

**ГАЛИЦЬКИЙ ФАХОВИЙ КОЛЕДЖ
ІМЕНІ В'ЯЧЕСЛАВА ЧОРНОВОЛА
Відділення сфери послуг**

Циклова комісія дисциплін
готельно-ресторанної справи та туризму

**КУРСОВА РОБОТА
на тему: «ОРГАНІЗАЦІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ ВЕСІЛЬНИХ
БАНКЕТІВ У РЕСТОРАНІ «ПАНСЬКА САДИБА»**

Виконав (ла): ст. гр. ГР-286

Пелехата Катерина Віталіївна

Науковий керівник: к.е.н.,
викладач

Муха Роксолана Андріївна

Кількість балів _____

Національна шкала _____

ECTS _____

Члени комісії

(підпис)(прізвище та ініціали)

(підпис)(прізвище та ініціали)

(підпис)(прізвище та ініціали)

Тернопіль 2024

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ОРГАНІЗАЦІЇ ВЕСІЛЬНИХ БАНКЕТІВ У ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА.....	6
1.1. Підготовка та проведення весільних банкетів.....	6
1.2. Особливості обслуговування весільних банкетів та роль персоналу у ньому.....	13
РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ ОБСЛУГОВУВАННЯ ГОСТЕЙ ПІД ЧАС ВЕСІЛЬНИХ БАНКЕТІВ У РЕСТОРАНІ «ПАНСЬКА САДИБА».....	17
2.1. Загальна характеристика функціонування ресторану «Панська садиба».....	17
2.2. Організація обслуговування весільних банкетів у ресторані «Панська садиба».....	23
РОЗДІЛ 3. УДОСКОНАЛЕННЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ ВЕСІЛЬНИХ БАНКЕТІВ У РЕСТОРАНІ «ПАНСЬКА САДИБА».....	34
ВИСНОВКИ.....	43
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	46

ВСТУП

Актуальність теми дослідження обумовлено тим, що весілля виступає однією з найбільш важливіших соціальних подій у житті людини і символізує створення нової сім'ї. Цей день є надзвичайно хвилюючим і радісним для молодят та їхніх близьких, він залишає в пам'яті незабутні спогади.

Весілля зазвичай супроводжується весільним банкетом, який є важливою частиною святкування. Для багатьох людей весільний банкет є невід'ємною складовою вдалого весілля, а для деяких він навіть займає центральне місце в організації даного дійства.

З метою полегшення організації весілля та зменшення витрат, молодята часто замовляють весільний банкет у ресторані. Це дозволяє їм не турбуватися про приготування їжі, сервірування столів та обслуговування гостей.

Організація весільного банкету є ключовим елементом у вивченні весільної урочистості, вимагаючи особливої уваги та ретельного підходу. Важливо докладно продумати всі аспекти цього заходу, оскільки вони сприяють створенню незабутнього дня для молодят. Поряд із цим, організація весілля може виявитися значущим випробуванням для подружжя, що взяло на себе відповідальність за цю урочистість. Досить важливим є врахування бажання батьків та запрошених гостей, і навіть якщо молодята вирішили звертатися до весільного агентства, вони повинні мати чітке уявлення про організацію весілля для ефективного контролю над діяльністю фахівців.

Індивідуальність та різноманіття візії ідеального весільного свята для кожної пари без сумніву необхідні, проте план організації весілля для різних сценаріїв залишається аналогічним. Він включає ключові аспекти, які необхідно вирішити для успішної реалізації задуманого молодятами сценарію дій. Складення списку необхідних аспектів для наречених є обов'язковим етапом у плануванні.

Сучасні молодята все частіше віддають перевагу проведенню весільного банкету в ресторанному комплексі на природі із чудовими краєвидами, оскільки це спрощує багато аспектів організації. Зокрема, організація святкового весільного банкету та церемонія одруження можуть відбуватися в одному місці в один час, що значно полегшує реалізацію даного свята.

Особливий акцент в науковому дослідженні ставиться на організації весільних заходів, зокрема банкету, яка визначає подальший настрій після весілля та, в окремих випадках, якість сімейного життя молодят. У цьому контексті актуалізується проблематика наукового обґрунтування особливостей організації та реалізації весільних банкетів у сфері ресторанного господарства.

Метою курсової роботи є визначення теоретичних та практичних підходів організації обслуговування весільних банкетів у ресторанному закладі «Панська садиба».

Виходячи із актуальності обраної теми дослідження та визначеної мети роботи визначено **основні завдання** для вирішення:

- дослідження особливостей реалізації підготовки та проведення весільних банкетів;
- визначення особливостей обслуговування весільних банкетів та роль персоналу у цьому процесі;
- розгляд загальної характеристики функціонування ресторану «Панська садиба»;
- оцінка ефективності організації обслуговування весільних банкетів у ресторані «Панська садиба»;
- узагальнення основних шляхів удосконалення обслуговування весільних банкетів у ресторані «Панська садиба».

Об'єктом роботи є господарська діяльність та організаційні аспекти обслуговування весільних банкетів у ресторані «Панська садиба».

Предметом дослідження виступають організаційні взаємозв'язки в процесі організації обслуговування весільних банкетів у ресторані «Панська садиба».

Методи дослідження, котрі використані у курсовій роботі: систематизація та узагальнення, дослідження наукової літератури, абстрагування, спостереження, статистичні та математичні, планування та прогнозування.

Структура курсової роботи. Дана курсова робота складається із вступу, трьох розділів основної частини, висновків, списку використаних джерел (22 джерела). Для наочного відображення основних результатів дослідження в роботі представлено таблиці, рисунки та діаграми.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ОРГАНІЗАЦІЇ ВЕСІЛЬНИХ БАНКЕТІВ У ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

1.1. Підготовка та проведення весільних банкетів

Однією із найбільш важливих подій у житті людини є проведення весілля. Воно не лише визначає новий етап у житті молодят, але й є символом їхнього об'єднання та обіцянки ділити радості та труднощі. Ця урочиста подія створює можливість не лише для сімейного щастя, але й для утворення невимовно цінних зв'язків та пам'ятних моментів, які протягом усього подальшого життя будуть вбудовані в найкращі спогади. Проведення весілля супроводжується організацією весільного банкету і є невід'ємною складовою весільної церемонії та свята.

Організація весільного банкету - це важлива частина весільної церемонії, яка потребує ретельної підготовки та великих зусиль. Зараз все більше молодят віддають перевагу проведенню весільного банкету у ресторані, кафе чи клубі, оскільки це полегшує їх від багатьох турбот. Важливий етап - це підготовка та проведення весільного банкету, яке планується наперед, а реалізується під час весільної церемонії. Спочатку важливо обрати та підготувати приміщення для весільного банкету у ресторані. Підготовка приміщень ресторанного господарства для обслуговування весільних банкетів включає кілька етапів, які представлено на рис.1.1.

Порядок прибирання залів визначається типом покриття на підлозі. Організація розстановки меблів у залах можна назвати своєрідним мистецтвом. Вправно розташовані меблі створюють комфорт для проведення весільного банкету і раціонально використовують площу приміщень. Розміщення меблів в залі залежить від форми приміщення, розташування дверей, колон, естради і т. д. Візуальне враження від залу формується завдяки формам і кольоровому рішенням меблів. Меблі можуть виділяти вільний простір, розділяти його або поєднувати з інтер'єром

торгових приміщень, змінюючи його зорові пропорції.



Рисунок 1.1. Підготовка приміщень ресторанного господарства для обслуговування весільних банкетів [20]

Розташовуючи столи, можна використовувати прямі лінії, групувати їх у зони з основними та додатковими проходами або застосовувати шаховий порядок. У ресторанах важливо забезпечити ширину основних проходів не менше 2 м. Для додаткових проходів до окремих місць (між спинками відсунутих стільців) передбачається ширина не менше 0,6 метра.

Серванти розташовуються поміж групами столів, біля стін, колон у залах, де використовується обслуговування офіціантами. У закладах ресторанного господарства, де застосовується обслуговування офіціантами, необхідно проводити попереднє сервірування столів.

Під час сервірування столів їх розділяють на однакові частини по периметру з довжиною 60-80 см на одне місце. Ця довжина столу призначена для одного гостя. В день, коли ресторани обслуговують чергові страви, експрес-сніданки або обіди,

використовується мінімальна кількість посуду при сервіруванні столів. У разі обслуговування за особистим замовленням або під час банкетів, сервірування столів більш повне [21].

Офіціанти повинні мати розуміння меню, знаходити характеристику кожної страви, знати склад продуктів для приготування страв, а також гарнірів і соусів, що супроводжують страви, а також мати навички рекомендацій щодо вдалого поєднання страв і напоїв. Вони також повинні орієнтуватися на особливості роботи ресторану, розуміти форму і документацію розрахунків з клієнтами, вміти правильно організувати своє робоче місце і дотримуватися етикету.

Офіціанти, які обслуговують гостей у залі, повинні виглядати однаково (наприклад, у білому верхньому одязі та темному низі), їх одяг може бути стандартизованим, включаючи костюми, сорочки та сукні. Тому, в ресторанах рекомендується вводити фірмовий стиль одягу для офіціантів, метрдотелів, барменів та буфетників. Процес оформлення замовлення на весільний банкет аналогічний до того, як це відбувається для інших банкетів. Однак, додатково враховуються особливості обслуговування відповідно до національних і релігійних традицій, а також враховуються час подачі гарячих страв та перерв, зокрема для танців.

