

**ГАЛИЦЬКИЙ ФАХОВИЙ КОЛЕДЖ ІМЕНІ В'ЯЧЕСЛАВА
ЧОРНОВОЛА**

Відділення сфери послуг

Циклова комісія дисциплін
готельно-ресторанної справи та туризму

КУРСОВА РОБОТА

**на тему: «ОРГАНІЗАЦІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ БАНКЕТІВ
ДИТЯЧИХ СВЯТ У РЕСТОРАНІ «FRIDAY»**

Виконав (ла): ст. гр. ГР-286

Мурована Олеся Ігорівна

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.....	2
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ БАНКЕТІВ ДИТЯЧИХ СВЯТ.....	4
1.1. Підготовка залу та персоналу до обслуговування дитячих банкетів	4
1.2. Складання спеціалізованого меню для банкетів дитячих свят.	9
РОЗДІЛ 2. ОРГАНІЗАЦІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ БАНКЕТІВ ДИТЯЧИХ СВЯТ У РЕСТОРАНІ «FRIDAY»	14
2.1. Характеристика ресторану «Friday», його особливості.	14
2.2. Особливості обслуговування дитячих банкетів у ресторані «Friday»	21
РОЗДІЛ 3. ПРОПОЗИЦІЇ ЩОДО ПОКРАЩЕННЯ ПРОЦЕСУ ОБСЛУГОВУВАННЯ БАНКЕТІВ ДИТЯЧИХ СВЯТ У РЕСТОРАНІ «FRIDAY».....	26
ВИСНОВКИ	36
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	38
ДОДАТКИ	41

ВСТУП

Організація дитячих банкетів у ресторані - це відповідальне та захоплююче завдання, яке вимагає специфічних знань та підходів. Організація та обслуговування банкетів для маленьких гостей вимагає особливої уваги до деталей, креативного підходу, творчості та особливого розуміння потреб дітей та їхніх батьків. Дитячі свята – це не лише радісні моменти для малечі, але й великий виклик для господаря події та персоналу ресторану. Саме тому доцільно розглянути ключові аспекти організації та обслуговування дитячих банкетів у ресторані, спрямовані на створення незабутніх та безпечних вражень для маленьких гостей та їх батьків.

Обрана тема досліджень є актуальною для ресторану «Friday» оскільки є важливою у контексті сучасних тенденцій та потреб клієнтів. Дитячі свята є важливою частиною життя сучасних сімей. Сучасні батьки шукають місця, де можна організувати яскраві та незабутні заходи для своїх дітей та дбають про те, щоб свята були не лише веселими, а й освітніми, розвиваючими та здоровими. Ресторани, які можуть пропонувати здорове дитяче меню та розважальні програми з елементами фізичної активності, мають великий потенціал привабити клієнтів. Вивчення обраної теми дозволить розробити ефективні стратегії та підходи до організації подій для маленьких гостей та їхніх батьків.

Метою дослідження є вивчення та розкриття ефективних стратегій організації обслуговування дитячих банкетів у ресторані, а також з'ясування оптимальних підходів та методів створення безпечного, веселого та тематичного середовища для маленьких гостей, дослідження інноваційних підходів до меню, розважальних програм та обслуговування для забезпечення незабутніх вражень та задоволення як для дітей, так і для їхніх батьків.

Об'єктом дослідження є процес організації та обслуговування банкетів дитячих свят у ресторані «Friday». Дослідження охоплює всі аспекти, пов'язані з цим процесом, включаючи вибір тематики та оформлення свята, розробку дитячого меню, організацію розважальних заходів, співпрацю з професійними

аніматорами, використання технологій, врахування вимог здорового харчування та безпеки дітей, а також взаємодію з клієнтами та їхніми побажаннями.

Предметом дослідження є практичні аспекти організації та обслуговування банкетів дитячих свят у ресторані «Friday», що включає в себе вивчення процесів планування та підготовки свят, вибір тематики та оформлення, розробку меню для дітей, організацію розважальних програм та діяльність аніматорів, управління клієнтськими замовленнями та взаємодію з батьками та дітьми під час проведення свята.

Основними завданнями дослідження є:

- дослідити теоретичні засади організації обслуговування банкетів дитячих свят;
- розглянути підготовку залу та персоналу до обслуговування дитячих банкетів;
- визначити особливості складання спеціалізованого меню для банкетів дитячих свят;
- проаналізувати організацію обслуговування банкетів дитячих свят у ресторані «Friday»;
- провести характеристику ресторану «Friday» та його особливостей;
- дослідити особливості обслуговування дитячих банкетів у ресторані «Friday»;
- внести пропозиції щодо покращення процесу обслуговування банкетів дитячих свят у ресторані «Friday».

Методи, що застосовувались при написанні курсової роботи: дослідження специфіки дитячих банкетів; аналіз роботи ресторану «Friday»; схематизація засобів покращення обслуговування дитячих банкетів у ресторані.

Курсова робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ БАНКЕТІВ ДИТЯЧИХ СВЯТ

1.1. Підготовка залу та персоналу до обслуговування дитячих банкетів

Дитячий банкет - це святковий захід, організований спеціально для дітей. Це може бути день народження, випускний, новорічна вечірка або будь-яке інше свято, приурочене до радості та задоволення дітей. Основною метою дитячого банкету є створення веселої та позитивної атмосфери для малечі [9].

