслуговування гостей під час банкету-фуршету та його характеристика у ресторані «Едем»;
- визначення особливостей складання меню банкету-фуршету у ресторані «Едем»;
- удосконалення організації обслуговування банкету-фуршету у ресторані «Едем».

Інформаційною базою дослідження стала науково-періодична література, джерела Інтернет-ресурсів, практика організації проведення банкетів-фуршетів у ресторані «Едем», дані статистичної та фінансової звітності ресторану «Едем».

Структура роботи. Курсова робота складається з вступу, трьох розділів основної частини, висновків, списку використаної літератури, який налічує 21 джерело.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ БАНКЕТІВ-ФУРШЕТІВ У ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

1.1. Сутність та характерні риси організації банкету-фуршету у ресторанах

Назва банкет-фуршет походить від французького «а-ля фуршет», що означає «на виделку». Основним столовим приладом під час їжі є виделка закусочна [2, с.73]. Банкет-фуршет організують зазвичай у випадках, коли в порівняно обмежений час (1,0-1,5 год) необхідно прийняти велику кількість гостей. Їм надається вільний вибір місця в залі.

Організація фуршету здійснюється при урядових прийомах, підписанні протоколів, театральних прийомах, укладанні ділових угод, при закритті або відкритті презентацій, семінарів, при проведенні різних ювілеїв, сімейних свят та інших святкових заходів [4, с.77]. Особливістю обслуговування фуршету є те, що гості їдять і п'ють стоячи біля столів, до яких не ставлять стільців. Меню такого фуршету включає холодні і гарячі закуски, гарячі другі страви, десерт і напої. Закуси повинні подаватися невеличкими порціями «під виделку», тобто, щоб можна було їсти не вдаючись до допомоги ножа.

Під час фуршетів традиційно подають різноманітні канапе, рулети, корзики, профітролі, тарталетки із салатами та різними наповнювачами, порційні холодні закуски, також подають великий асортимент різних нарізок, наприклад, сирна нарізка, овочева та фруктові нарізки. Іноді в меню банкету фуршету (рис.1.1) включають другі гарячі страви.

Різнноманітні закуски для банкетів фуршетів, як правило, включають і солодкі страви. Варіантами десертів є: фруктові канапе та нарізки, салати у тарталетках або профітролях политі топінгами, вершками або іншими солодкими соусами, міні-мафіни, міні-кекси, міні-тістечка, фрукти в карамелі,

наприклад такі як яблука чи груші, різноманітний асортимент шоколадних цукерок [4].



Рис.1.1. Організація меню банкету-фуршету у ресторані [7]

Учасникам банкетів-фуршетів надається можливість вибрати не тільки холодні, а й гарячі та солодкі страви, які виставляються на банкетному столі. Температуру гарячих страв підтримують за допомогою пристосувань для підігрівання, наприклад мармітах. Для деяких холодних страв використовують підставки з льодом. На кожні 50-100 осіб у залі встановлюють фуршетний стіл, на якому виставляють всі страви або спочатку холодні страви і закуски, потім гарячі й останніми солодкі.

Перед подаванням солодких страв і фруктів зі столу забирають все зайве. Усього в меню включають 10-15 найменувань закусок, гарячих і солодких страв. Фуршет дає великий простір фантазії в оформленні і різноманітності можливостей у складанні меню.

Оригінальність і зручність фуршету у тому, що завдяки розмаїтості страв, які пропонуються під час банкетів-фуршетів, кожний гість має змогу знайти щось на свій смак [12, с.103]. Зазвичай до кожної страви подають окреме вино або безалкогольні напої. На великих фуршетах після м'яса подають солодкі страви. На завершення подають каву або чай.

Асортимент напоїв під час проведення фуршетів досить різноманітний: шампанське, різні вина, міцні напої, вермути, лимона, соки, також

різноманітні коктейлі, морси, фреші, газовані напої, мінеральна вода [7]. На банкетному столі або підсобних столах, розміщених поряд із банкетним, стопками ставлять тарілки і кладуть столові набори (із розрахунку по 2 шт. кожного виду на одного гостя).

Краще використовувати столові мілкі тарілки, на яких гостям зручніше розмістити декілька видів закусок, вибраних на банкетному столі. Напої не ставлять на банкетний стіл.

Для цього є буфет-бар, який встановлюють у банкетному залі або в залі для збору гостей. У буфеті-барі гості самі беруть напої. Частину напоїв розносять на тацях офіціанти, для комплектації яких у підсобному приміщенні рекомендується передбачити ще один буфет-бар. Столи під час банкетів-фуршетів мають гарний вигляд не лише за рахунок підібраних скатертин, серветок і сервізів.

Зазвичай, в меню банкету-фуршет включають 12-16 видів холодних закусок, 1-3 гарячі закуски, одна солодка страва, фрукти по 200-250 грам на людину соки 100-150 мл, води 250-500 мл. За кілька хвилин до початку банкету офіціанти займають місця кожен біля своєї ділянки столу.

Запрошених гостей зустрічають в аванзалі організатори банкету або метродотель. У барі, який розташований тут же, пропонують аперитив, а іноді й легкі закуски. За бажанням організатора напої і закуски офіціанти можуть розносити на підносах.

1.2. Сервірування та обслуговування банкету-фуршету

Для організації банкету-фуршету використовують столи висотою 0,9-1,1 м, шириною - 1,2-1,5 м, довжиною не більш 10 м. Для цього використовують фуршетні столи різної форми, з яких можна komponувати святковий стіл різного розміру та форми.

Столи прикрашають подані страви. Після розміщення скляного посуду стіл сервірується тарілками, спочатку викладають закусочні тарілки стопками 6-8 штук на відстані від краю столу на 2 см.

Відстань між стопками тарілок 1,5-2 м із торця столу відстань до першої стопки тарілок 70 см – 1 м. За закусочними тарілками викладають піріжкові або десертні тарілки. На піріжкові або десертні тарілки викладають полотняні серветки, можна біля тарілок [21, с.109].

Стопки тарілок розміщують симетрично, потім розкладають прибори, можна розкласти так: виделка, як з лівого так і з правого боку, на ребро зубчиками до тарілки, ножі завжди з правого боку лезом до тарілки, ще можна розміщувати ножі віялом. Доцільніше виделки розкласти з правого боку, десертні прибори або фруктові розміщують за десертними тарілками або правіше.

При сервіровці столу можуть використовуватись і паперові серветки у вазах, квіти, фрукти. Напої в пляшках розміщують враховуючи спосіб розміщення скляного посуду. Пляшки витираємо, деякі відкривають, витирають шийки пляшок і далі прикривають корками. Після сервіровки столу викладають холодні закуски (рис.1.2).



Рис.1.2. Процес сервірування столу під час банкету-фуршету [13]

Починають із закусок, які не втрачають свого вигляду довший час (за годину до початку банкету). Спочатку закуски з риби, м'яса та овочів. В кінці ікру, масло, заливні, салати заправлені сметаною або майонезом, якщо з

соусом, то соус окремо в соуснику на піріжковій тарілці з ложкою.