Для організації весільних банкетів, ресторани та кафе повинні мати спеціально оформлені обкладинки для меню, які позначаються як «Весільне меню». Бажано мати два суміжні зали: в одному розставляють банкетні столи, в іншому можна приймати гостей та проводити танці. Особливість весільного банкету полягає в його тривалості, яка зазвичай становить 5-6 годин.

Кількість офіціантів визначається пропорційно кількості запрошених гостей, припускаючи одного офіціанта на 9-12 гостей. Загальна довжина банкетних столів обчислюється враховуючи 60-80 см на одного гостя та 1 м на кожну пару молодят. Столи можуть бути розташовані в прямій лінії при невеликій кількості гостей до 24 осіб, або в формі літер Т, П, Ш, особливо при великій кількості учасників [2].

Розглянемо особливості та характер підготовки весільних заходів,

зосереджуючись на виділенні стилістики весілля - скандинавського та гламурного. Скандинавське весілля відрізняється використанням скандинавського інтер'єру, який краще відображає його особливу мінімалістичну та натуральну стилістику. Тому важливо вкласти зусилля та енергію у пошук особливого місця для скандинавського весілля. У разі закритого приміщення рекомендується вибрати заклад із нейтральними стінами та мінімальним декором, а також забезпечити максимально можливе освітлення природним і штучним світлом. Привабливою альтернативою може бути весілля в горах, в садибі чи ресторані з панорамними вікнами і каміном. Це надасть можливість розкрити тему та створити святковий настрій як у відкритому повітрі, так і в закритих приміщеннях, враховуючи зелені зони та природне оточення. Основні локації для проведення скандинавського весілля представлено на рис.1.2.



а) весілля в банкетному залі

б) весілля на природі

Рисунок 1.2. Основні локації для проведення скандинавського весілля [5]

В оформленні центральних композицій на столах та прикрас залу рекомендується відмовитися від звичайних квіткових бутонів. Для прикраси столів слід використовувати елегантні зелені рослини та мох, цікаво формовані дерева та корчі. Замість традиційних ваз можна використовувати порожні пляшки з кольорового скла або пляшки з відповідним декором. Особливу увагу слід звертати на свічки, які додають атмосфери. Для оформлення столів та залу в цілому можна використовувати зелені вінки з гілок та листя, а також приємний на дотик та непомітний на вигляд текстиль [21]. Варіанти декорування залу під

час проведення весілля представлено на рис.1.3.



а) осінній варіант

б) літній варіант

Рисунок 1.3. Варіанти декорування залу під час проведення весілля [5]

Важливо, під час організації весільного заходу, реалізувати декорування та оформлення столів. Столи молодят і гостей виконані в естетичному стилі, нагадуючи дзеркало відкритої тематики. Для втілення скандинавської стилістики рекомендується використовувати мінімалістичний посуд: білу класику можна доповнити декоративними дерев'яними тарілками, а також ефектно використовувати тарілки в сірих і блакитних відтінках. Особливості декорування та оформлення столів під час весілля представимо на рис.1.4.



а) стиль «класика»

б) стиль «лофт»

Рисунок 1.4. Особливості декорування та оформлення столів під час весілля [5]

Обробка поверхні столів, зокрема в стилі скандинавського дизайну, передбачає, що стільниці, особливо якщо вони відповідають найкращим традиціям цього стилю, не повинні бути повністю приховані за скатертинами. Рекомендується використовувати незвичайний натуральний текстиль як доріжку по центру столу або в якості наперсника. Завершити загальний вигляд можна за допомогою квіткових композицій.

У разі гламурного весілля в останні роки бачимо тенденцію до мінімалізму, самодостатньої простоти та відсутності зайвих деталей. Однак, це не зводить на нетворки різноманітність стилів весіль, таких як урбан або рустик, які підкреслюють суворість міського стилю чи свіжість і природність сільського життя. Така різноманітність є чудовою, і не варто осуджувати прагнення молодят відступити від лаконічності та монохромності, влаштовуючи весілля в стилі гламур - яскраве, розкішне та величне щодо декору, образів та розваг [15].

На гламурному весіллі ефектно виглядають високі центральні композиції та розкішні квіткові гірлянди, що розташовані вздовж середини довгого столу. За допомогою багатоцвітних квітів можна створити враження розкішності та багатства у святковому залі. Особливості організації гламурного весілля подано на рис.1.5.



Рисунок 1.5. Особливості організації гламурного весілля [5]

Декорування столів для гостей гламурного весілля є важливим елементом при створенні враження від свята, особливо коли ви обрали стильне та красиве приміщення для події. Вибір відповідного посуду важливий для відображення розкіші та блиску весільного заходу. Додатково до основних тарілок під час весілля використовують декоративні елементи. Чудово пасуватимуть золоті або золотим напиленням, а також прозорі тарілки, які прикрашені камінням або перловою облямівкою по краю, щоб підкреслити гламурну тему [16].

Безперечно, слід приділити особливу увагу святковому текстилю. Для гламурного весілля важливо, щоб столи на весільному святі були покриті вишуканими матеріалами, такими як шовк, поліестер або натуральні тканини, які бездоганно випрані та вирівняні. Також важливо не забувати про тканинні серветки, для яких можна обрати гламурні кільця, щоб створити багатий та продуманий столовий декор. Щодо номерів на столах та плану розсадження, важливо підтримувати гармонію стилю. Гарні рами, блискучі покриття, каліграфічні написи - усе це може стати чудовим прикрасою для весільного заходу.

Весільна поліграфія (рис.1.6) є невід'ємною частиною гламурного весілля, і наявність елегантних друкованих матеріалів є обов'язковою умовою. Запрошення, виготовлені з нестандартного паперу та прикрашені мереживними вставками та хитромудрим почерком, допоможуть створити відмінне перше враження.



Рисунок 1.6. Весільна поліграфія під час проведення весільного свята [5]

Ще одним елементом розкоші на гламурному святі є розкішні десерти у стилі кенді-бар та величезний весільний торт. Десерти можна представити з нестандартними смаками, а вибрати для торта багатоярусну конструкцію. Для декору гламурного весільного торта можна використовувати їстівні блискітки, свіжі квіти, гірлянди з їстівних рослин, елегантні візерунки та вишукані написи [16].

1.2. Особливості обслуговування весільних банкетів та роль персоналу у ньому

У ресторанному обслуговуванні весільних банкетів виділяють спеціальні приміщення, ідеально два: перше – для прийому та збирання гостей, а потім для танців; друге – для розташування банкетного столу. Для весільних банкетів рекомендується використовувати особливо оформлені обкладинки для меню. Порядок подання замовлення на весільний банкет ідентичний до того, який використовується для інших подібних заходів.

Додатково у замовника з'ясовують [1, с.105]:

- особливості обслуговування з урахуванням національних традицій;
- де виділити місце для подарунків;
- час подавання гарячих страв і перерв;
- чи є необхідність в організації чайного столу тощо.

Підготовка до проведення весільного банкету аналогічна тим етапам, які застосовуються при обслуговуванні банкету за столом з частковим обслуговуванням офіціантами. Один офіціант припадає на 9-12 запрошених гостей. Особливістю весільного банкету є його тривалість - 5-6 годин, тому в меню рекомендується широкий вибір холодних закусок (0,25 або 0,5 порції на одного гостя), фруктів, кондитерських виробів та одна-дві гарячі страви. Метрдотель проводить інструктаж для офіціантів та розподіляє між ними обов'язки. Загальну довжину столів визначають, враховуючи 60-80 см на одного гостя і 1 м на кожного з молодят у центрі столу, де починається сервірування

банкетного столу. Розставляють закусочні тарілки, потім пиріжкові, розкладають прибори, ставлять фужери, чарки, серветки, спеції, квіти. Місця для молодят виділяють: прикрашають живими квітами, сувенірами тощо.

Закуси розташовуються під кутом до вісі столу, паралельно один одному у одному або двох рядах. Одинакові закуски повторюються через 4-5 місць. Вздовж вісі столу на рівних відстанях розміщуються вази з фруктами; ікорниці та салатники подаються на конусоподібних або закусочних тарілках.

Пляшки з напоями групами розташовуються в центрі столу. Усі страви та напої пропонуються і подаються молодятм офіціантами за французьким методом. Приблизно через годину від початку банкету може бути пауза на 30-40 хвилин для танців. Протягом цього часу офіціанти прибирають банкетний стіл, а після перерви подають гарячі страви.

Завершальним етапом проведення весілля є момент подачі весільного торта, який супроводжується спеціальними приборами, які наречена тримає власноруч. Заключний етап банкету включає у себе подачу гарячих напоїв і кондитерських виробів.

Методика проведення обслуговування залежить від вибраного весільного меню, яке включає різноманітні закуски, страви та напої з вказівкою їх вартості та ваги. Це меню складається з різноманітних м'ясних та рибних страв, різних закусок, а також овочів та зелені, які красиво подаються. Традиційно воно включає в себе різні види холодцю, млинців з червоною рибою та ікрою, салатів, шашликів з риби і м'яса, овочів гриль та інших страв [17].

У даному випадку бажано детально обговорити кожну страву, можливо, навіть провести передбачувану дегустацію та обговорити зовнішні аспекти подачі. Якщо меню включає в себе чіткі національні особливості, було б корисно, щоб стиль одягу офіціантів та оформлення залу відповідали цьому стилю.

Вибір страв повинен враховувати смаки молодят, сімейні та національні традиції. Основна ідея полягає в тому, що весільне меню повинно бути

різноманітним та достатньо обширним, оскільки на весілля зазвичай запрошують багато гостей, і тривалість банкету зазвичай становить не менше 4-6 годин. Враховуючи це, рекомендується провести одну або кілька перерв по 30-40 хвилин залежно від загальної тривалості. Під час перерв гості можуть танцювати, курити, спілкуватися, а офіціанти в цей час можуть привести стіл у порядок.