На таких заходах зазвичай присутні різноманітні розваги та ігри, які відповідають віковим особливостям та інтересам дітей. Також дитячі банкети часто супроводжуються музикою, танцями, аніматорами, конкурсами та іншими розважальними програмами. Меню таких заходів також зазвичай адаптоване до смакових уподобань дітей, включаючи дитячі закуски, солодощі та напої [7].

Дитячі банкети допомагають створити незабутні враження для дітей та подарувати їм радість та задоволення під час святкування важливих подій у їхньому житті. [1].

Підготовка персоналу до обслуговування дитячих банкетів важлива для формування безпечної та веселої атмосфери для дітей та їхніх батьків. Навчання персоналу перед дитячими банкетами грає важливу роль у створенні безпечного та комфортного середовища для всіх учасників заходу [3].

Персонал повинен бути доброзичливим та тактовним у взаємодії з дітьми. Слід навчити їх розуміти особливості обслуговування дітей та дотримуватися певного рівня дитячого етикету. Якщо захід має конкретну тему, то персоналу слід відповідати на питання дітей щодо цієї теми та активно залучати їх у розмову.

Необхідно забезпечити персонал інформацією про можливі ігри та розваги для дітей. Важливо, щоб вони могли активно взаємодіяти з маленькими гостями та забезпечувати їхню розважальну частину свята [2].

Обов'язково є перевірка того, чи персонал повідомлений про всі аспекти безпеки при обслуговуванні дітей, включаючи фізичну безпеку, безпеку їжі та заходи в разі надзвичайних ситуацій. Дотримання високих стандартів гігієни особливо важливе. Тож персонал вчать використовувати рукавички, регулярно мити руки та дотримуватися інших санітарних норм.

Персонал повинен бути готовий відповідати на запитання та враховувати побажання батьків щодо обслуговування їхніх дітей, а також вміти використовувати аптечку першої допомоги та надавати допомогу в невеликих медичних ситуаціях. А ще треба забезпечити їх інформацією про можливі алергії дітей та заходи у разі їх виникнення [17].

Сама ж організація дитячих банкетів є справою достатньо кропіткою і багатоетапною. Перш за все це підготовка залу, яка вимагає особливої уваги до деталей, комфорту для дітей та створення веселої атмосфери. Окрім певних стандартних кроків (прибирання, розстановка столів) є ряд особливих елементів підготовки до дитячого банкету:

1. Колірна гама та декор. Використання яскравих та живих кольорів є ключовим елементом створення веселої та привітної атмосфери для дитячих банкетів. Це створює враження радості, зацікавленості та стимулює творчий розвиток у дітей. Використання яскравих кольорів не тільки робить зал привабливим для дітей, але і сприяє їхньому позитивному настрою та створює особливу та неповторну атмосферу свята.

Використовувати слід теплі відтінки, такі як червоний, жовтий, помаранчевий та рожевий. Ці кольори асоціюються з енергією та веселощами.

Можна спробувати створити яскраві комбінації, наприклад, червоний і жовтий, синій і помаранчевий, щоб зробити атмосферу ще цікавішою. Також варто враховувати збалансований вибір кольорів, щоб уникнути перенасиченості та забезпечити гармонійний вигляд.

Якщо банкет відбувається за тематикою (наприклад, мультфільмів чи пригод), слід використовувати кольори, що підкреслюють цю тему. Додатково

можна створити фотозону з яскравим фоном, де батьки можуть залишити яскраві спогади про святкування.

Варто виділити основні елементи декору яскравими кольорами (повітряні кульки, столиці столів, чи кольорові серветки), а також створити окремі кольорові зони в залі. Наприклад, зона для ігор може бути виділена за допомогою яскравих килимків чи кольорових прапорців.

2. Стільці та столи. Правильний вибір стільців та столів для дитячих банкетів важливий не лише для зручності дітей, але й для безпеки та естетики заходу. Вибирати треба столи та стільці, які відповідають розміру та віку дітей.

Столи повинні бути достатньо низькими, а стільці — комфортними для сидіння; без гострих кутів або виступаючих частин, щоб уникнути можливих травм. Меблі повинні бути легкими для переміщення, щоб вони легко адаптувались під різноманітні ігрові та розважальні зони.

Можна додати тематичні оздоблення на столи та стільці, враховуючи тему свята. Наприклад, прикрасити їх кольоровими обтяжками. Для додаткового декору столів слід підібрати кольоровий посуд та прибори, які відповідають загальному дизайну, а також використовувати тематичний сервіз для дітей.

Планувати розміщення меблів в залі слід так, щоб забезпечити достатній простір для руху дітей та персоналу. Можливий також варіант розділення зон у залі за допомогою столів і стільців, щоб створити різні ділянки для ігор, обіду та інших розважальних моментів [16].

3. Безпека. Забезпечення безпеки є однією з ключових складових організації та обслуговування дитячих банкетів у ресторані. Важливо враховувати не лише аспекти фізичної безпеки, але й інші фактори, які можуть впливати на здоров'я та безпеку дітей під час святкування.

Перш за все, слід уникати використання подовжувачів чи з'єднувачів у місцях, де діти можуть мати до них доступ та переконатись, що всі електричні розетки і проводи захищені від дітей [8].

Повітряні кульки та інші декорації треба розміщувати на такій висоті, щоб уникнути їхнього доступу до маленьких дітей, які можуть їх випадково проколоти або взяти до рота.