При визначенні загальної довжини столів виходять із нормативу: 1-1,5 м на 6-8 гостей. Фуршетні столи розміщують по-різному: в один ряд, декількома рядами або у вигляді кола, еліпса, квадрата з округленням кутів, а також літер Т, П, Ш тощо.

При цьому центральне, найбільш зручне місце в залі виділяється почесним гостям. Столи не повинні загороджувати основний службовий вхід у зал. Їх не варто встановлювати ближче, ніж на 1,5 м. від стіни, щоб забезпечити вільне пересування гостей і офіціантів. Стіл для почесних гостей (при розставлянні столів у вигляді літ р П, Ш) встановлюють на відстані 1-1,5 м від інших столів. Крім основних фуршетних столів, у залі в зручних місцях (переважно біля стін) ставлять додаткові - круглої, квадратної або прямокутної форми. Біля цих столів гості можуть їсти і пити або поставити на них використані тарілки, чарки, келихи тощо [19, с.223].

У банкетному залі можуть бути передбачені невеликі столи (приблизно на 6 чол.) із кріслами для гостей, котрим важко приймати їжу стоячи. Крім того, у залі біля стін установлюють підсобні столи для запасних тарілок, наборів, чарок, серветок. Фуршетні столи (рис.1.3) накривають таким чином, щоб спуск скатертини з усіх боків був 5-10 см від підлоги.



Рис.1.3. Накриття фуршетних столів у ресторані під час підготовки до банкету-фуршету [13]

Скатертини стелять на столи після того, як усі вони розставлені і вирівняні. Попередньо столи рекомендується накривати м'якою товстою тканиною, що попереджає биття посуду, усмоктує випадково пролиту рідину. Якщо стіл накривають декількома вузькими скатертинами, варто вирівняти нижні краї двох скатертин, якими накривають фуршетний стіл однієї і з іншої сторони.

Стіл можна накрити двома широкими скатертинами: першою скатертиною застеляють сторону столу, протилежну до основного проходу зали; другою - іншу сторону столу, перекриваючи першу скатертину. Кути скатертини підвертають, створюючи прямий кут, і спуски з бічної і торцевої сторін столу акуратно скріплюють.

Для сервірування столу використовують столовий посуд і набори, загальна кількість яких залежить від чисельності гостей і нормативу на одного гостя, а саме [20, с.71]:

- Тарілки закусочні 1,5-2;
- Тарілки пиріжкові 0,5-0,75;
- Ножі закусочні 0,5;
- Ножі десертні 0,25;
- Виделки закусочні 0,75 – 1;
- Виделки десертні 0,5-0,75;
- Фужери 0,75-1;
- Склянки для соків 0,25-0,5;
- Чарки 2-2,5.

Сервірування фуршетних столів починають із розставляння скляного або кришталевого посуду. Залежно від напоїв, що будуть подані на банкеті, а стіл сервірують різними видами чарок і келихів за винятком келихів для шампанського і пива, лікерних і коньячних чарок.

Існує декілька варіантів сервірування фуршетного столу скляним посудом. При двосторонньому сервіруванні вздовж фуршетного столу визначають середню лінію, на кінцях котрої, відступивши від краю столу на

10-15 см, складають трикутники з фужерів (10, 15 або 21 шт.). Довжина столу більше 7 м, фужери ставлять також і в середині толу двома трикутниками (6-10 шт.) із відстанню між їхніми кутами 15~20см.

Чарки розміщують між трикутниками з фужерів у два ряди на відстані приблизно 20 см один від іншого, чергуючи їх у визначеному порядку. Чергування чарок в обох рядах повинно бути однаковим. Стопки для соків ставлять біля фужерів із двох боків від кожного трикутника. Між рядами чарок ставлять напої, вази з квітами. Із зовнішнього боку страви з холодними закусками.

При розставлянні фужерів і чарок «змійкою» по осі столу розміщують фужери групами на відстані 1 м одна від іншої. Поруч із фужерами під кутом 45° до осі столу ставлять лафітні, рейнвейні, горілчані чарки (групами по 3-6 шт.).

При розставлянні «ялинкою» подовжньої осі столу через інтервали, рівні 1 м, ставлять фужери по 3-6 шт., під кутом 45° до осі столу розташовують рейнвейні чарки, складені трикутниками по 3 шт. лафітні і горілчані. Пляшки з водою і пивом ставлять поруч із фужерами, пляшки з алкогольними напоями всередині утворених чарками кутів. Страви із закусками ставлять на кожному боці столу паралельно рядам чарок.

При розставлянні фужерів, чарок групами по подовжній осі столу під кутом 45° з інтервалами 20-30 см розміщують фужери, потім чарки. Можливо й одностороннє їх розміщення групами. При такому сервіруванні напої, фрукти і квіти ставлять в інтервалі між групами фужерів, чарок або за ними. Усі інші предмети сервірування і закуски розташовують на кожному боці столу по обидва боки груп чарок.

Більш складні страви можна подати наступним способом: на таці, накритій серветкою, ставлять страви, соус, чисті тарілки, закусочні набори, хліб. Офіціант обносить гостей, пропонуючи їм самим узяти бажане, або розкладає це сам вільною правою рукою.

При подаванні риби, смаженої в тісті, невеликих котлет, люля-кебаб на

блюдо ставлять також стопку зі шпажками. У правій руці офіціант тримає тарілку для використаних шпажок. Гарячі страви можуть бути подані на таці.

Основний продукт ставлять на таці в блюді або в баранчику, соус у соуснику, поруч розташовують стопку тарілок, столові набори й хліб. Офіціант підходить до гостей, пропонує їм узяти страву або за їх бажанням пропонує страву сам і подає гостю [11, с.109].

Після гарячих страв подають десерт. На тацю, накриту серветкою, ставлять металеві креманки, кладуть десертні або чайні ложки. У цей час або після десерту гостям пропонують і шампанське. Його несуть на таці, накритій серветкою, у келихах, наповнених на дві третини їх місткості.

Завершується банкет поданням кави. Офіціант переносить таці на лівій руці, правою ставить чашку на блюдце, поряд кладе кавову ложку, за бажанням гостя щипцями кладе кілька кусочків цукру і пропонує каву гостю. До кави подають коньяк або лікер. Для цього на таці, накритій серветкою, ставлять коньячні і лікерні чарки, пляшки з коньяком і лікером.

РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ ГОСТЕЙ ПІД ЧАС РЕАЛІЗАЦІЇ БАНКЕТУ-ФУРШЕТУ У РЕСТОРАНІ «ЕДЕМ»

2.1. Загальна характеристика ресторану «Едем»

Об'єктом дослідження виступає ресторан «Едем», що знаходиться у мальовничому лісопарку «Загребелля». Заклад побудований та введений в експлуатацію у 2006 році. Розклад роботи: понеділок-неділя, 11:00-23:00, без перерви. Загальний вигляд даного закладу представлено на рисунку 2.1.