Послідовність подачі страв також заздалегідь обговорюється і в багатьох випадках визначається бажанням замовника. Проте існують загальні правила: спочатку подаються холодні та найбільш гострі закуски, такі як солонина та маринована риба, а також ікра. Потім слід фарширована, заливна і відварна риба, за ними - краби, омари, кальмари, раки, мідії, устриці, салати з рибою і морепродуктами.

Після рибних салатів подають м'ясні салати, за ними йдуть закуски з натурального м'яса. Далі розглядають страви з яєць, сиру та вершкового масла. У випадку наявності гарячих закусок (наприклад, гарячі бутерброди чи жульєни), їх подають після холодних закусок. Деякі організатори, особливо взимку, можуть включити до меню гарячий м'ясний або курячий бульйон. Бульйон може бути поданий як перед холодними, так і перед гарячими закусками, при цьому робиться перерва перед гарячою стравою [17].

Щодо гарячих страв на весільному банкеті, важливо враховувати, що кількість може бути різною, проте фахівці рекомендують віддати перевагу не індивідуальним порціям, а загальним стравам. Здобутий досвід підказує, що після гарячих закусок гості вже вгамують голод та спрагу, тому деякі можуть відмовитися від основної гарячої страви. Подані повністю та естетично прикрашені страви, таким чином, додають урочистості банкетному столу і надають гостям можливість вибору.

Також важливо враховувати різноманіття смаків та національні особливості запрошених гостей.

Урахування дітей серед гостей також важливо, оскільки створення

спеціального дитячого меню може бути розумним рішенням.

Після головних страв та перед подачею десерту зазвичай роблять перерву для танців та ігор, яка часто припадає на північ. У цей час наречена знімає фату і передає її найближчій подрузі з побажаннями щасливого шлюбу. Згідно з правилами етикету, перед подачею десерту слід прибрати зі столу закуски, хліб, спеції.

Організатори також повинні періодично прибирати стіл, видаляючи порожні посудини, а залишені закуски складають на одне блюдо разом із зеленню та іншими прикрасами. Напої залишаються на столах до самого кінця святкування. Важливо відзначити, що немає жорстких традицій стосовно того, що повинно бути на весільному столі, але існують деякі традиційні весільні страви, наприклад, курка [21].

Опівночі, коли наречена знімає фату і змінює вінчальну сукню, що символізує перехід з нареченої в дружину, традиційно подають шампанське. Загалом, цей благородний напій споживається на весіллях переважно під час першого тосту, після чого подають горілку, коньяк і вино.

Розраховуючи на 10 чоловік, можна взяти за основу такі цифри: 3–4 пляшки міцних напоїв (горілка, коньяк і ін.), 2–3 пляшки шампанського, 3–4 пляшки вина. Ці приблизні кількості можна скоригувати в залежності від списку запрошених гостей. Крім того, на підносах для частування гостей опівночі можуть також бути представлені міцні коктейлі.

Дослідивши теоретичні підходи в організації весільного банкету важливо узагальнити практичні аспекти та основні особливості обслуговування гостей під час весільних банкетів, як це відбувається у ресторані «Панська садиба», що буде відображено та проаналізовано у розділі 2.

РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ ОБСЛУГОВУВАННЯ ГОСТЕЙ ПІД ЧАС ВЕСІЛЬНИХ БАНКЕТІВ У РЕСТОРАНІ «ПАНСЬКА САДИБА»

2.1. Загальна характеристика функціонування ресторану «Панська садиба»

Об'єктом дослідження у даній курсовій роботі виступає господарська діяльність та особливості організації весільних банкетів у заміському м'ясному ресторані під назвою «Панська садиба». Загальний вигляд ресторану представимо на рис. 2.1.



Рисунок 2.1. Загальний вигляд заміського м'ясного ресторану «Панська садиба» [11]

Ресторан розміщений за наступною адресою: с.Байківці, вул. Шумська 5. Заклад працює із 12-00 до 22-00 (в умовах заходів комендантської години).

Заміський м'ясний ресторан «Панська садиба» славиться своїм затишком та комфортом, широким спектром розваг і послуг, а також музичним супроводом

та танцювальними програмами. Усі ці елементи створюють позитивний настрій для будь-якого відвідувача закладу. Ресторан «Панська садиба» готовий організовувати різноманітні події, такі як банкетні, ювілеї, дні народжень, весілля, річниця весілля, конференції, форуми, корпоративні заходи та інші.

Розглядаючи архітектуру цього закладу, важливо відзначити, що ресторан «Панська садиба» представляє собою двоповерхову будівлю. На першому поверсі знаходяться хол і банкетний зал, який розрахований на 150 відвідувачів, а також кухня. На другому поверсі розташовані VIP-кімнати, де можна якісно провести час, відсвяткувати подію, провести бізнес-ланч, організувати романтичне побачення або важливі переговори. Інтер'єр закладу представлено на рис. 2.2.



Рисунок 2.2. Інтер'єр закладу ресторану «Панська садиба» [11]

Організаційна структура заміського м'ясного ресторану «Панська садиба» є лінійно-функціонального типу, що представлено на рисунку 2.3.

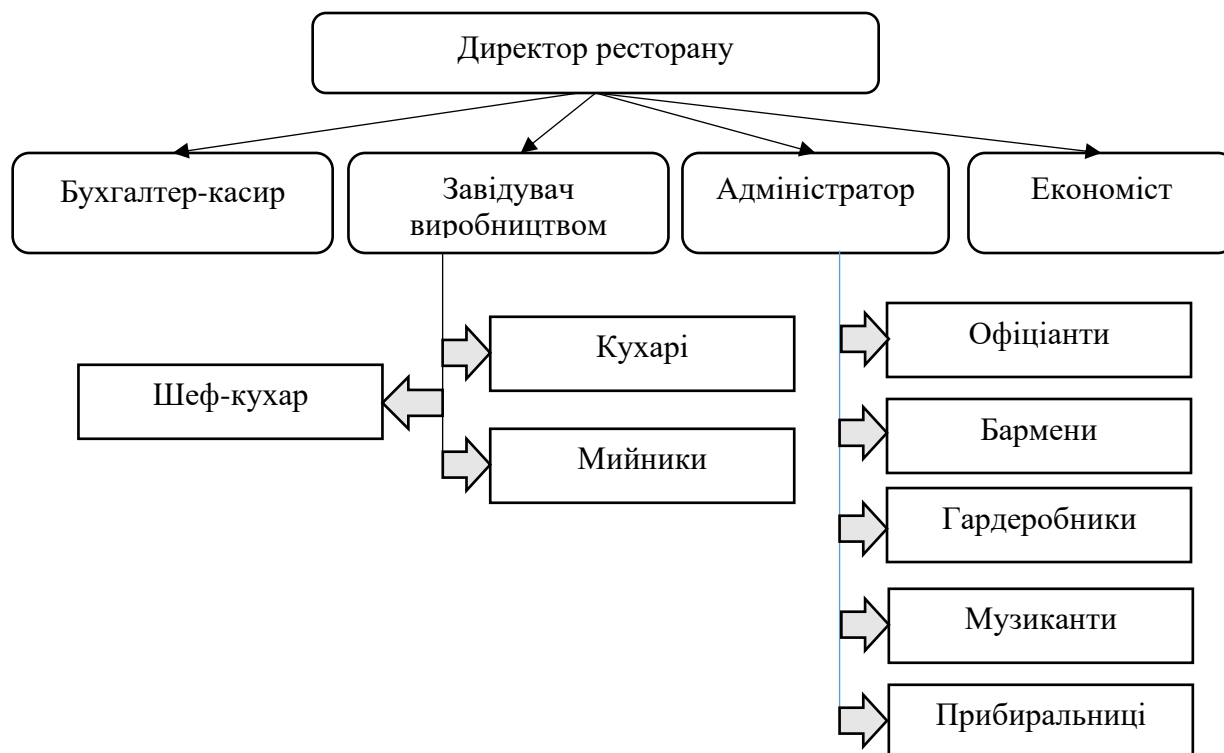


Рисунок 2.3. Організаційна структура ресторану «Панська садиба» [11]

Управління структурою даного підприємства поділяється на чотири взаємопов'язаних блоки: адміністратори, бухгалтери-касири, економіст і завідувач виробництвом. Директор закладу відповідає за управління та розвиток закладу, формує стратегію його розвитку та забезпечує контроль над ефективністю роботи структурних підрозділів. Також він визначає основні напрями діяльності і веде кадрову політику, зосереджуючись на прийомі та добірї персоналу.

Бухгалтер-касир відповідає за обліково-аналітичну діяльність, реєструє важливі виробничі та господарські процеси на підприємстві, виконує розрахунок заробітної плати працівників та відрахування. Він також узгоджує особливості податкової політики і визначає напрями розвитку облікової системи підприємства.

Приготування страв і напоїв в ресторанному підприємстві «Панська садиба» виконується завідувачем виробництва, який має під собою шеф-кухаря, кухарів і мийників. Персонал виробничого сектору здійснює готування страв та напоїв, враховуючи меню та обслуговування на ресторанному підприємстві. Шеф-кухар або завідувач виробництва контролюють якість страв та напоїв під час подачі.

Адміністратор відповідає за процес обслуговування та організаційне забезпечення різноманітних подій у ресторанному підприємстві «Панська садиба». Під його керівництвом працюють офіціанти, бармени, музиканти, прибиральниці та гардеробники.