Використовувані іграшки та матеріали мають бути безпечні для дітей, не містити гострих або небезпечних елементів. Якщо відбувається ігрова або розважальна програма, дітей та батьків необхідно попередити про правила безпеки та необхідність дотримання їх. Аніматори та розважальна група повинні мати досвід роботи з дітьми та дотримуватись безпечних практик [11].

Про місцезнаходження аптечки та засобів першої допомоги перед початком банкету повідомляють батьків. Також слід зазначити евакуаційні маршрути та місця для збору в разі необхідності.

4. Розважальні зони. Обов'язковим атрибутом будь-якого дитячого свята є розважальні зони. Оскільки діти – гості вельми непосидючі, то необхідно передбачити місце, де вони зможуть цікаво проводити час. Включення освітніх елементів у декор дитячого банкету може зробити свято не лише веселим, але й корисним для розвитку маленьких гостей. Освітні елементи можуть бути представлені різноманітними інтерактивними та навчальними засобами, які стимулюють дитячий інтелект та творчість.

Інтеграція освітніх елементів у декор не лише робить свято більш корисним для дітей, але й стимулює їхні інтелектуальні та творчі здібності. Доцільним буде додавання елементів освітнього декору, такі як наочні таблиці, цифри, літери чи тематичні пазли. Також можна розкласти ілюстровані книги з тематикою заходу на столах або на спеціальних стелажах.

Ще одним аспектом є розміщення столів з різними кольорами фарб, олівцями, папером та іншими матеріалами для творчості, а також інструкцій для розфарбовування або конструювання. Також корисним буде розмістити на столах різні розвиваючі іграшки, які сприяють розвитку дрібної моторики та когнітивних навичок. В таких зонах можна використовувати плакати з зображеннями тварин, рослин, чи об'єктів, що відповідають обраній темі заходу.

5. Музика та звук. Музика та звуковий декор грають важливу роль у створенні веселої та захоплюючої атмосфери на дитячих банкетах. Правильно вибрана музика та звукові ефекти можуть підняти настрій гостей, зробити захід цікавішим і навіть створити тематичний настрій. Незалежно від теми заходу, музика та звук можуть створити веселий та незабутній досвід для маленьких гостей.

Вибирати слід музичний супровід, який відповідає темі свята. Наприклад, якщо тема - пригоди піратів, то це морські шансони чи музика з піратським настроєм.

Також дозволяється застосовувати музику, пов'язану з улюбленими мультфільмами чи героями, щоб залучити увагу дітей. Можна додати звукові ефекти, які підкреслять тематику свята. Наприклад, звуки моря для морської теми чи шипіння казкового закляття для феєричного свята.

Необхідно переконатись, що гучність музики відповідає віку та комфортному рівню для дітей. Надмірна гучність буде заважати дітям та доставляти їм дискомфорт. Для тих часів, коли діти хочуть спокійно їсти чи провести інші активності необхідно забезпечити перерви від музики, у яких можна використовувати природні звуки, такі як спів птахів, шум дерев чи плескання води для створення приємного фону.

Слід також запланувати музичні ігри та конкурси, які дозволяють дітям рухатися та танцювати., для чого використовують яскраву та енергійну музику для підняття настрою. Можна також запланувати ігри, де діти мають розпізнати звуки тварин, інструментів чи інших об'єктів. Різним моментам свята (вітання, ігри, танці, закінчення) може відповідати різна музика, для якої заздалегідь треба підготувати плейлисти.

6. Тематичний декор. Зал повинен бути прикрашений відповідно до тематики свята (космос, феї, пірати чи улюблені герої дітей). Наприклад, якщо дитині подобаються «Месники» то доцільним буде, скажімо, розміщення картонних фігурок супергероїв біля фотозони. Або замовлення аніматора в костюмі Тора, Капітана Америки або Чорної вдови.

Не зайвим також буде стилізація їжі. Найбільш популярним об'єктом стилізації є торт. Тож прикрасити його тематичною вафельною картинкою, або топерами у формі улюблених персонажів зовсім не буде зайвим при організації дитячого банкету. Особлива увага при організації дитячого банкету приділяється складанню спеціалізованого дитячого меню.

1.2. Складання спеціалізованого меню для банкетів дитячих свят

Складання спеціалізованого меню для банкетів дитячих свят вимагає уваги до смакових уподобань дітей, а також до здоров'я та безпеки їжі. Спеціалізоване дитяче банкетне меню може бути різноманітним і захоплюючим для маленьких гостей, забезпечуючи їм веселу та смачну гостину.

При складанні меню варто уточнити смакові вподобання дітей, які будуть на святі. Індивідуальні смакові уподобання дітей значно відрізняються, і те, що одні діти можуть не любити, інші можуть вважати своєю улюбленою стравою.

Однак деякі продукти можуть викликати більше схильність до відмови від них. До таких продуктів належать броколі, брусниця, капуста, риба та морепродукти, субпродукти (печінка), ягоди, ківі, грейпфрут тощо.

Перш за все при складанні спеціального меню потрібно враховувати, що діти найбільше люблять яскраві кольори. Тож для створення кольорових та привабливих страв треба використовувати яскраві овочі та фрукти. Використання кольору та форми у приготуванні та подачі страв може зробити їжу не лише смачною, а й візуально привабливою, додаючи до загального харчового досвіду. Діти часто насолоджуються їжею, яка має цікаві форми. Наприклад, печиво у формі тварин чи овочів.