Рис.2.1. Загальний вигляд ресторану «Едем» [14]

Даний заклад характеризує комфорт та затишок, хороші музичні та танцювальні програми, великий вибір послуг та розваг, що в сукупності створює позитивний настрій будь-якому відвідувачу. В ресторані «Едем» проводяться різноманітні види банкетів, дні народження та ювілеї, весілля та

річниці весіль, презентації та конференції, корпоративи та інші заходи.

Ресторан «Едем» являє собою двоповерхову будівлю на першому поверсі розташований хол, банкетний зал на 80 осіб та кухня. На другому поверсі закладу розташовані відмінні VIP-кімнати, в яких можливо провести розкішний банкет, романтичне побачення, діловий ланч, провести важливі переговори. Інтер'єр у ресторані «Едем» представлено на рис.2.2.



Рис.2.2. Інтер'єр у ресторані «Едем» [14]

У ресторані також представлені літні майданчики – едемський сад, в якому гості зустрінуть гарний ландшафтний дизайн, зручні альтанки, дзюрчання водоспаду та спів пташок, зазначене створює магічний краєвид та забезпечить якісний відпочинок у даному закладі. Загальний вигляд альтанок закладу представлено на рисунку 2.3.



Рис.2.3. Загальний вигляд альтанок та водоспаду у ресторані «Едем»[14]

Організаційну структуру ресторану «Едем» представимо на рисунку 2.4.

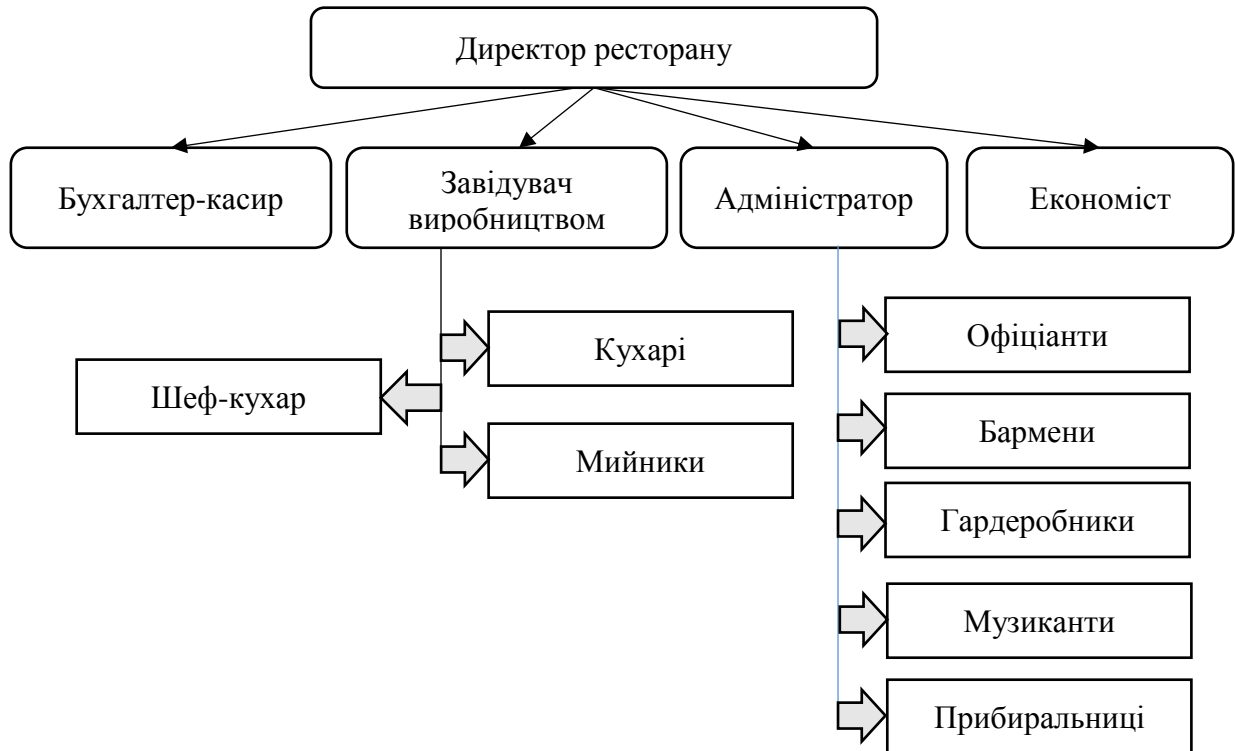


Рис.2.4. Організаційна структура ресторану «Едем» [14]

Досліджуючи організаційну структуру даного закладу, слід відзначити, що вона розділена на чотири блоки: бухгалтери-касири, завідувач виробництвом, адміністратори, економіст. Загальне управління діяльністю закладу реалізує директор, який визначає напрями діяльності та розвитку підприємства, контролює діяльність структурних підрозділів, здійснює прийом та добір персоналу у заклад.

У ресторані «Едем» облікову-аналітичну політику забезпечує бухгалтер-касир, який здійснює облік основних господарських процесів підприємства, здійснює нарахування оплати праці та різноманітних відрахувань, узгоджує податкову політику підприємства, визначає особливості облікової політики підприємства.

Виробничий процес (приготування їжі) забезпечує завідувач виробництвом, в якого підпорядкуванні є шеф-кухар, кухарі та мийники. Зазначені працівники забезпечують приготування меню для обслуговування різноманітних заходів на підприємстві. Повноцінний контроль реалізується, як

завідувачем виробництвом так і шеф-кухарем.

Безпосередньо процес обслуговування та організаційне забезпечення заходів у ресторані «Едем» реалізує адміністратор, в підпорядкуванні якого знаходяться офіціанти, бармени, музиканти, гардеробники, прибиральниці. Офіціанти здійснюють процес обслуговування; бармени забезпечують відвідувачів якісною випивкою із бару, організовують, при необхідності, бар-шоу, для залучення максимальної кількості клієнтів; музиканти – забезпечують музикальний супровід даного заходу; гардеробники та прибиральниці – забезпечують обслуговування гостей здійснюючи складування одягу відвідувачів та забезпечують частоту у закладі під час проведення банкетів.

Економіст здійснює фінансово-економічну діяльність у закладі, складає кошториси меню, узгоджую із бухгалтером-касиром рівень витрат на організацію заходів, узгоджує із директором напрями фінансово-економічного розвитку підприємства.

На завершення дослідження особливостей функціонування ресторану «Едем» представимо результати фінансово-економічної діяльності підприємства в динаміці, дані представимо у таблиці 2.1.

Таблиця 2.1

Результати фінансово-економічної діяльності ресторану «Едем» за період 2019-2020 рр.