Офіціанти відповідають за обслуговування під час банкетів, бармени надають відвідувачам напої з бару і проводять різноманітні бар-шоу для привертання уваги клієнтів; музиканти створюють музичний супровід; гардеробники та прибиральниці відповідають за прибирання та роботу гардеробу для забезпечення комфорту у закладі.

В рамках фінансово-економічного управління закладом цю функцію виконує економіст. Він складає кошториси, узгоджує рівень витрат на організацію банкетів та інших подій, визначає фінансову стратегію розвитку закладу.

Досліджуючи діяльність заміського м'ясного ресторану «Панська садиба» здійснимо дослідження основних фінансово-економічних показників діяльності за період 2021–2023 рр. (табл. 2.1).

Досліджуючи особливості комерційної діяльності заміського м'ясного ресторану «Панська садиба» необхідно відзначити зростання чистого доходу виручки від реалізації ресторанної продукції та послуг за період 2021-2023 рр., зокрема приріст показника становив 4709 тис.грн. або 349,85%.

Поряд із цим за рахунок зростання цін, зміни курсу валют та зростання виробництва та реалізації основного асортименту ресторанної продукції та

послуг спостерігається приріст показника реалізації продукції із 1346 тис.грн. до рівня 6055 тис.грн.

Таблиця 2.1

Фінансово-економічні показники діяльності заміського м'ясного ресторану
«Панська садиба» за період 2021-2023 рр., тис.грн.

№	Показник	Роки			Відхилення 2023 до 2021 рр. (+;-)	
		2021	2022	2023	Δ	%
1	Чистий дохід від реалізації продукції	1346	3818	6055	4709	349,85
2	Собівартість реалізованої продукції	1132	2744	4172	3040	268,55
3	Чистий прибуток	-102	338	585	687	573,53
4	Загальна вартість активів	2611	3298	3741	1130	43,28
5	Необоротні активи	822	926	973	151	18,37
6	Оборотні активи	587	1220	1616	1029	175,3
7	Дебіторська заборгованість	91	659	553	462	507,69
8	Власний капітал	1489	2109	2694	1205	80,93
9	Поточні зобов'язання	946	969	807	-139	-14,69
10	Рентабельність активів, % (р.3 / р.4)	-3,91	10,25	15,64	19,54	-500,29
11	Рентабельність власного капіталу, % (р.3 / р.8)	-6,85	16,03	21,71	28,57	-417
12	Рентабельність реалізації, % (р.3 / р.1)	-7,58	8,85	9,66	17,24	-227,49

Джерело: складено автором на основі даних [11]

Ідентично зміні рівня доходів від реалізації збільшується показник собівартості реалізованої ресторанної продукції та послуг заміського м'ясного ресторану «Панська садиба», зокрема за період 2021-2023 рр. спостерігається зростання показника на 3040 тис.грн. або на 268,55%.

В структурі собівартості найбільша частка витрат на оплату праці, розмір якої з року в рік збільшується через інфляційні процеси та зростання середньої оплати праці.

Поряд із цим, через зростання обсягів реалізації ресторанної продукції та послуг спостерігається збільшення загального розміру чистого прибутку підприємства, якщо у 2021 році показник чистого прибутку становив -102 тис.грн., у 2023 році за рахунок зростання реалізації та зниження витрат діяльності підприємства показник збільшується на 687 тис.грн. до рівня 585 тис.грн. Даний факт свідчить про підвищення ефективності комерційної діяльності досліджуваного ресторанного підприємства.

Оцінюючи показники майнового стану та джерел фінансування необхідно відмітити приріст показників необоротних та оборотних активів аналізованого підприємства, при цьому зростання необоротних активів підприємства спостерігалось у розмірі 151 тис.грн. за період 2021-2023 рр., а також спостерігається зростання оборотних активів на 1029 тис.грн. за ідентичний період.

За рахунок зростання розміру чистого прибутку спостерігається підвищення рентабельності активів до рівня 15,64%, рентабельності власного капіталу до рівня 21,71%, рентабельності реалізації до показника 9,66%.

В цілому, необхідно відмітити збільшення ефективності фінансово-економічної діяльності через зростання чистого прибутку та збільшення обсягів реалізації продукції.

Для дослідження сильних та слабких сторін, можливостей та загроз реалізації господарської діяльності закладу – ресторану «Панська садиба» побудуємо матрицю SWOT-аналізу (таблиця 2.2).

Таблиця 2.2

SWOT – аналіз організації господарської діяльності ресторану «Панська садиба»

<i>Сильні сторони</i>	<i>Слабкі сторони</i>
Асортимент та якість продукції і послуг Помірні ціни на асортимент продукції Безкоштовна парковка біля закладу Наявність сайту та можливості ознайомлення із меню Постійне проведення різноманітних вечірок та свят у закладі	Незручне місце розташування Обмежений виробничий потенціал Недостатність кваліфікованого персоналу Орієнтація на постійних клієнтів Відсутність дієвої маркетингової політики Недостатня фінансова база
<i>Можливості</i>	<i>Загрози</i>
Стратегія підвищення кваліфікації персоналу Урізноманітнення асортименту ресторанної продукції та послуг Впровадження новітніх технологій у процес обслуговування	Військова агресія РФ проти України Зниження платоспроможності споживачів Зростання цін на асортимент основних страв і напоїв закладу Збої в постачанні сировини та матеріалів

Джерело: розроблено автором самостійно

Узагальнивши результати дослідження, важливо відзначити організацію роботи у ресторані «Панська садиба», оскільки успішність та ефективність обслуговування, імідж та рейтинг закладу, а також фінансовий аспект діяльності значно залежать від спільної роботи персоналу. Лінійно-функціональна структура управління в цьому закладі сприяє якості та ефективності взаємодії працівників під час їхньої роботи, сприяє розвитку як окремих працівників, так і структурних підрозділів в цілому.

2.2 Організація обслуговування весільних банкетів у ресторані «Панська садиба»

Ресторан «Панська садиба» пропонує широкий спектр послуг для організації та обслуговування весільних банкетів.

Особливості обслуговування весільних банкетів у ресторані «Панська садиба» наступні:

- індивідуальний підхід до кожного клієнта. Ресторан «Панська садиба» пропонує своїм клієнтам розробку індивідуального сценарію весілля, який враховує всі їхні побажання;
- широкий вибір меню. Ресторан пропонує своїм клієнтам широкий вибір страв української та європейської кухні.
- високопрофесійний персонал. Персонал ресторану має великий досвід у проведенні весільних банкетів і забезпечить найвищий рівень обслуговування.
- вишуканий інтер'єр. Ресторан має вишуканий інтер'єр, який ідеально підходить для проведення весілля;
- доступність ціни. Ціни на організацію весільного банкету залежать від особливостей меню та програми дозвілля під час проведення весільного банкету, при цьому можуть замовлятися і інші додаткові послуги, які також відображаються у вартості проведення заходу.

Організація весілля у ресторані «Панська садиба» включає в себе чотири взаємопов'язаних етапи [20]:

1. Замовлення банкету. Для замовлення банкету необхідно зв'язатися з адміністратором ресторану і обговорити всі деталі.
2. Підбір меню. Ресторан пропонує своїм клієнтам широкий вибір страв української та європейської кухні.
3. Оформлення банкетного залу. Ресторан пропонує своїм клієнтам широкий вибір варіантів оформлення залу для весілля.
4. Організація розваг. Ресторан може організувати для клієнтів закладу музичний супровід, танцювальний майстер-клас або інші розваги.

Оплата послуг ресторану «Панська садиба» здійснюється наступним чином: частина (аванс – 50% від суми замовлення до проведення банкету), а залишок оплати - після проведення весілля.

У ресторані «Панська садиба» відведено особливі приміщення для проведення весільного обслуговування. Зазвичай вони розташовані на другому поверсі для невеликих весіль (до 70 осіб) та на першому поверсі, якщо кількість гостей сягає до 150 осіб. Під час організації весільного банкету у ресторані «Панська садиба» зазвичай використовують дві зони приміщення: одну для сервірування обіднього столу та іншу для проведення конкурсів, розваг, танців і весільних обрядів (рис.2.4).



Рисунок 2.4. Приклади оформлення зали для проведення весільного банкету у ресторані «Панська садиба» [11]

Під час вирішення організаційних питань відбувається зустріч молодят (і, можливо, їх батьків чи представників) з вищим адміністратором закладу та головним кухарем для узгодження ключових аспектів організації та подальшої реалізації весільного банкету у ресторані «Панська садиба».

При отриманні замовлення від клієнта ресторану «Панська садиба», співробітники проводять екскурсію по залах закладу (зазвичай, пропонують вибір між старим та новим залом) для організації майбутнього свята. Основні аспекти узгоджуються під час даного етапу, такі як дата та час весільного банкету, кількість гостей, загальна сума коштів, виділених на подію.

Додатково визначаються такі питання, як особливості обслуговування, враховуючи національні традиції. Також вирішуються деталі, такі як час прибуття молодят (чи планується їх зустріч гостей чи вони прибудуть до початку банкету), кількість подач шампанського, місце для подарунків і квітів, організація фото- та відеозон, декорації залу та взагалі всі нюанси, пов'язані з проведенням весільного банкету - від меню та часу подачі страв до перерв для танців та організації чайного столу.

У процесі узгодження весільного банкету в ресторані «Панська садиба» спілкуються з замовником щодо основного та додаткового меню, визначають форму столів та розташування гостей, а також обговорюють декор весільної зали.