Уникання алергенів та інших продуктів, які можуть викликати реакції, є важливою частиною забезпечення безпеки та дотримання здоров'я при готуванні та подачі їжі. Це важливо для забезпечення безпеки та здоров'я маленьких гостей.

Ретельне планування, навчання персоналу та вивчення інформації про продукти допомагають уникнути непорозумінь та небезпеки [4].

Оскільки дитячий організм – вельми тендітна річ, а в залежності від віку є обмеження на певні продукти, то цей аспект особливо важливо контролювати в процесі складання спеціального меню [13].

При замовленні страв необхідно звертати увагу на алергени, які є особливо небезпечними для багатьох людей, такі як горіхи, яйця, молоко, соя, пшениця, риба та молюски. Тож де можливо, слід використовувати альтернативні продукти для заміни алергенів.

Наприклад, безглютенове борошно або рослинні молочні продукти. Не в останню чергу також необхідно враховувати специфіку харчування: в родині можуть бути вегетаріанські звички або виключені продукти, які містять глютен.

Порції у дитячому меню мають свої особливості, оскільки діти можуть мати менший апетит та інші харчові уподобання порівняно з дорослими. Важливо брати до уваги вік, фізичну активність та особливості розвитку кожного віку [21].

1. Маленькі діти (2-5 років). Порції можуть бути невеликими, оскільки маленькі діти можуть не мати великого апетиту. Зазвичай, 1/2 або 2/3 порції для дорослих. Варто забезпечити можливість вибору декількох невеликих страв, щоб діти могли спробувати різні смаки, а також додати до страви додаткові порції фруктів та овочів, оскільки вони є важливими для здоров'я.

2. Діти молодшого шкільного віку (6-10 років). Залежно від фізичної активності та індивідуальних потреб, порції можуть збільшуватися, але все ще залишатися помірними. Зазвичай додають більше варіантів у меню, щоб задовольнити різноманітні смаки та уподобання.

3. Діти старшого шкільного віку (11-18 років). З огляду на активний ріст та фізичну активність, порції білка можуть бути більшими, але важливо підтримувати рівновагу. Як додатковий вибір варто включити здорові снеки, такі як фрукти, овочі, горіхи та йогурт.

Важливо слідкувати за потребами дітей та надавати різноманітні та збалансовані страви, щоб сприяти їхньому здоров'ю та задоволенню від харчування. Слід пам'ятати що індивідуальні відмінності можуть впливати на

оптимальні порції, тому важливо дотримуватися гнучкості та слухати потреби своєї аудиторії.

Салати створюють з сезонних фруктів та овочів, при цьому формуючи страви у вигляді цікавих фігур або об'єктів за допомогою вирубок або оригінального подачі. Це може бути, наприклад, у фруктових коктейлях чи оригінальних міні-піцах [5].

З напоями також можна поекспериментувати. Різноманітні сиропи, соки та води дають можливість створити абсолютно ідентичні «дорослим коктейлям» напої, які не містять алкоголю. Прикрашання коктейлів також відіграє важливу роль. Це може бути улюблений герой на паличці або кольорова присипка на краях келиха.

Меню може бути роздруковане окремо, залежно від теми святкування. Відповідно, і назви можуть бути тематичними. Наприклад, якщо це свято в стилі «Disney», то на меню можуть бути зображені персонажі мультфільмів, а в меню можуть бути позиції, такі як «Тортик для Вінні-Пуха» (медівник) або «Овочі від Реммі» (рататуй). Така асоціація збудить у дитині більший апетит та цікавість до страви.

Меню для дитячого банкету повинно бути не лише смачним, але й привабливим для дітей, враховуючи їхні смакові уподобання та особливості [20].

Якщо детальніше розбирати дитяче меню за розділами то туди можна включити наступні страви:

1. Закуси:

✓ міні гамбургери - це чудова ідея для дитячого банкету. Така страва не лише смачна, а й приваблива для дітей. Для неї слід обрати міні-булочки, сформувати міні-котлетки з яловичини, свинини, курятини або суміші фаршів, а також можна обирати декілька різних видів сиру, наприклад гоструватий Чеддер або ніжний Гауда. Так можна подати на дитячому банкеті класичний бургер (котлета-сир-салат-томати-соус); гавайський бургер (м'ясна котлета-ананасові кільця-моцарела-салат-соус); гамбургер з гуакамолем (котлета-гуакамолем-гауда-салат-свіжі чорниці) тощо;

✓ фруктова тарілка – це класний спосіб подати свіжі та смачні фрукти на дитячому банкеті. Ця ідея не лише смачна, але й здорова. Можна створити яскраву та апетитну фруктову тарілку за допомогою різних видів фруктів та цікавих аранжувань. Наприклад, «Фруктова веселка» або «Skittles». В даному способі подачі фрукти певного кольору викладаються за кольорами веселки: полуниця-малина-вишня – червоний; апельсини-мандарини – помаранчевий; ананас-манго – жовтий; ківі-зелене яблуко – зелений; чорниця-лохина – блакитний; синій виноград-сливи – синій/фіолетовий.