Найменування показника	2019 р.	2020 р.	Відхилення	
			тис.грн.	%
Чистий дохід (виручка) від реалізації послуг	1011	1590	579	57,27%
Собівартість реалізованих послуг	843	1298	455	53,97%
Чистий прибуток (збиток)	17	22	5	29,41%
Необоротні активи	162	166	4	2,47%
Оборотні активи	183	187	4	2,19%
Довгострокові зобов'язання	0	0	0	0,00%
Поточні зобов'язання	168	144	-24	-14,29%
Власний капітал	183	205	22	12,02%

Дослідження аналітичної таблиці 2.1. показало, що за 2019-2020 рр. відбувається підвищення фінансової активності в фінансово-господарській діяльності ресторану «Едем». Якщо аналізувати чистий дохід підприємства від реалізації послуг, то він суттєво підвищився, так якщо на кінець 2019 року чистий дохід становив 1011 тис.грн., то в кінці аналізованого періоду 1590 тис.грн., цей показник збільшився на 579 тис.грн. або на 53,97%.

Собівартість реалізованих продукції та послуг ресторану «Едем» в порівнянні із попереднім періодом також підвищилася і це є природнім процесом, оскільки затрачається більше ресурсів на виготовлення більшого обсягу страв та зростання кількості обслуговування. Так, збільшення собівартості реалізованих послуг на 455 тис.грн. спостерігається на кінець 2020 року або у процентному відношенні це склало 53,97%. Якщо аналізувати чистий прибуток, то він збільшився на 5 тис.грн або на 29,41%, це позитивно позначається на фінансовому стані підприємця. При чому підприємець має поточні зобов'язання, які в поточному році зменшилися на 24 тис.грн. або (-14,29%). Позитивним чинником в діяльності підприємства є також зростання необоротних активів ресторану «Едем». Так за аналізований період обсяг необоротних фондів збільшився на 4 тис.грн або на 2,47%. Що раніше із спеціалізованим управлінням за всі роки діяльності такого не спостерігалось. При цьому, збільшення необоротних активів свідчить про покращення матеріально-технічної бази, а оборотних – про збільшення найбільш ліквідної частини активів, що може призвести до покращення показників ліквідності та платоспроможності ресторану «Едем».

На позитивні відгуки заслуговує підвищення обсягу оборотних активів ресторану «Едем» і зростання власного капіталу. Так за аналізований період оборотні активи, в порівнянні із попереднім періодом, збільшилися на 4 тис.грн. або на 2,19% і відповідно на кінець аналізованого періоду склали 187 тис.грн. Власний капітал ресторану «Едем» зріс до позначки 205 або на 12,02%.

Таким чином, підсумовуючи все вищеописане, необхідно зазначити, що

фінансовий стан підприємства ресторану «Едем» покращився в порівнянні із попереднім періодом. Якщо ж позитивна динаміка збережеться в наступних періодах, то підприємцю слід буде нарощувати обсяги реалізації послуг шукаючи нові ринки збуту, за рахунок цього зменшувати власні зобов'язання шляхом скорочення поточних і збільшення довгострокових. Відповідно ще більше покращиться платоспроможність та збільшиться обсяг власного оборотного капіталу.

2.2. Організація обслуговування гостей під час банкету-фуршету та його характеристика у ресторані «Едем»

В даному питанні здійснимо практичне дослідження особливостей проведення банкету-фуршету, а також порівняємо етапи проведення даного заходу із іншими закладами. Дослідимо особливості проведення банкету – фуршету в честь відкриття спортивного клубу, котрий був організований 22.03.2021 року, тривалість банкету фуршету становила 3 години (16-00 – 19-00), кількість запрошених гостей 35 осіб. Необхідно відзначити, що особливістю проведення такого банкету-фуршету є те, що запрошені на даний захід пили та їли стоячи. В цілому, слід відзначити ряд етапів проведення підготовки та обслуговування даного заходу, а саме (рис.2.5):



Рис.2.5. Етапи проведення банкету-фуршету
у ресторані «Едем»

Досліджуючи етапність проведення заходу (банкет-фуршет) у ресторані «Едем» необхідно відзначити, що на першому етапі здійснюється узгодження адміністратора та замовника заходу, щодо дати, часу, меню, особливостей обслуговування, музичного супроводу та танцювальної програми, ціни за проведення банкету. Узгодивши дані аспекти було підписано договір про надання послуг організації фуршету банкету між рестораном «Едем» та підприємством, де передбачено усі аспекти обслуговування даного банкету. Складене меню проведення даного заходу виглядало наступним чином (таблиця 2.2).

Таблиця 2.2

Меню проведення банкету-фуршету 22.03.2021 року
із 16-00 до 19-00 у ресторані «Едем»

Меню	Кількість	Ціна, грн.
Овочеve плато із свіжих овочів	1 кг.	300
Сирний сет	1 кг.	450
М'ясне домашнє асорті	1 кг.	600
Канапе із лососем	70 шт.	1400
Канапе із ковбасою та сиром	70 шт.	1050
Шпикачка	70 шт.	1000
Овочі гриль	1 кг	400
Узвар	5 л.	250
Імбирно-цитрусовий лимонад	3 л.	220
Фруктово-ягідний компот	3 л.	200
Алкогoльні напої	2 л.	400
Морозиво із фруктами	35 шт.	1750
Кава	20 шт.	800
Чай	15 шт.	600
Всього		9420

Таким чином, загальна вартість меню становитиме 9420 грн. або 270 грн. на одну особу. Основними акцентами в формуванні меню стали закуски, сирний сет, м'ясне домашнє асорті, два види канапе, на десерт замовники

визначили морозиво із фруктами, каву та чай.

Наступним етапом стала підготовка до проведення заходу, яка включала спершу визначення локації проведення заходу, сервірування столів та декорування проведення банкету фуршету, адже гарна подача страв обумовлює настрій та визначає привабливість (імідж) даного закладу. Приклад сервірування столу під час проведення банкету-фуршету у ресторані «Едем» представимо на рисунку 2.6.



Рис.2.6. Сервірування столу під час проведення банкету-фуршету у ресторані «Едем» [14]

Поряд із сервірованим столом ставляться додаткові столи та викладуються тарілки, виделки та фужери, кладуться столові набори, при цьому враховується кількість гостей, особливості меню та період проведення. В даному випадку ставилися два види виделок для кожного гостя, окремо для закусок та холодних страв, інша для десерту.

Варіант сервірування столу при проведенні банкету-фуршету у

ресторані «Едем» (рис.2.7).



Рис.2.7. Сервірування столу під час проведення банкету-фуршету у ресторані «Едем» [14]

Після того, як закінчили сервірування столу відбувається зустріч гостей свята. В даному випадку було обумовлено, що адміністратор та гардеробники будуть зустрічати гостей і допомагати роздягнутися та пройти до зали проведення даного банкету. Більшість гостей прибула о 15-40 (було замовлено автобус із підприємства), гостей зустрів адміністратор спрямував до гардеробу де гардеробник люб'язно допоміг роздягнутися гостям та помістив верхній одяг у гардеробну. Після цього адміністратор та офіціанти спрямували гостей до зони проведення банкету-фуршету. Захід було розпочато вчасно о 16-00, о 17-00 відбувся музичний супровід та танцювальна програма.