Під час приймання замовлення замовнику вручають бланки запрошень з вказівкою адреси ресторану, кількості запрошених гостей, часу початку та закінчення свята.

Також може запропонувати спеціально оформлені обкладинки для меню, якщо це потрібно.

Зазвичай, головний кухар формує меню, яке погоджується з головним адміністратором, враховуючи кількість гостей та тривалість заходу. Столи прикрашаються холодними стравами, канапе, закусками, фруктами та напоями. Решта страв подається під час весільного банкету.

Досліджуючи особливості побудови та представлення меню у закладі необхідно відмітити декілька його основних варіантів, котрі представлені у табл. 2.2.

Таблиця 2.2

Варіанти весільного меню та цінова позиція проведення весільного
банкету у ресторані «Панська садиба»

Перший варіант меню	Ціна на одну особу, грн.	Другий варіант меню	Ціна на одну особу, грн.
Перший стіл:		Перший стіл:	
1. Печериці в домашньому соусі -70 г.	60	1. Нарізка різних видів сиру -70 г.	65
2. Бульйон із слойкою із м'ясом (або із сиром)-70 г.	55	2. Нарізка м'ясна домашня-100 г.	60
3. Шашлик свинячий з мангалу -100 г.	70	3. Канапки із червоної риби -70 г.	50
4. Салат овочевий - 70 г.	45	4. Салат овочевий -70 г.	45
5. Риба скумбрія під овочами -70 г.	50	5. Салат «Грецький» -70 г.	40
Другий стіл:		Другий стіл:	
1. Курка із яблуками в червоному вині та з соусом -100 г.	75	1.Крем –суп із лосося-100 г.	55
2. Картопляне пюре із кунжутом - 150 г.	40	2.Картопля печена із білими грибами -70 г.	70
3. Качка фарширована із журавлиним соусом -70 г.	55	3. Короп на грилі -70 г.	50
Третій стіл:		Третій стіл:	
1. Голубці з м'ясом і грибною підливою - 70 г.	40	1. Теплий салат з курячою грудинкою та моцарелою -70 г.	50
2. Капуста тушена -100 г.	35	2.Деруни із грибами -70 г.	55
3. Кров'янка - 70 г.	55	3.Стейк рібай -70 г.	60
Хліб домашній печений	15	Хлібна нарізка	20
Хліб цибульковий	15	Мінеральна вода 1 л.	20
Узвар домашній – 0,4 л.	35	Соки – 0,4 л.	40
Морозиво з шоколадом – 100 г.	45	Десерт (на вибір) – 100 г.	50
Алкогольні напої - 0,25 л.	120	Алкогольні напої - 0,3 л.	120
Нарізка і оформлення усіх страв - безкоштовно.	0	Нарізка і оформлення усіх страв - безкоштовно.	0
Оформлення фуршетного, селянського і пивного столу – за домовленістю	450	Оформлення фуршетного, селянського і пивного столу – за домовленістю	450
Оренда склянок (під мартіні, коньяк, лікери) для фуршету — безкоштовно.	50	Оренда склянок (під мартіні, коньяк, лікери) для фуршету — безкоштовно.	50
Всього витрат:	1310	Всього витрат:	1350

Джерело: складено автором на основі [11]

Результати дослідження засвідчують ряд варіантів весільного меню, які

поділені на три етапи: перший, другий та третій столи. При цьому, важливим є урізноманітнення меню орієнтованого на найбільш вибагливого гостя.

Аналізуючи різні варіанти меню необхідно відзначити те що сучасна ціна весільного меню на одну особу згідно першого варіанту становитиме 1310 грн. (враховуючи меню та особливості реалізації обслуговування – оформлення столів та оренда столового інвентарю), при цьому інший варіант – 1350 грн.

Розрахуємо економічний ефект внаслідок реалізації такого меню:

-перший варіант:

Визначимо чистий прибуток ресторану «Панська садиба» $ЧП = ДР - СБ - ПП = 1310 - 850 - 83 = 377$ грн. (при весіллі на 70 осіб загальний прибуток становитиме 26390 грн., а на 100 осіб складатиме 37700 грн.), де ЧП – чистий прибуток; ДР – дохід від реалізації; СБ – собівартість реалізації, ПП – податок на прибуток.

-другий варіант:

Визначимо чистий прибуток ресторану «Панська садиба» $ЧП = ДР - СБ - ПП = 1350 - 870 - 86 = 394$ грн. (при весіллі на 70 осіб загальний прибуток становитиме 27580 грн., а на 100 осіб складатиме 39400 грн.)

Відповідно економічно вигідний є другий варіант весільного меню із загальною ефективністю 394 грн. на одну особу, поряд із цим більш презентабельним є перший варіант меню де представлений багатший вибір страв та напоїв.

У контексті організації обслуговування в ресторані «Панська садиба» залучається обслуговуючий персонал, кількість якого визначається в розрахунку один офіціант на 9-12 запрошених гостей, враховуючи інтенсивність заходу та обсяг страв, які слід подати до столу.

Перед початком робочого процесу старший адміністратор закладу проводить інструктаж для офіціантів, розподіляючи основні обов'язки між ними. Він визначає функціональні ролі та сектори роботи для кожного працівника, а

також встановлює послідовність і час подачі основних страв та шампанського.

Під час підготовки до обслуговування в ресторані «Панська садиба» різні офіціанти виконують відповідальні завдання. Деякі з них відповідають за прикрасу залу та правильне розміщення меблів, інші готують посуд та прибори, а також проводять сервірування столів. До їх обов'язків входить також підготовка квітів, буфетної продукції та налаштування спецій.

Під час фази обслуговування одні офіціанти відповідають за подачу холодних напоїв та страв, тоді як інші займаються прибиранням та заміною використаного посуду, забезпечуючи безперервний хід обслуговування. Якщо кількість запрошених гостей становить 70 осіб і більше, столи ставлять в одну пряму лінію, а якщо більше – літерами Г, П, Ш (рис.2.5).



Рисунок 2.5. Приклад розташування столів під час організації весільного банкету у ресторані «Панська садиба» [11]

Ширина банкетного столу може варіюватися від 1,2 до 1,5 метрів, а при односторонній сервіровці вона повинна бути не менше 0,7 метра.

Розташування столів в ресторані «Панська садиба» залежить від площі та форми залу, розташування вікон, дверей, колон та кількості учасників свята. При

плануванні розстановки столів враховують ширину проходів для офіціантів та гостей, яка повинна бути не менше 1,2-1,5 метра. Початок сервірування столів в ресторані «Панська садиба» розпочинається з центрального місця, призначеного для молодят, загальний вигляд поданий на рис.2.6.



Рисунок 2.6. Оформлення святкового столу для молодят у ресторані «Панська садиба» [11]

Для декорування під фужери та чашки можна використовувати різноманітні форми, кольори та розміри. Зазвичай використовують келихи та фужери для шампанського. Серветки розташовують у фужері, складаючи їх віялом. На столі можна розмістити сувеніри, а праворуч від тарілки ставлять невеличкі букети квітів.

Місця для молодят зазвичай декорують гірляндой із свіжих квітів. Страви з закусками розміщують паралельно одна одній або під кутом до осі столу. Їх можна розташувати в один чи два ряди, залежно від кількості пропонованих закусок та ширини столу. Страви із однаковими закусками розташовуються через кожні чотири або п'ять місць, надаючи столу гармонійний вигляд.

Через рівномірні інтервали по осі столу встановлюють вази з підготовленими нарізками фруктів. Для забезпечення якості та привабливості зовнішнього вигляду приготовлених холодних закусок їх не рекомендують ставити раніше за півгодини до початку весільного банкету. Столи у закладі під час проведення весільного банкету накривають харчовою плівкою, які знімають за декілька хвилин до початку банкету. Для наречених на столі ставлять відро із льодом та прохолодними напоями, куди поміщають шампанське [6].

Поряд із чарками ставлять пляшки із різноманітними напоями на одному і тому ж рівні із рівними інтервалами між групами чарок. На вузьких столах пляшки ставлять групами по дві або чотири у центрі столу. На підсобному столі ставлять вина відкриваючи їх наперед, потім виставляють їх на стіл, прикривши їх корокою, щоб запах вина не вивітрювався.

Окремо в холі закладу ставлять та прикрашають Candy bar для гостей у ресторані «Панська садиба» (рис. 2.7).



Рисунок 2.7. Приклад Candy bar для гостей у холі ресторану «Панська садиба» [11]

Під час зустрічі запрошених гостей з нареченими відбувається

першочергова подача шампанського. Офіціанти, враховуючи протокольні вимоги, наповнюють келихи шампанським на близько 2/3 їх об'єму. Потім, виставляючи шампанське на невеликий піднос, подають напій молодятам і гостям. Важливо зазначити, що також шампанське пропонується за весільним столом, наголошуючи на важливості свята.

Подача шампанського за столом може відбуватися двома способами: перший - перед запрошенням гостей, коли келихи наповнюють шампанським і розставляють на столі; другий спосіб - келихи ставлять на стіл, а після оголошення тосту наповнюють їх шампанським. Для реалізації цього процесу один офіціант тримає піднос, рухаючись вздовж столу, а інший бере келихи та розміщує їх на столі перед кожним гостем.

Перед початком весільного банкету головний адміністратор та офіціанти ресторану «Панська садиба» повідомляють про готовність та повноту підготовки та запрошують молодят та гостей зайняти свої місця. Молодята першими займають святковий стіл, де наречена розміщується праворуч від нареченого, а свідки (дружби та дружки) займають місця поруч. Гості розсідуються за сервірований стіл, на якому вже розміщені холодні страви [15].