Також можливий варіант компонування місцевих, тропічних, сезонних, цитрусових фруктів, або ягідне асорті. Оформити можна у формі улюбленого героя або за допомогою різних геометричних фігур чи літер;

✓ сендвічі – закуска, яку можна виконати у формі улюблених героїв, тваринок та іграшок;

2. Основні страви:

✓ дитячі піци - це веселий та смачний варіант для дитячого банкету. Вони можуть бути невеликими, кольоровими та заповненими улюбленими начинками дітей. Хорошим способом оформлення буде вирізати піци у формі улюблених героїв або згідно тематики свята. Наприклад, зробити піцу у формі космічного корабля, динозаврика, Міккі Мауса, батискафа тощо. Також різноманітність вноситься за рахунок начинки, яка може бути як солоною (шинка, курка, ковбаски, різні види сиру, томати, солодкий перець, салат) або солодкою (M&M's, Skittles, різноманітні фрукти, ягоди, шоколад);

✓ макарони з сиром – ситна та поживна страва американської кухні, яку люблять діти;

3. Напої:

✓ натуральні соки – фруктові та овочеві соки є хорошим джерелом вітамінів, тому ідеально підійдуть для дитячих банкетів;

✓ молочні коктейлі – це хороший спосіб напоїти дитину молоком. Оскільки просте молоко діти навряд чи будуть пити, то суміш молока, фруктів, соку,

сиропу та морозива діти охоче вживають. Однак, варто враховувати страви, які будуть у меню, оскільки певні продукти погано поєднуються з молоком;

✓ лимонади – газовані напої широкої різноманітності, які також дуже люблять діти. Для їх приготування можна використовувати звичайний газований напій без фарби, типу Sprite або 7up, та різноманітні фруктові сиропи (гренадін, кокос, банан, апельсин тощо).

4. Десерти – це особлива дитяча любов. Саме на них діти чекають з особливою нетерплячістю. До того ж, солодке асоціюється з веселощами та пустощами.

Десерти на дитячому банкеті можуть бути різними: починаючи від фруктової нарізки та шашличків, закінчуючи великим тортом, прикрашеного кремом, безе, зефіром та шоколадом. Також як десерт можуть виступати різноманітні фруктові та ягідні пюре у формі льодяників, морозиво, різнокольорові млинці, вафлі тощо (Додаток А).

Доцільно розглянути процес підготовки та обслуговування банкетів дитячих свят на прикладі конкретного підприємства - ресторану «Friday» .

РОЗДІЛ 2. ОРГАНІЗАЦІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ БАНКЕТІВ ДИТЯЧИХ СВЯТ У РЕСТОРАНІ «FRIDAY»

2.1. Характеристика ресторану «Friday» , його особливості

Ресторан «Friday» було відкрито 15 серпня 2020 року. Знаходиться заклад майже в самому центрі міста, на вулиці Івана Франка, 23, 46002.

Організаційно-правова форма – ФОП. «Friday» має двох власників – це Дячун Юрій Володимирович та Дячун Надія Ярославівна.

Від самого початку свого існування ресторан «Friday» стикнувся з кризовими обставинами, оскільки відкрився заклад саме в період коронавірусу, коли обстановка була складною після локдауну. У зв'язку з цим відвідуваність закладу була низькою, були дні, коли робота закладу була критичною.

Ще одним фактором стали незлічені перевірки, яких зазнавав ресторан. Однак, незважаючи на це, зараз заклад працює на повну потужність, є багато постійних відвідувачів, а якість страв залишається незмінно високою.

Максимальна кількість гостей, які можуть розміститися в ресторані – 140 осіб. Середня кількість відвідувачів за день з понеділка по четвер близько 80 осіб (рис. 2.1).