В процесі обслуговування відбувався діалог між офіціантами та гостями, офіціанти допомогли із обранням представленого асортименту страв пояснюючи особливості меню. Поряд із цим, офіціанти на підносах самі роздавали закуски проходячи між столами де відбувалося спілкування, огляд танцювальної програми та прослуховування гарного музичного супроводу.

Захід завершився вчасно о 19-00, гості були задоволені закусками та випивкою запропонованою у закладі під час проведення банкету-фуршету. Після заходу відбувся розрахунок за проведений вечір. Гості поетапно підходили до гардеробу забираючи речі, при цьому адміністратор та гардеробник допомагали гостям одягнутися, при необхідності викликали таксі для гостей. Після проведення заходу відбулося прибирання локації де було проведено захід, тарілки та виделки спрямовані для подальшого миття. Офіціанти прибрали столи та прибиральниці прибирали відпочинкову зону.

2.3. Особливості меню банкету-фуршету у ресторані «Едем»

У ресторані «Едем» меню для організації банкету-фуршету (рис.2.8) складається в основному із канапе та закусок, десертів та прохолодних напоїв. Як показує практика організації таких заходів зазвичай гості хочуть прості та корисні страви, які будуть з хорошими смаковими якостями.



Рис.2.8. Варіанти меню банкету-фуршету у ресторані «Едем» [14]

В ряді випадків, до меню в процесі організації банкету-фуршету також включають і інші страви, зокрема: гарячі страви, салати, піца, млинці із різноманітними начинками (м'ясом, грибами, зеленю). Якщо відбувається подача гарячих страв, то її реалізують порційно, так що кожен із гостей міг попробувати дану страву.

Салати можна подавати у здобних кошиках для того, щоб кожен із гостей отримав свою порцію. В закладі враховують необхідність задоволення вимог споживачів, тому і відзначають, що гість повинен посмакувати все меню запропоноване для організації банкету.

Черговість подачі страв при організації фуршету банкету наступна: спочатку подаються, коли сервірується стіл, холодні закуски та страви, потім, через годину часу, подаються гарячі закуски, а після подаються гарячі страви. Через годину подаються десерти, зазвичай морозиво із фруктами, слойки із фруктами, желе або мус в креманках, торт.

Поряд із подачею десерту гостям пропонується шампанське, яке несуть на таці, котра накрита серветкою, а келихи, зазвичай наповнюють даним напоєм на дві третини місткості.

На завершення банкету – фуршету пропонується кава або чай, при цьому офіціант її переносить на таці на лівій руці, а правою розставляє чашку на блюдце, а також поряд кладе столову ложку для накладання цукру у каву або чай. До кави, як варіант, можна подавати або коньяк або лікер. Чарки наповнюють даними напоями або безпосередньо у локації проведення заходу або ж у підсобному приміщенні та подають гостям у стаканах.

Розглянемо приклад меню банкету-фуршету у ресторані «Едем» та здійснимо порівняння даного меню на 50 осіб із меню проведення банкету-фуршету у конкурентному закладі ресторані «Максим», визначимо ефективність реалізації даних заходів в обох ресторанах.

Дані розрахунку банкетного меню у досліджуваних ресторанах представимо у таблиці 2.3.

Таблиця 2.3

Порівняльна характеристика меню організації банкету-фуршету у
ресторані «Едем» та ресторані «Максим» (на 5 осіб, 2 год.)

Ресторан «Едем»			Ресторан «Максим»		
Меню	Вихід	Ціна, грн.	Меню	Вихід	Ціна, грн.
1. М'ясна нарізка	5 кг.	1000	1. М'ясна нарізка	5 кг.	1200
2. Овочева нарізка	5 кг.	500	2. Овочева нарізка	5 кг.	600
3. Канапе з червоною ікрою	50 шт.	1500	3. Канапе з лососем	50 шт.	1500
4. Канапе з сьомгою	50 шт.	1500	4. Канапе з ковбасою і огірком	50 шт.	1500
5. Канапе на шпаци з шинкою	150 шт.	1500	5. Комбінована шпакка	150 шт.	1700
6. Канапе на шпаци з сиром	150 шт.	1500	6. Канапе на шпаци з сиром	150 шт.	1700
7. Тарталетки зі «Столичним салатом»	50 шт.	1000	7. Тарталетки зі «Грецьким салатом»	50 шт.	1200
8. Тарталетки з сиром та зеленню	50 шт.	1000	8. Тарталетки з сиром та мисливською ковбасою	50 шт.	1200
9. Млинці із яблучною начинкою	100 шт.	1000	9. Млинці із сиром	100 шт.	1200
10. Фруктова нарізка	5 кг.	900	10. Фруктова нарізка	5 кг.	1000
11. Узвар	10 л.	400	11. Узвар	10 л.	500
12. Фруктовий сік	10 л.	800	12. Фруктовий сік	10 л.	800
13. Коньяк	4 л.	2000	13. Коньяк	4 л.	2200
14. Морозиво із фруктами	50 шт.	1500	14. Морозиво із фруктами	50 шт.	1700
Всього:		16100	Всього:		18000

Аналізуючи позиції меню (обрали практично ідентичне меню), необхідно відзначити більш дорогі ціни у ресторану «Максим», що дещо знижує його конкурентоспроможність. Відповідно, у ресторану «Едем» вартість меню складе 16100 грн. (322 грн./особу), у ресторані «Максим» вартість практично ідентичного меню становитиме 18000 грн. (360 грн.).

Досліджуючи ефективність реалізації меню банкету-фуршету у ресторанах «Едем» та «Максим» визначимо основні показники ефективності (таблиця 2.4).

Таблиця 2.4

Порівняння ефективності приготування меню банкету-фуршету
у ресторанах «Едем» та «Максим»

Показник	Сума, грн.	Показник	Сума, грн.
Дохід від реалізації	16100	Дохід від реалізації	18000
Витрати, в тому числі	11500	Витрати, в тому числі	13000
-сировина та матеріали	5000	-сировина та матеріали	5000
-витрати на оплату праці та відрахування	5000	-витрати на оплату праці та відрахування	6000
-комунальні послуги	500	-комунальні послуги	500
-інші витрати	1000	-інші витрати	1500
Прибуток до оподаткування	4600	Прибуток до оподаткування	5000
Податок на прибуток	828	Податок на прибуток	900
Чистий прибуток	3772	Чистий прибуток	4100
Чистий прибуток на 1 гостя	76	Чистий прибуток на 1 гостя	82
Індекс рентабельності,%	23,4	Індекс рентабельності,%	22,8

Здійснюючи порівняння ефективності приготування меню банкету-фуршету у ресторанах «Едем» та «Максим» необхідно відзначити, що більш ефективними є організація меню та обслуговування у ресторані «Едем», показник складає 23,4%, проте більший чистий прибуток отримує ресторан «Максим» - 4100 грн. (82 грн. на одну особу).