З моменту запрошення гостей за стіл офіціанти ресторану «Панська садиба» перебувають у залі, допомагаючи гостям комфортно розміститися. Вони подальше розливають напої та розкладають закуски у тарілки. Особлива увага приділяється молодятам, оскільки постійні привітання та побажання включають в себе різноманітні процедурні моменти, що вимагає участі офіціантів у цьому процесі. За необхідності після використання тарілок та приборів офіціанти замінюють їх, знімаючи ті, що вже використані для напоїв та закусок. Після 40 хвилин від початку весільного банкету робиться пауза між подачею нових страв, щоб гості могли насолодитися наявними стравами, відпочити, покурити та потанцювати. Під час цієї перерви офіціанти оперативно прибирають банкетні столи, готуючи їх для нового сервісу, і одночасно подають гарячі страви. Під час

весільного банкету особливістю обслуговування є те, що холодні закуски залишаються на столі до моменту подачі десерту. Під час цього процесу також видаляють використані тарілки та тарілки з залишками хліба.

На заключному етапі реалізації весільного банкету ресторану «Панська садиба» подають гарячі напої та кондитерські вироби, які можуть бути представлені на чайних столиках. Ці столики встановлюються прямо в банкетному залі, де проходить весілля. Крім того, в кінці заходу офіціанти привозять весільний торт у спеціальному візку. Торт розміщується на окремому столі і різається на рівні частини, щоб всі гості мали можливість насолодитися цим важливим елементом свята [11, с.95].

Для розрізання весільного торта використовують відповідні прибори, які розташовують поруч з тортом, ручки їх повернуті до нареченої. Наречена особисто розрізає торт на рівні частини та пригощає гостей. За бажанням молодих або гостей весільний торт може залишатися на столі до завершення весільного банкету.

У зазначеному випадку обслуговування весільного банкету може бути здійснене офіціантами, які подають усі напої та закуски в обнесенні. Після завершення обслуговування банкету старший адміністратор ресторану «Панська садиба» передає молодятam запрошення на відзначення річниць їхнього весілля - ситцевої, срібної та золотої, з побажанням щасливого та тривалого подружнього життя. У кінці реалізації обслуговування старший адміністратор ресторану «Панська садиба» підходить до замовника і вирішує організаційні питання (залишок оплати за організацію весільного банкету, в разі необхідності відшкодування збитку, оплата додаткових послуг – виклик таксі, міжміські переговори тощо).

В подальшому важливо акцентувати увагу на постійне удосконалення обслуговування весільних банкетів у закладі, основні механізми нами буде запропоновано у розділі 3.

РОЗДІЛ 3. УДОСКОНАЛЕННЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ ВЕСІЛЬНИХ БАНКЕТІВ У РЕСТОРАНІ «ПАНСЬКА САДИБА»

Весільний банкет - це особливий захід, який має залишити у гостей незабутні враження. Тому обслуговування такого заходу має бути на найвищому рівні.

Для удосконалення обслуговування весільних банкетів у ресторані «Панське Садина» можна запровадити такі механізми:

1. Розробка стандартів обслуговування весільних банкетів. Стандарти обслуговування весільних банкетів - це документ, який визначає вимоги до якості обслуговування на таких заходах. Стандарти повинні містити в собі всі аспекти обслуговування, включаючи підготовку до заходу, зустріч гостей, обслуговування протягом заходу та прощання з гостями. Вони повинні бути розроблені з урахуванням потреб і побажань гостей, а також досвіду ресторану у проведенні весільних банкетів.

Стандарти обслуговування у ресторані «Панське Садина» повинні містити в собі всі аспекти обслуговування, включаючи:

- підготовка до заходу: бронювання заходу, ознайомлення гостей з рестораном і його можливістю, підготовка ресторану до проведення заходу, підготовка меню, декорацій та інших елементів оформлення заходу, підготовка персоналу до обслуговування заходу;

- зустріч гостей: привітання гостей, розміщення гостей за столами, подання меню;

- обслуговування протягом заходу: подача їжі та напоїв, дотримання правил етикету, забезпечення безперебійності обслуговування, забезпечення безпеки гостей;

- прощання з гостями: подяка гостям за відвідування, отримання відгуків гостей про обслуговування.

Розробка стандартів обслуговування весільних банкетів у ресторані «Панське Садина» повинна включати в себе такі етапи, представлені нами на рис.

3.1.

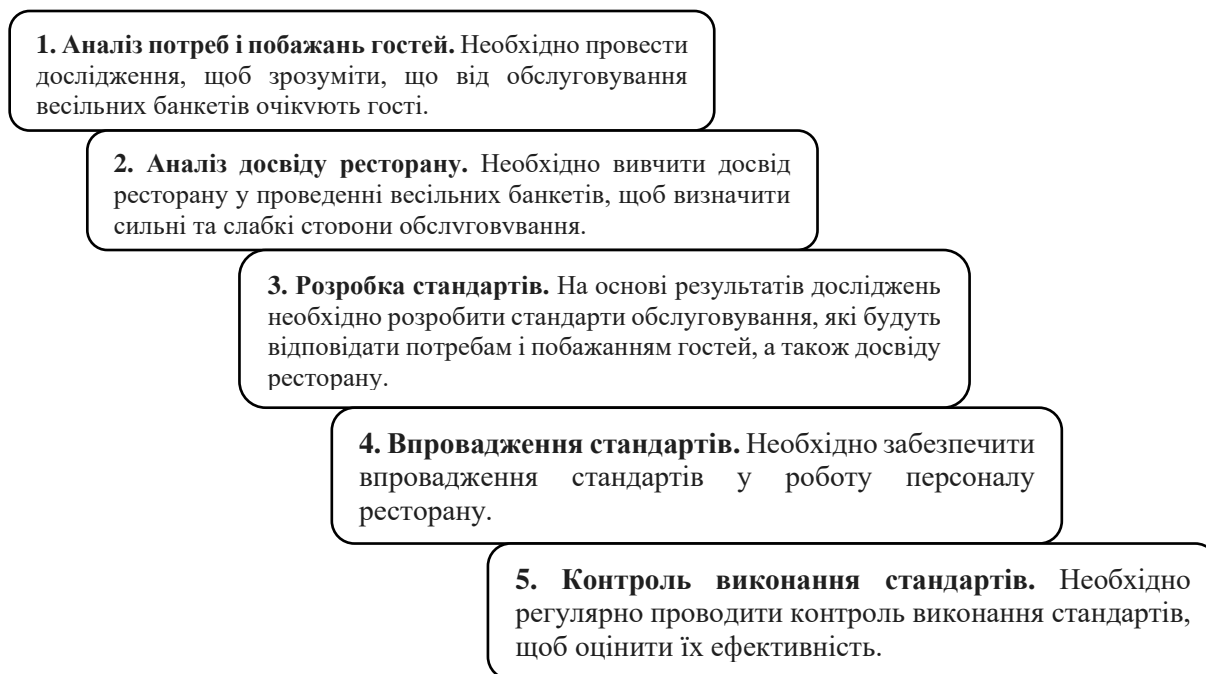


Рисунок 3.1. Розробка стандартів обслуговування весільних банкетів у ресторані «Панське Садина»

Джерело: розроблено автором самостійно

Розширення стандартів обслуговування весільних банкетів у ресторані «Панське Садина» може включати в себе такі заходи:

- забезпечення індивідуального підходу до кожного гостя. Персонал ресторану «Панське Садина» повинен бути готовий враховувати індивідуальні потреби та побажання гостей. Наприклад, гість може захотіти змінити меню або переміститися за інший стіл;
- створення приємної і комфортної атмосфери для проведення заходу. Музика, освітлення, декорації - все це має гармонійно поєднуватися і створювати романтичний настрій на весільному банкеті;

- забезпечення безперебійності обслуговування. Гості не повинні чекати довго на їжу, напої або інші послуги;
- важливим є врахуванням деяких дрібниць, зокрема красиві квіти, оригінальні серветки, свічки - все це додасть особливу родзинку весільному заходу.

Впровадження зазначених заходів дозволить ресторану «Панське Садіба» підвищити якість обслуговування весільних банкетів і залишити у гостей незабутні враження.

2. Проведення навчання персоналу. Персонал, який буде обслуговувати весільні банкети, повинен пройти спеціальне навчання, щоб оволодіти необхідними навичками та знаннями. Навчальний процес повинен включати і теоретичні підходи (стандарти обслуговування, правила етикету, психологія спілкування, безпека гостей та інші), а також практичне навчання (дегустація страв та напоїв, виконання вправ з обслуговування гостей, робота із кухонним обладнанням). Навчальний процес повинен бути розроблений з урахуванням досвіду та навичок персоналу. Для персоналу ресторану «Панське Садіба», який має досвід обслуговування весільних банкетів, можна провести навчання в рамках одного дня. Для персоналу, який не має досвіду, може знадобитися більш тривале навчання.

Навчання персоналу у ресторані «Панське Садіба» є необхідним для забезпечення високої якості обслуговування весільних банкетів. Персонал повинен знати стандарти обслуговування, правила етикету, психологію спілкування з гостями та правила безпеки. Навчальний процес повинен бути ефективним і практичним. Персонал повинен отримати необхідні знання та навички, щоб бути в змозі забезпечити якісне обслуговування весільних банкетів. Впровадження навчання персоналу дозволить ресторану «Панське Садіба» підвищити якість обслуговування весільних банкетів і залишити у гостей незабутні враження.