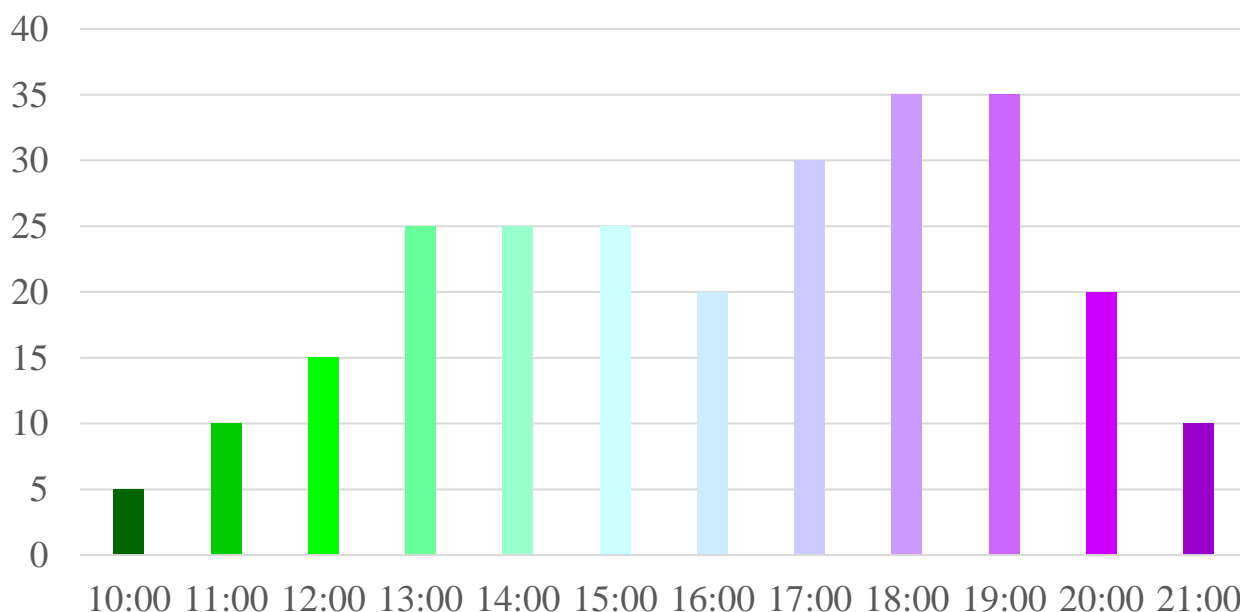


Рисунок 1.1. Графік відвідування ресторану «Friday» у понеділок*

*Джерело: розроблено автором самостійно

У вихідні дні ситуація з відвідуваністю дещо інша. На цей період припадає найбільша кількість банкетів, а також є більше можливостей відпочити. Тому середня відвідуваність збільшується до 130 осіб (рис. 2.2).

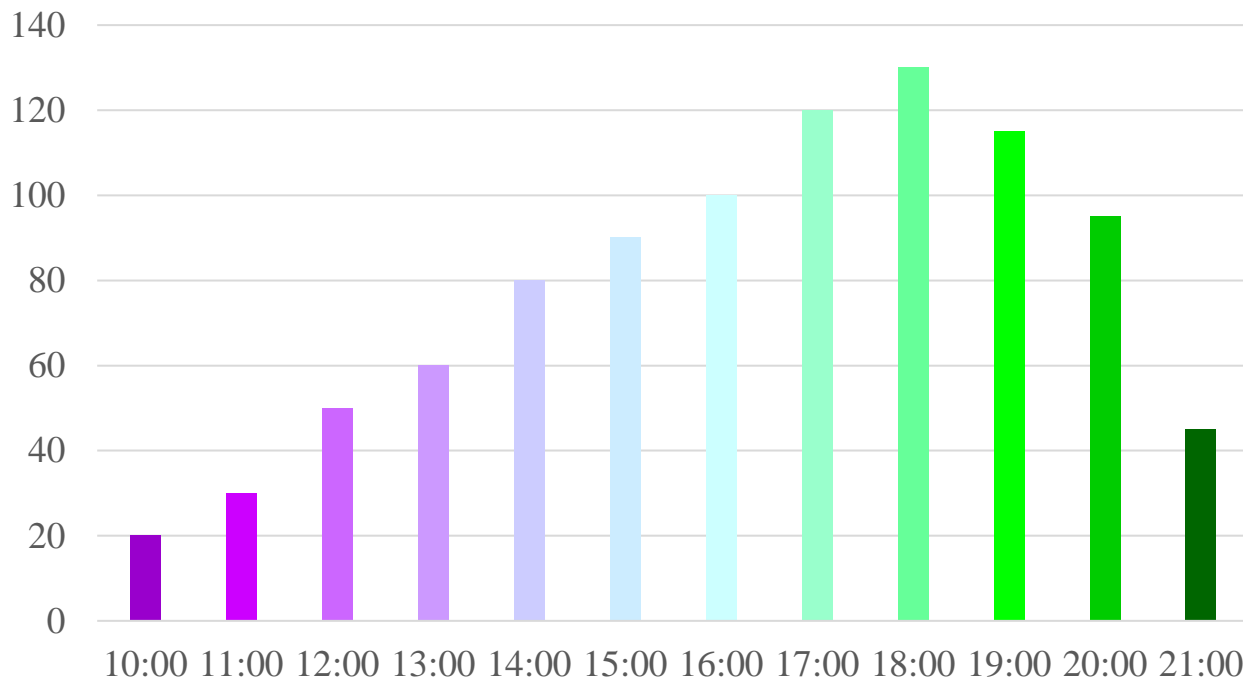


Рис. 2.2. Рисунок 1.1. Графік відвідування ресторану «Friday» у суботу*

*Джерело: розроблено автором самостійно

Основний вид діяльності ресторану «Friday» - це надання послуг харчування. Також заклад має широкий спектр додаткових послуг, таких як:

- виїзне обслуговування на локаціях (Додаток Б). Це вид обслуговування, при якому на локацію можуть виїжджати кухар та офіціант. Можливі два варіанти такого обслуговування:

1) коли відбувається повне обслуговування. Офіціант розкладає столи, сервірує їх згідно меню, поки кухар готує страви на місці. Офіціант обслуговує гостей, після чого так само збирає посуд, інвентар, меблі та повертає все в ресторан;

2) коли обслуговування лише часткове. В даному випадку офіціант розкладає столи, сервірує їх, але сам гостей не обслуговує. Після застілля він просто збирає увесь інвентар;

- дитяча кімната;
- організація банкетів, вечірок-сюрпризів – найчастіше це організація якогось свята, пам'ятної дати або, скажімо, пропозиція руки і серця;
- кімната матері і дитини;
- гастро-вечері – це заходи, до яких готуються кілька днів. На них, зазвичай, влаштовують дегустації вина, а також тут сомельє розказує, як правильно підбирати вино, щоб воно підкреслювало смак обраної страви. Меню на такі вечері складається заздалегідь, із страв, котрих немає в меню. Вони ідеально доповнюють обране вино – «зірку» вечері.

Ресторан «Friday» - це великий заклад, у якому є 4 зали та тераса [19].