РОЗДІЛ 3

УДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ БАНКЕТУ-ФУРШЕТУ У РЕСТОРАНІ «ЕДЕМ»

В аспекті зростання ефективності обслуговування банкету-фуршету у ресторані «Едем» важливо забезпечувати зростання якості обслуговування. Якість послуг визначається як відповідність наданих послуг стандартам якості, які є надзвичайно високими в ресторанному бізнесі. Ефективна система формування високої якості послуг у ресторані передбачає проектування та контроль їх якості.

Якість надання послуг в контексті обслуговування банкету-фуршету у ресторані «Едем» залежить від ряду чинників, а саме [16, с.184]:

- прийняття рішень щодо переліку ресторанних послуг, що надаються або будуть надаватися;
- перевірка готовності ресторану до надання цих послуг та перевірка плану по персоналу;
- аналіз процесу надання ресторанних послуг;
- визначення ключових факторів успіху, проаналізувавши попит та конкуренцію;
- визначення основних напрямів інноваційної діяльності, якщо в цьому є потреба;
- усунення недоліків в роботі ресторану;
- порівняння досягнутих параметрів робіт у ресторані з встановленими стандартами;
- розробка довгострокових чи стратегічних планів у сфері гостинності.

Основними аспектами контролю у ресторані «Едем» повинні стати, моніторинг робіт в контексті організації обслуговування банкету-фуршету:

1) на першому етапі (домовленість про проведення заходу):

- контроль особливостей проведення домовленості між адміністратором та замовником стосовно проведення банкету-

фуршету;

- контроль особливостей укладання договору про обслуговування банкету-фуршету у ресторані;

2) на другому етапі (підготовка до проведення заходу):

- контроль розміщення столів та зручності проходження між столами в процесі організації обслуговування офіціантами;
- контроль за сервіруванням столів, узгодженість меню, наявність усіх позицій меню;
- контроль чистоти в залі та рівня прибирання;

3) на третьому етапі (прийом та зустріч гостей):

- контроль роботи адміністратори та гардеробника в процесі зустрічі гостей;
- контроль допомоги обслуговуючого персоналу.

4) на четвертому етапі (обслуговування проведення заходу):

- контроль подачі страв (вчасність, повнота, свіжість, достатність);
- контроль обслуговування офіціантами, котрі працюють здійснюючи подачу закусок в закладі;
- контроль вчасності зміни посуду;
- контроль подання холодних та гарячих страв;
- контроль розташування основних блюд;

5) на п'ятому етапі (завершення заходу, прибирання після проведення заходу):

- контроль розрахунку за реалізований захід;
- контроль прибирання після проведення даного заходу;
- узагальнюючий контроль якості обслуговування у ресторані.

Для визначення якості обслуговування споживачів послуг у ресторані «Едем» складемо анкету, що забезпечить опитування респондентів про загальне враження від проведення заходу (рис.3.1).

Анкета			
Ваше ім'я:			
Дата обслуговування:			
Період обслуговування:			
<i>Будь ласка прокоментуйте якість надання наших послуг:</i>			
	Добре	Задовільно	Погано
Служба прийому:			
Доброзичлива зустріч			
Швидкість обслуговування			
Обслуговування заходу:			
Якість приготування			
Повнота меню			
Якість обслуговування			
Атмосфера			
Ціна			
Музичний супровід:			
Тривалість музичного супроводу			
Якість музичного виконання			
Ціна музичного виконання			
Загальна якість заходу			

Рис.3.1. Анкета – опитувальник якості реалізації послуг обслуговування під час здійснення банкету-фуршету у ресторані «Едем»

За результатами опитування, можна визначити якість проведення обслуговування банкету-фуршету у ресторані «Едем». Підвищення якості послуг у ресторані «Едем» лежить в площині реалізації комплексного механізму підвищення якості послуг, що враховує наступні компоненти управління, а саме:

1)Управлінський компонент:

- управлінський потенціал;
- рівень розвитку системи управління;

- принципи, функції та методи управління;
- інструменти управління;

2)Ресурсний компонент:

- матеріально-технічне забезпечення надання ресторанних послуг;
- технологія обслуговування;
- персонал;
- довідково-інформаційна база;

3)Фінансовий компонент:

- джерела фінансування;
- бюджетування;
- податкова політика;
- страхування ризиків;

4) Компонент оцінки:

- оцінка економічної ефективності послуг;
- оцінка соціальної ефективності ресторанних послуг;
- оцінка інноваційної ефективності реалізації ресторанних послуг;

5)Інфраструктурний компонент:

- інформаційно-комунікативні технології;
- прогресивні інноваційні технології та обслуговування;

6) Ринковий компонент: -цінова політика; -еластичність та детермінанта попиту;

- конкурентоздатність;
- якість ресторанних послуг;
- клієнтоорієнтованість.

Підсумкова оцінка якості надання послуг у ресторані «Едем» складається наприкінці процесу надання і виражається в одержанні індивідуальної вигоди. Судження споживача про якість ресторанних послуг

формується виходячи із суб'єктивного досвіду й спостережень і підтверджується за допомогою аналізу та оцінки поведінки безпосередніх партнерів у процесі взаємодії.

Формування якісної системи обслуговування у ресторані «Едем» виступає ефективною та необхідною умовою його діяльності. Безпосередньо якість виготовлення продукції та організація обслуговування у досліджуваному закладі виступатиме найбільш ефективним інструментом у конкурентній боротьбі на ринку ресторанних послуг у місті Тернополі.

Безпосередньо ресторанна послуга є невід'ємним елементом функціонування досліджуваного ресторану, результатом чого є задоволення основних потреб споживачів ресторанної продукції, але й також забезпечуються задоволення потреб вищого рівня, що обумовлює комплексність під час оцінювання. Проблема надання неякісних послуг та подальшого незадоволення споживачів ресторанних послуг може в подальшому призвести до втрати клієнтів закладу та потенційних споживачів, а також призведе до зниження прибутковості підприємства та втрати частки ринку ресторанних послуг. Відповідно важливим є вчасно виявити та очікування клієнтів, а також задовольнити їх вимоги.

Якість послуги у ресторані «Едем» з точки зору споживача, визначається різноманітними процесами, а також діями, пов'язаними з заходами, котрі реалізуються за результатами зворотного зв'язку з якості послуг і сприяють поліпшенню якості останніх, а саме:

- аналізування наданої ресторанної послуги;
- аналізування рівня якості послуги отриманої споживачем;
- перевірка та подальший контроль якості реалізації усіх процесів для дотримання якості та конкурентоспроможності ресторанної послуги;
- формування пропозицій забезпечення високого рівня якості послуг.

Завдання підвищення якості послуг у ресторані «Едем» є довготерміновим і безперервним, тому що їх рівень не може бути постійною величиною, але на кожному етапі якість послуг має бути оптимальною,

обслуговування клієнтів, регіональними характеристиками мережі обслуговування тощо. Усе це об'єднується загальною назвою «рівень сервісу».