Основні рекомендації для навчання персоналу ресторану «Панське Садина» в контексті обслуговування весільних банкетів можуть бути наступними:

- використання різноманітних методів навчання, щоб залучити увагу персоналу і зробити навчання більш ефективним. Наприклад, доцільно використовувати лекції, практичні заняття, рольові ігри, відеопрезентації та інші методи.
- створення позитивної атмосфери навчання, щоб персонал відчував себе комфортно і мотивовано.
- отримання відгуків від персоналу про навчання, щоб вдосконалити його.

3. Впровадження системи управління обслуговуванням. Система управління обслуговуванням допоможе контролювати якість обслуговування та оперативно реагувати на запити гостей. Система управління обслуговуванням (СУО) може бути ефективно використана під час весільного банкету для контролю якості обслуговування та оперативного реагування на запити гостей.

Під час весільного банкету може використовуватися різноманітні аспекти реалізації обслуговування, зокрема:

- контроль виконання індивідуальних побажань гостей. Наприклад, система управління обслуговуванням може використовуватися для відстеження того, чи були виконані запити гостей щодо меню, розміщення за столами або інших послуг. Це допоможе персоналу забезпечити, щоб кожен гість отримав те, що він хоче;
- оперативне реагування на запити гостей. Наприклад, система управління обслуговуванням може використовуватися для того, щоб офіціанти отримували інформацію про замовлення гостей в режимі реального часу. Це допоможе офіціантам швидко і ефективно обслуговувати гостей;
- аналіз даних про обслуговування. Наприклад, система управління обслуговуванням може використовуватися для отримання звітів про виконання

стандартів обслуговування, відгуки гостей та інші дані. Це допоможе ресторану визначити, де можна покращити обслуговування весільних банкетів.

Щоб система управління обслуговуванням була ефективною під час весільного банкету у ресторані «Панське Садина», необхідно забезпечити, щоб:

- система була добре інтегрована з іншими системами ресторану, такими як система бронювання, система обліку продажів та інші. Зазначене дозволить забезпечити більш ефективне управління рестораном;

- персонал ресторану повинен бути навчений користуватися даною системою. Персонал повинен знати, як використовувати систему, щоб отримувати доступ до необхідної інформації та виконувати свої обов'язки.

Впровадження системи управління обслуговуванням під час весільного банкету може допомогти ресторану «Панське Садина» підвищити якість обслуговування і залишити у гостей незабутні враження.

4. Покращення якості святкового меню для весільного банкету. У цьому контексті важливо зауважити, що створення святкового меню для весільного банкету є завданням не лише значущим, але й надзвичайно складним. Професійний підбір страв для гостей визначає наполовину успіх заходу. Якщо мета закладу – задоволення всіх гостей, необхідно забезпечити достатню кількість різноманітних страв. Важливо, щоб вони були різноманітними, оскільки врахувати індивідуальні смакові уподобання кожного гостя — завдання досить важке та вимагає індивідуальних підходів.

Склад та асортимент весільного меню постійно змінюються, враховуючи не лише кількість запрошених гостей, але й сезон, доступність продуктів та очікуваний час урочистостей.

Тим не менше, загальні принципи наповнення столу залишаються сталими. Вони включають салати, у виняткових випадках — супи, холодні закуски, м'ясні гарячі страви, рибні страви, десерти, напої (алкогольні та безалкогольні), каву, чай та фрукти.

На кожного гостя середній розрахунок для весільного меню приблизно становить 1 кілограм, при умові, що тривалість банкету складає близько 7-8 годин. До цього додаються прохолодні напої у кількості від 1,5 літра, а також алкоголь. Хоча на перший погляд може здатися, що середня порція є досить великою, насправді це не так. Стандартна порція гарячого, яка включає гарнір і м'ясо, складає приблизно 350-370 грамів. Цю кількість помножити на необхідну кількість гостей (у цьому випадку – 50), і отримаємо середній розрахунок для весільного меню.

Запропонуємо варіант весільного меню (табл. 3.1), яке значно посилить представлене у другому розділі даного наукового дослідження меню.

Таблиця 3.1

Оновлене весільне меню у ресторані «Панське Садина» (на 50 гостей)

Холодні закуски	Вага, г.	Кількість порцій, шт.
1	2	3
Асорті помазук	200	9
М'ясні делікатеси «Made in Ukraine» (курячий рулет, буженина, ковбаса домашня, почеревкою)	300	11
Добірка фермерських сирів (з медом та горішками)	150	11
Оселедець з картоплею	300	11
Соління (квашені томати, огірки, капуста, грибочки)	500	9
Карпаччо із телятини	175	11
Роли з лососем та сиром Філадельфія	250	11
Шпинатні завиванці з лососем	220	11
Чіабата (хліб)	110	20
Салати	Вага, г.	Кількість порцій, шт.
Теплий салат з куркою в горіховому соусі	250	11
Легкий салат зі слабосоленим лососем та ніжним сиром	250	11
Овочевий салат з ніжним сиром	250	11
Гарячі закуски	Вага, г.	Кількість порцій, шт.
Ковбаса домашня з гірчицею	300	11
Млинці з куркою та грибами	250	11
Фірмові деруни з пармезаном та грибним соусом	250	11

продовження таблиці 3.1

1	2	3
Бейбі голубчики зі сметаною	250	11
Основні страви	Вага, г.	Кількість порцій, шт.
Свинні реберця з картоплею гриль	350	11
Скумбрія на грилі з м'ятним соусом	300	11
Вирізка свинини з картоплею по-домашньому	300	11
Гарніри	Вага, г.	Кількість порцій, шт.
Овочі-гриль (печериці, томати, перець, кабачок)	150	11
Напої	Обсяг, л.	Кількість порцій, шт.
Узвар	1 л	3
Морс журавлиний	1 л	3
Загальна вартість / Вартість на 1 особу	75000 грн.	1500 грн. на 1 особу

Результати представлення оновленого меню засвідчують те, що загальний розмір витрат на організацію весілля становитиме 75000 грн., при цьому на одну особу розмір витрат (доходу від реалізації) становитиме 1500 грн.

Перевагою даного меню є те, що воно значно багатше і різнобічне ніж представлені у другому розділі даної роботи, при цьому основне весільне меню складатимуть такі вишукані страви, як: м'ясні делікатеси «Made in Ukraine», добірка фермерських сирів, карпаччо із телятини, теплий салат з куркою в горіховому соусі, ковбаса домашня з гірчицею, млинці з куркою та грибами, свинні реберця з картоплею гриль, скумбрія на грилі з м'ятним соусом, овочі-гриль, узвар та інші страви.

Поряд із цим, запропоноване меню дасть можливість отримати вищу дохідність ніж у варіанті весільного меню представлено у другому розділі. Визначимо економічний ефект представленого меню, зокрема чистий прибуток на одного відвідувача становитиме:

$$\text{ЧП} = 1500 - 900 - 108 = 492 \text{ грн.}$$

Відповідно на одного відвідувача весільного банкету ресторанне підприємство отримує чистий прибуток у розмірі 492 грн.

Далі визначимо прибутковість від відвідування весільного банкету 50 особами та 100 особами:

- відвідування весільного банкету на 50 осіб:

$$\text{ЧП} = 50 * 492 = 24600 \text{ грн.}$$

- відвідування весільного банкету на 100 осіб:

$$\text{ЧП} = 100 * 492 = 49200 \text{ грн.}$$

Результати проведеного дослідження засвідчують, що від організації весільного банкету на 50 осіб ресторанне підприємство отримує 24600 грн. чистого прибутку, а від відвідування весільного банкету 100 особами чистий прибуток закладу складатиме 49200 грн.

5. Для підвищення ефективності обслуговування важливо організовувати та реалізовувати додаткові послуги та розваги. Можна запропонувати наступні додаткові послуги та розваги, які покращать обслуговування весільних банкетів у ресторані «Панське Садина»:

– залучати ведучого та організовувати шоу-програму. Організація розважальної програми з ведучим, включаючи ігри, конкурси та інші розваги для гостей;

– забезпечувати музичний супровід. Вибір музичного супроводу за бажанням молодят, такий як DJ з різноманітним музичним репертуаром, кавер-гурт або класичний музичний ансамбль;

– здійснювати фото- та відеозйомку. Професійна фото- та відеозйомка весільної церемонії, банкету та інших моментів свята;

– реалізувати якісне та ефективне оформлення залу. Флористичне оформлення залу, декорації відповідно до тематики весілля, світлові шоу та інші елементи декору;

– готувати весільний торт. Виготовлення весільного торта на замовлення,

враховуючи побажання та представлення молодят;

- забезпечити після весілля трансфер молодят та гостей закладу.

Організація трансферу для гостей з місця церемонії до ресторану та назад;

- надати спеціальний номер для молодят. Надання спеціального номера в готелі чи гостьовому будинку при ресторані для ночівлі молодят після весільного банкету.

Ці додаткові послуги та розваги допоможуть створити незабутню атмосферу на весільному банкеті та задовольнити потреби й бажання молодят та їх гостей.

В цілому, удосконалення обслуговування весільних банкетів у ресторані «Панське Садитба» допоможе йому стати одним з провідних учасників на ринку організації весільних подій, а також створить незабутні враження для молодят та їх гостей, забезпечуючи високий рівень сервісу, розмаїтість розваг та індивідуальний підхід до кожного заходу.

ВИСНОВКИ

За результатами представлених в роботі завдань варто узагальнити.

Визначено те, що весільний банкет - це важлива подія в житті молодят та їхніх гостей. Для того, щоб він пройшов успішно, необхідно ретельно продумати всі деталі його організації.