Характеристика ресторану «Friday» та його основних приміщень:

1. Сімейний зал – це зал, який знаходиться прямо біля дитячої кімнати. Його найчастіше обирають відвідувачі з дітьми, оскільки це зручно для спостереження за ними. Також у ньому найчастіше організовують дитячі банкети (Додаток В, рис. 1 – 2).

2. Дитяча кімната – це місце, де маленькі відвідувачі можуть цікаво провести час та погратись, поки їхні батьки сидять за столом. Стіни кімнати пофарбовані небесно-блакитним кольором, з малюнками ведмедиків на повітряних кулях, а на одній із стін намальовано великого жирафа. Підлога застелена суцільним килимком у вигляді міста, що додає дітям цікавості (Додаток В, рис. 3 – 4).

3. Камінний зал – його найчастіше обирають пари для романтичних побачень. Також це найпопулярніший зал для святкових подій у ресторані (Додаток В, рис. 5 – 6).

4. Дзеркальний зал популярний тим, що тут проводять гастро-вечері та дегустації вин (Додаток В, рис. 7 – 9).

5. Цегельний зал найчастіше обирають люди, які прийшли в заклад з діловою метою. Фішкою залу є цегляна стіна, яка й дала назву залові (Додаток В, рис. 10 – 13).

6. Відкрита тераса – ідеальний варіант для тих, хто любить насолоджуватись їжею на відкритому повітрі.

7. Кімната матері і дитини – ще одна фішка закладу. Це досить просторе приміщення, де батьки зможуть їх переодягнути, нагодувати та заспокоїти зовсім маленьких дітей (Додаток В, рис. 14).

Фішкою ресторану «Friday» є те, що тут досить велика колекція вин. Ігристі вина можуть бути білі, червоні, помаранчеві та рожеві. Вони мають свій осад та є позиціями з досить високим ціновим сегментом. Найдешевше вино вартує близько 600 грн. а найдорожче – 1800 грн. Дані вина можуть продаватись як пляшковими, так і на розлив [18].

Одним із переваг у роботі ресторану «Friday» можна вважати підтримку українських виноробів. Зокрема, в закладі продають авторські вина Стаховського, які є відомими по всій Україні (Додаток Г

Варто відзначити, що ресторан «Friday» є рестораном авторської кухні. У них є бізнес-ланчі, сніданки. А також тут можна побачити подачу страв з вау-ефектом. Наприклад, шеф-кухар виносить страву «Качка по-пекінськи», презентує її, розповідає як правильно її споживати. Подається вона у чорній валізі, з якої при відкриванні виходить рідкий дим. М'ясо закручується в млинець та подається гостям.

Ще одна страва, подача якої передбачає вау-ефект є паста з морепродуктами. Вона подається у тарілці, в якій стоїть перевернутий келих для червоного вина. В середині нього знаходиться паста, а зверху на дні натертий пармезан. Підійшовши до столика, офіціант підіймає келих і різким рухом висипає сир зверху на пасту.

Ще однією з популярних страв в закладі є фірмовий борщ, який вариться на чорносливі із копченим ребром, яке додається в кінці. Таку страву можуть їсти навіть ті, хто не їсть м'яса, оскільки ребро можуть не додавати.

Із салатів найбільш популярним є салат з морепродуктами, який є відносно новою стравою, однак вже встиг завоювати високу популярність серед гостей.

З рибних страв досить популярним є марлін. Марлін це біла риба, м'ясо якої за смаком нагадує м'ясо курки.

Фаворитами серед десертів є «Наполеон», який готується на безлактозному молоці, що дозволяє брати його для людей-алергіків та «Десерт у рожевому велюрі» [15].

Для того, щоб детальніше проаналізувати роботу ресторану «Friday», було проведено аналіз його фінансової діяльності. Результати аналізу викладено у табл. 2.1.

Таблиця 2.1

Аналіз діяльності ресторану «Friday» за період 2020 – 2022 рр.*

Показники	Період, роки			Відхилення			
	2020	2021	2022	Абсолютне, грн		Відносне, %	
				2021/ 2020	2022/ 2021	2021/ 2020	2022/ 2021
Дохід, грн	50 203	72 719	84 296	22 516	11 577	144,8	115,9
Обсяги реалізації, грн	50 203	72 719	84 296	22 516	11 577	144,8	115,9
Чисельність персоналу, осіб	18	24	28	6	4	133,3	116,6
Фонд оплати праці, грн	10000	12700	15500	2700	2800	127	122
Середня реалізаційна ціна, грн/страву	147,6	153,4	158,5	5,8	1,1	103,9	103,3

*Джерело: розроблено автором самостійно

Як можна помітити при аналізі таблиці 2.1. ресторан «Friday» від самого початку своєї роботи не працював у збиток. Незважаючи на те, що відкриття

відбулось саме у рік початку пандемії COVID – 19, коли заклади здебільшого припиняли роботу або зачинялись на реконструкцію, щоб залишатись на плаву під час карантину [6].

Чисельність персоналу, виходячи з аналізу діяльності підприємства, за час роботи закладу збільшилась на 10 осіб. Це свідчить про те, що популярність закладу набирає обертів, відповідно до чого у ресторан приходить усе більше гостей, що потребує більшої кількості персоналу.

В цей же час середня реалізаційна ціна за одну страву збільшилась всього лише на 10,9грн, а фонд оплати праці зріс на 5500 грн. що показує достатньо стабільну роботу закладу.