У ресторані «Едем» коли дещо більший попит, існує можливість реалізувати будь-які, навіть найнижчої якості товарів і послуг. В умовах перевищення пропозиції ситуація повинна змінитися докорінно - якість товарів та послуг виходить на перший план, тобто стає дієвим фактором конкурентоспроможності й визначає успіх функціонування підприємства.

У загальному розумінні якість - це категорія, що виражає суттєву визначеність об'єкта, завдяки якій він є саме те, а не інше. Якість - об'єктивна й узагальнююча характеристика об'єктів, що виявляється в сукупності їх властивостей».

У сучасній економічній ситуації, якість - передумова для існування підприємств та необхідна умова довгострокового їх виживання, яке відбувається під впливом певних факторів.

Якість - це частина задоволення потреб споживача, яка призводить до високого задоволення покупців, отже, і до великого прибутку. По-друге, покупці забезпечують стійку споживацьку базу підприємства, а їхня усна реклама сприяє залученню нових споживачів і збільшує частку ринку для підприємства сфери послуг.

Якість стала вирішальним показником конкурентоспроможності, ефективності й надійності підприємств, як наслідок почав розвиватися новий підхід в управлінні якістю у ресторані «Едем».

Для оцінювання якості послуг у ресторані «Едем» слід використовувати такі показники:

1. Показник, що характеризує якість праці обслуговуючого персоналу, який передбачає:

- технологічність процесу обслуговування;
- етику;
- зовнішній вигляд обслуговуючого персоналу;

- рівень професійної підготовки персоналу.
2. Показник, що характеризує якість продукції:
- відповідність асортименту продукції типу і класу закладу ресторанного господарства;
 - якість оформлення страв під час їх подання.
3. Показник, що характеризує рівень гостинності закладу:
- музичне обслуговування;
 - умови відпочинку;
 - інтер'єр зали;
 - обладнання, столовий посуд, набори, столова білизна (стильова єдність);
 - мікроклімат (шум, освітлення, температура, вібрація, вологість повітря);
 - екологічність та безпека запропонованих послуг.
4. Показник, що характеризує естетичність:
- виразність дизайну;
 - відповідність торговельних приміщень естетичним вимогам, стилю;
 - оригінальність та гармонійність в оформленні торговельних приміщень.
5. Показник, що характеризує якість матеріальної бази підприємства:
- відповідність торговельних приміщень санітарно-гігієнічним вимогам;
 - санітарний стан приміщень, столового посуду.
6. Ергономічні показники:
- гігієнічні;
 - антропометричні;
 - фізіологічні та психофізіологічні;
 - психологічні.

Сутність послуг ресторану й умова його успішності - це якісне обслуговування. Ресторан, що зумів надати споживачам відмінний сервіс, одержує найсильнішу конкурентну перевагу.

Успішне вирішення завдань підвищення якості ресторанних послуг У ресторані «Едем» вимагає ефективного управління на основі практичного використання факторів зовнішнього та внутрішнього середовища.

Практичні фактори визначають потенційну готовність до якісного обслуговування у досліджуваному ресторані:

- виконання працівниками ресторану індивідуальних побажань гостей;
- акуратність виконання будь-якого виду робіт при обслуговуванні;
- постійний контроль і самоконтроль за якістю роботи;
- точний розподіл часу;
- професійна і соціальна компетентність.

Використовуючи міжнародний досвід необхідно відмітити, що для підвищення якості послуг у ресторані «Едем» необхідно реалізувати ряд заходів, а саме:

- запровадження програм лояльності, наприклад, дисконтна програма, що передбачає нарахування дисконтних та накопичувальних знижок відвідувачам;
- мотивації праці;
- створення комфортного, різноманітного, цікавого відпочинку, забезпечення високоякісного ресторанного обслуговування;
- виконання працівниками ресторану індивідуальних побажань споживачів ресторанних послуг;
- акуратність при виконанні будь-якого виду робіт при обслуговуванні;
- постійний контроль і самоконтроль за якістю роботи;
- точний розподіл часу;

– професійна і соціальна компетентність.

Використання різноманітних методів управління забезпечує створення замкнутого процесу, який розпочинається з визначення потреб ринку та їх задоволення і включає до себе всі фази постійного удосконалення якості та конкурентоспроможності послуг, котрі надаються у ресторані «Едем».

ВИСНОВКИ

В курсовій роботі поставлено та розкрито ряд завдань. За результатами поданого дослідження необхідно відзначити наступне:

1. Досліджено сутність та характерні риси організації банкету-фуршету у ресторанах. В роботі відзначено, що банкет-фуршет організують зазвичай у випадках, коли в порівняно обмежений час (1,0-1,5 год) необхідно прийняти велику кількість гостей.

2. Визначено особливості сервірування та організацію процесу обслуговування під час проведення банкету-фуршету у ресторані відзначено, що для організації банкету-фуршету використовують столи висотою 0,9-1,1 м, шириною - 1,2-1,5 м, довжиною не більш 10 м. Столи прикрашають подані страви. Після розміщення скляного посуду стіл сервірується стіл тарілками, спочатку викладають закусочні тарілки стопками 6-8 штук на відстані від краю столу на 2 см. При сервіровці столу можуть використовуватись і паперові серветки у вазах, квіти, фрукти.

3. Об'єктом дослідження виступав ресторан «Едем», що знаходиться у мальовничому лісопарку «Загребелля». Заклад побудований та введений в експлуатацію у 2006 році. Розклад роботи: понеділок-неділя, 11:00-23:00, без перерви. Підсумовуючи результати дослідження фінансово-економічного становища підприємства, необхідно зазначити, що фінансовий стан підприємства ресторану «Едем» покращився в порівнянні із попереднім періодом. Якщо ж позитивна динаміка збережеться в наступних періодах, то підприємству слід буде нарощувати обсяги реалізації послуг шукаючи нові ринки збуту, за рахунок цього зменшувати власні зобов'язання шляхом скорочення поточних і збільшення довгострокових. Відповідно ще більше покращиться платоспроможність та збільшиться обсяг власного оборотного капіталу.

4. В аспекті з'ясування особливостей організації обслуговування гостей

під час банкету-фуршету та його характеристика у ресторані «Едем» досліджено особливості проведення банкету-фуршету в честь відкриття спортивного клубу, котрий був організований 22.03.2021 року, тривалість банкету-фуршету становила 3 години (16-00 – 19-00), кількість запрошених гостей 35 осіб. Досліджуючи етапність проведення заходу (банкет-фуршет) у ресторані «Едем» необхідно відзначити, що на першому етапі здійснюється узгодження адміністратора та замовника заходу, щодо дати, часу, меню, особливостей обслуговування, музичного супроводу та танцювальної програми, ціни за проведення банкету.

5. Визначивши особливості складання меню банкету-фуршету у ресторані «Едем» відзначено, що у ресторані «Едем» меню для організації банкету-фуршету складається в основному із канапе та закусок, десертів та прохолодних напоїв. В роботі розглянуто приклад меню банкету-фуршету у ресторані «Едем» та здійснимо порівняння даного меню на 50 осіб із меню проведення банкету-фуршету у конкурентному закладі ресторані «Максим», визначимо ефективність реалізації даних заходів в обох ресторанах.