Організація весільного банкету - це важлива частина весільної церемонії, яка потребує ретельної підготовки та великих зусиль. Зараз все більше молодят віддають перевагу проведенню весільного банкету у ресторані, кафе чи клубі, оскільки дає можливість швидко та з меншими турботами організувати свято. Важливий етап - це підготовка та проведення весільного банкету, яке планується наперед, а реалізується під час весільної церемонії.

Доведено, що методика проведення обслуговування великою мірою залежить від вибраного весільного меню, яке включає різноманітні закуски, страви та напої з вказівкою їх вартості та ваги. Це меню складається з різноманітних м'ясних та рибних страв, різних закусок, а також овочів та зелені, які красиво подаються. Традиційно воно включає в себе різні види холодцю, млинців з червоною рибою та ікрою, салатів, шашликів з риби і м'яса, овочів гриль та інших страв.

Об'єктом дослідження у даній курсовій роботі виступала господарська діяльність та особливості організації весільних банкетів у заміському м'ясному ресторані під назвою «Панська садиба».

Здійснено дослідження та визначено те, що організація весілля у ресторані «Панська садиба» включає в себе чотири взаємопов'язаних етапи:

- замовлення банкету. Для замовлення банкету необхідно зв'язатися з адміністратором ресторану і обговорити всі деталі;
- підбір меню. Ресторан пропонує своїм клієнтам широкий вибір страв української та європейської кухні;
- оформлення банкетного залу. Ресторан пропонує своїм клієнтам широкий

вибір варіантів оформлення залу для весілля;

– організація розваг. Ресторан може організувати для клієнтів закладу музичний супровід, танцювальний майстер-клас або інші розваги.

Результати аналізу засвідчують ряд варіантів весільного меню, які поділені на три етапи: перший, другий та третій столи. При цьому, важливим є урізноманітнення меню орієнтованого на найбільш вибагливого гостя. Аналізуючи різні варіанти меню необхідно відзначити те що сучасна ціна весільного меню на одну особу згідно першого варіанту становитиме 1310 грн. (враховуючи меню та особливості реалізації обслуговування – оформлення столів та оренда столового інвентарю), при цьому інший варіант – 1350 грн.

Економічно вигідний є другий варіант весільного меню із загальною ефективністю 377 грн. на одну особу, поряд із цим більш презентабельним є перший варіант меню де представлений багатший вибір страв та напоїв.

В роботі визначено, що у контексті організації обслуговування в ресторані «Панська садиба» залучається обслуговуючий персонал, кількість якого визначається в розрахунку одного офіціанта на 9-12 запрошених гостей, враховуючи інтенсивність заходу та обсяг страв, які слід подати.

Для удосконалення обслуговування весільних банкетів у ресторані «Панське Садина» запропоновано запровадити такі механізми:

1. Розробка стандартів обслуговування весільних банкетів. Стандарти повинні містити в собі всі аспекти обслуговування, включаючи підготовку до заходу, зустріч гостей, обслуговування протягом заходу та прощання з гостями. Вони повинні бути розроблені з урахуванням потреб і побажань гостей, а також досвіду ресторану у проведенні весільних банкетів.

2. Проведення навчання персоналу. Персонал, який буде обслуговувати весільні банкети, повинен пройти спеціальне навчання, щоб оволодіти необхідними навичками та знаннями. Навчальний процес повинен включати і теоретичні підходи (стандарти обслуговування, правила етикету, психологія спілкування, безпека гостей

та інші), а також практичне навчання (дегустація страв та напоїв, виконання вправ з обслуговування гостей, робота із кухонним обладнанням).

3. Впровадження системи управління обслуговуванням. Система управління обслуговуванням допоможе контролювати якість обслуговування та оперативно реагувати на запити гостей.

4. Покращення якості святкового меню для весільного банкету. Професійний підбір страв для гостей визначає наполовину успіх заходу. Якщо мета закладу – задоволення всіх гостей, необхідно забезпечити достатню кількість різноманітних страв. Важливо, щоб вони були різноманітними, оскільки врахувати індивідуальні смакові уподобання кожного гостя.

В роботі запропоновано оновлене меню, яке є значно багатшим і різнобічним ніж представлені у другому розділі даної роботи, при цьому основне меню складатимуть такі вишукані страви, як: м'ясні делікатеси «Made in Ukraine», добірка фермерських сирів, карпаччо із телятини, теплий салат з куркою в горіховому соусі, ковбаса домашня з гірчицею, млинці з куркою та грибами, свинні реберця з картоплею гриль, скумбрія на грилі з м'ятним соусом, овочі-гриль, узвар та інші страви.

Запропоноване меню є більш економічно вигідним та дає можливість отримати фінансові вищі фінансові результати ніж поточне меню закладу.

5. Для підвищення ефективності обслуговування важливо організовувати та реалізовувати додаткові послуги та розваги. Можна запропонувати наступні додаткові послуги та розваги, які покращать обслуговування весільних банкетів у ресторані «Панське Садина»: залучати ведучого та організовувати шоу-програму, забезпечувати музичний супровід, здійснювати фото- та відеозйомку, реалізувати якісне та ефективне оформлення залу, готувати весільний торт, забезпечити після весілля трансфер молодят та гостей закладу, надати спеціальний номер для молодят.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Архіпов В. В., Русавська В. А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства: навч. посібник. К.: Центр учбової літератури, 2019. 342 с.
2. Ведучий на весілля. URL: <https://kaprizik.com.ua/uk/services/vedushhiyna-svadbustamada> (дата звернення до ресурсу: 6.01.2024 року)
3. Весільний кейтеринг, як підготуватися до весільного банкету. URL: <https://hotwed.com.ua/others/vesilnyy-keyteryng-yak-pidgotuvatysya-do-vesilnogo-banketu> (дата звернення до ресурсу: 4.01.2024 року)
4. Весільний кейтеринг: тенденції, переваги, важливі моменти. URL: <https://cateringdnpr.com.ua/uk/content/vesilnyy-keyteryng-tendenciyi-perevagyvazhlyvi-momenty> (дата звернення до ресурсу: 4.01.2024 року)
5. Де провести весільний банкет? Вибираємо місце для святкування. URL: <http://warszawa-hotel.com.ua/de-provesti-vesilnij-banquet-vibirayemo-mistse-dlya-svyatkuvannya/> (дата звернення до ресурсу: 9.01.2024 року)
6. Де провести весільний банкет? Вибираємо місце для святкування. URL: <http://>
7. Карпенко В.Д., Рогова А.Л., Шкарлупа В.Г. Організація виробництва і обслуговування на підприємствах громадського харчування: навчальний посібник. К.: НМЦ Укоопосвіта, 2013. 248 с.
8. Кравець С. Г., Камінська Н. П., Оліферчук О. Г. Організація і техніка обслуговування (для учнів ПТНЗ галузі ресторанного господарства) : навч. посіб. К.: Інститут професійно-технічної освіти НАПН України, 2015. 202 с.
9. Меню на весілля : розрахунок страв і напоїв на одного гостя. URL: <https://semri.com.ua/vesilne-menu/> (дата звернення до ресурсу: 4.01.2024 року)

10. Мостова Л. М., Новікова О. В. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства. Навчальний посібник. К.: Ліра-К, 2010. 388 с.

11. Офіційна інформація про діяльність заміського м'ясного ресторану «Панська садиба». URL: <https://www.facebook.com/panska.sadyba.ternopil/> (дата звернення до ресурсу: 8.01.2024 року)

12. П'ятницька Н. О. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства: Підручник.: для вищ. навч. закл. 2-ге вид. перероб. та допов. К.: Центр учбової літератури, 2011. 584 с.

13. Погайдак А. Б. Управління якістю послуг у контексті підвищення якості життя. *Сталий розвиток економіки*. 2012. № 1 (11). С. 41-48.

14. Скавронська І. В. Пріоритетні напрямки розвитку ресторанної справи України в контексті світового досвіду. *Вісник Чернівецького торговельно-економічного інституту*. 2012. Вип. 2. С. 232-244.

15. Скільки коштує весілля в 2023 році? URL: <https://melanik.com.ua/advice/skilky-koshtuie-vesillia-v-2023-rotsi/> (дата звернення до ресурсу: 2.01.2024 року)

16. Смачне весілля або ж як правильно сформувати весільне меню. URL: <https://wed.in.ua/uk/blog/smachne-vesillya-abo-yak-pravilno-sformuvati-vesilne-menu/> (дата звернення до ресурсу: 10.01.2024 року)

17. Смачне весілля або як сформувати весільне меню. <https://wed.in.ua/uk/blog/smachne-vesillya-abo-yak-pravilno-sformuvati-vesilne-menu/> (дата звернення до ресурсу: 3.01.2024 року)

18. Усіна А. І., Кононенко Т. П., Сегеда І. В. Сучасні підходи до формування якісного сервісу ресторанами першого класу. *Комунальне господарство міст*. 2012. № 87. С. 453-460.

19. 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.

20. Цапук О. Весільний банкет – про що потрібно запитати адміністратора?. URL: <https://tsapuk-event.rv.ua/vesilniy-banket-pro-shho-potribnogo-zapitati-administratora/> (дата звернення до ресурсу: 8.01.2024 року)

21. Як організувати весільний банкет? URL: <https://paramoloda.ua/articles/jak-organizuvaty-vesilnyi-banket/> (дата звернення до ресурсу: 7.01.2024 року)

22. Яшина О. В. Особливості розвитку ресторанного господарства в Україні. *Вісник Львівської комерційної академії*. 2018. № 38. С. 137-141.