Аналізуючи позиції меню (обрали практично ідентичне меню), необхідно відзначити більш дорогі ціни у ресторану «Максим», що дещо знижує його конкурентоспроможність. Відповідно, у ресторану «Едем» вартість меню складе 16100 грн. (322 грн./особу), у ресторані «Максим» вартість практично ідентичного меню становитиме 18000 грн. (360 грн.).

Здійснюючи порівняння ефективності приготування меню банкету-фуршету у ресторанах «Едем» та «Максим» необхідно відзначити, що більш ефективними є організація меню та обслуговування у ресторані «Едем», показник складає 23,4%, проте більший чистий прибуток отримує ресторан «Максим» - 4100 грн. (82 грн. на одну особу).

В аспекті зростання ефективності обслуговування банкету-фуршету у ресторані «Едем» важливо забезпечувати зростання якості обслуговування. Якість послуг визначається як відповідність наданих послуг стандартам якості, які є надзвичайно високими в ресторанному бізнесі. Ефективна система

формування високої якості послуг у ресторані передбачає проектування та контроль їх якості.

Основними аспектами контролю у ресторані «Едем» повинні стати, моніторинг робіт в контексті організації обслуговування банкету-фуршету:

1) на першому етапі (домовленість про проведення заходу): контроль особливостей проведення домовленості між адміністратором та замовником стосовно проведення банкету-фуршету; контроль особливостей укладання договору про обслуговування банкету-фуршету у ресторані;

2) на другому етапі (підготовка до проведення заходу): контроль розміщення столів та зручності проходження між столами в процесі організації обслуговування офіціантами; контроль за сервіруванням столів, узгодженість меню, наявність усіх позицій меню; контроль чистоти в залі та рівня прибирання;

3) на третьому етапі (прийом та зустріч гостей): контроль роботи адміністратори та гардеробника в процесі зустрічі гостей; контроль допомоги обслуговуючого персоналу.

4) на четвертому етапі (обслуговування проведення заходу): контроль подачі страв (вчасність, повнота, свіжість, достатність); контроль обслуговування офіціантами, котрі працюють здійснюючи подачу закусок в закладі; контроль вчасності зміни посуду; контроль подання холодних та гарячих страв; контроль розташування основних блюд;

5) на п'ятому етапі (завершення заходу, прибирання після проведення заходу): контроль розрахунку за реалізований захід; контроль прибирання після проведення даного заходу; узагальнюючий контроль якості обслуговування у ресторані.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Алексеев Д. Ресторан за интересами. *Ресторанні відомості*. 2019. №101. С. 12-14.
2. Архіпов В.В., Русавська В.А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства. Київ: ЦУЛ, 2017. 342 с.
3. Банкет или фуршет? Что выбрать? <https://www.anikolsky.com/banquet-ili-furshet-cto-vybrat/>. URL: (дата звернення до ресурсу 9.05.2021 року)
4. Гутмайер В., Зигель С.Й., Лейгер Х. Ресторанный сервис. М.: 2011. 428 с.
5. Дикань В. Управління якістю як фактор конкурентоспроможності підприємств. *Економіка України*. 2006. № 1. С. 43–48.
6. Капліна А.С. Методичний підхід до оцінки якості ресторанних послуг. *Науковий вісник Полтавського університету економіки і торгівлі*. 2016. № 2(74). С. 70–76.
7. Колацька А. О. Шляхи підвищення якості обслуговування на підприємствах ресторанного господарства. URL: <https://turizmliol.wordpress.com/>(дата звернення до ресурсу 10.05.2021 року)
8. Корнеев К. Особливості банкетів-фуршетів. *Ресторатор*. 2012. №4. С. 19-20.
9. Кримська Т.А. Страви для банкетів-фуршетів. *Ресторанні відомості*. 2010. №7. С. 11-14.
10. Кучер Л. С., Шкуратова Л. М. Организация обслуживания общественного питания. Москва.: Издательский Дом «Деловая литература», 2012. 544 с.
11. Момот О. І. Менеджмент якості та елементи системи якості. К.: Центр учбової літератури, 2007. 368 с.

12. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства: За ред. П'ятницької Н. О. Київ: Центр учбової літератури, 2017. 584 с.
13. Особливості ресторанного фуршету та правила його проведення. URL: <http://ru.osvita.ua/vnz/reports/culture/11217/> (дата звернення до ресурсу 9.05.2021 року)
14. Офіційна інформація по ресторану «Едем». URL: <https://list.in.ua/> (дата звернення до ресурсу 9.05.2021 року)
15. Рябенка М.О. Оцінка якості послуг у готелях і ресторанах. *Причорноморські економічні студії*. 2020. №2 (52). С. 46-51
16. Самодай В. П., Кравченко А. І. Організація ресторанної справи : навч. посіб. Суми : СумДПУ імені А. С. Макаренка, 2015. 424 с.
17. Смирнов І.Г. Ресторанна логістика: інформаційна складова. *Географія та туризм*. 2013. Вип.25. С.42-50.
18. Усіна А. І., Сегеда І. В. Конспект лекцій з дисципліни «Технологія ресторанної справи» (для студентів 3 курсу всіх форм навчання напряму підготовки «Туризм»). Харк. нац. акад. міськ. госп-ва. Х.: ХНАМГ, 2012. 96 с.
19. Усіна А.І., Сегеда І.В. Технологія ресторанної справи. ХНУМГ ім. О.М. Бекетова, 2012. 96 с.
20. Чередниченко А. О., Калінін М. В. Якість надання послуг як ключовий фактор привабливості підприємств готельного господарства. *Вісник економіки транспорту і промисловості*. 2016. Вип. 56. С. 68-73.
21. Чудковський В. Н. Ресторанний бізнес. М. : Академія, 2004. 124 с.

ДОДАТКИ

Додаток А

Страви на організацію банкету-фуршету у ресторані «Едем» [14]





Ім'я користувача:
Роксолана Муха

Дата перевірки:
08.06.2021 19:40:18 EEST

Дата звіту:
08.06.2021 19:42:35 EEST

ID перевірки:
1008234715

Тип перевірки:
Doc vs Internet + Library

ID користувача:
100004238

Назва документа: Федірко_ГР 186_перевірка

Кількість сторінок: 34 Кількість слів: 6207 Кількість символів: 46208 Розмір файлу: 1.53 MB ID файлу: 1008307783

32.1% Схожість

Найбільша схожість: 13.4% з Інтернет-джерелом (https://studopedia.su/13_109652_benket-furshet.html)

32.1% Джерела з Інтернету

119

Сторінка 36

0.69% Джерела з Бібліотеки

2

Сторінка 37

0% Цитат

Вилучення цитат вимкнене

Вилучення списку бібліографічних посилань вимкнене

0% Вилучень

Немає вилучених джерел

Модифікації

Виявлено модифікації тексту. Детальна інформація доступна в онлайн-звіті.

Замінені символи

40