Щоб наочно проілюструвати динаміку роботи ресторану «Friday» мною було складено діаграму роботи закладу(рис. 2.3).

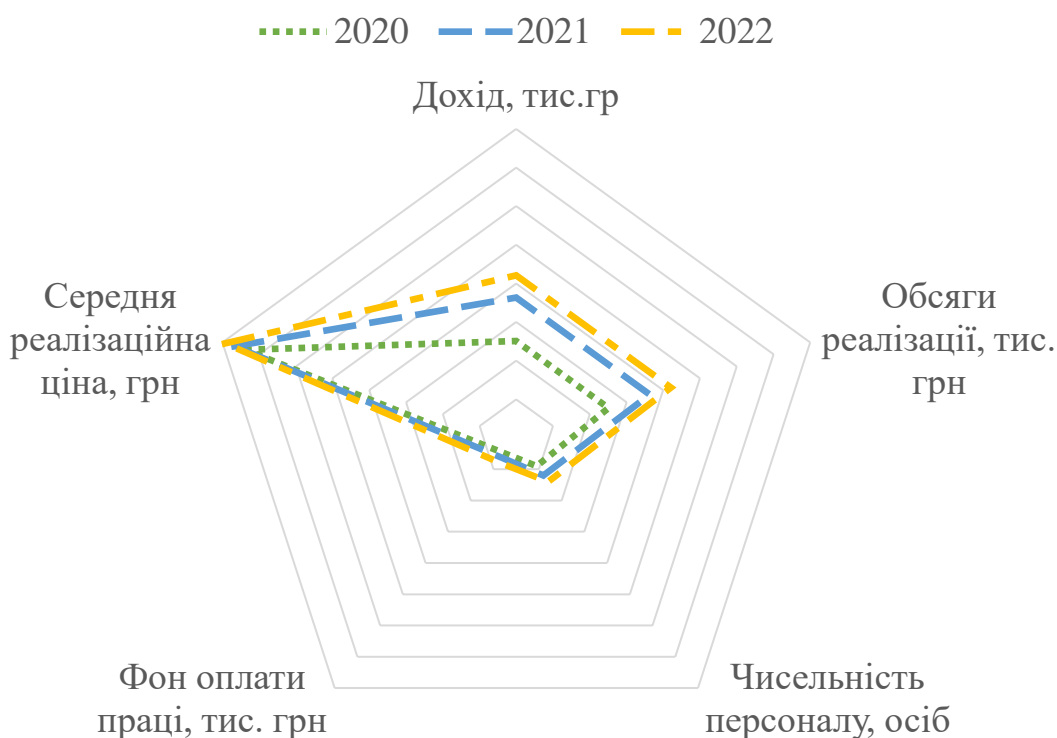


Рисунок 2.3. Динаміка роботи ресторану «Friday»*

*Джерело: розроблено автором самостійно

Отож, як можна помітити на рис. 2.3. робота ресторану «Friday» приносить усе більші доходи, а відповідно до цього зростає і чисельність персоналу, і фонд оплати праці.

Для того, щоб зрозуміти, наскільки ресторан «Friday» є конкурентоспроможним, варто провести його SWOT-аналіз, щоб зрозуміти його сильні та слабкі сторони (табл. 2.2).

Таблиця 2.2

SWOT-аналіз ресторану «Friday»*

Сильні сторони <ul style="list-style-type: none"> - Авторська кухня - Велика колекція вин - Вау-подача - Різноманітні зали - Розміщення в центрі - Високий рівень обслуговування - Рекламні акції 	Слабкі сторони <ul style="list-style-type: none"> - Цінова політика - Відсутність бонусів постійним клієнтам - Невеликий вибір активностей в дитячій кімнаті - Стандарти оформлення залу
Можливості <ul style="list-style-type: none"> - Нові тенденції у приготуванні страв - Розвиток інтенсивних маркетингових стратегій - Застосування соціальних мереж для реклами 	Загрози <ul style="list-style-type: none"> - Ситуація в країні - Високий рівень конкуренції в ресторанному бізнесі

*Джерело: розроблено автором самостійно.

Отже, як можна побачити, ресторан «Friday» має багато переваг, що дає йому змогу підтримувати високий рівень конкурентоспроможності. Однією з особливостей закладу є акція, при якому за чек від 10тис. грн. в подарунок йде фірмовий «Наполеон».

Однак, незважаючи на це, є ряд слабких сторін, які вимагають певного доопрацювання зі сторони дирекції закладу.

Не останню роль у збільшенні популярності закладу відіграє те, як у ньому надають послугу організації важливих подій. Опираючись на тему курсової роботи, доцільним буде дослідити процес обслуговування дитячого банкету у ресторані «Friday».

2.2. Особливості обслуговування дитячих банкетів у ресторані «Friday»

Ресторан «Friday» - відносно «молодий» заклад у центрі Тернополя, який, однак, вже встиг завоювати симпатії багатьох тернополян та туристів. Не в останню чергу завдяки організації дитячих свят.

День народження – це свято, якого, мабуть, найбільше чекає дитина. Адже саме в цей день усе навколо відбувається саме для іменинника, змушуючи його відчувати себе особливим.

Для того, щоб дитячий банкет пройшов на вищому рівні, необхідно прикрасити зал або кімнату, де проходитиме торжество, а також потурбуватись про елементи несподіванки під час його проведення, адже найбільше діти люблять сюрпризи.

Загалом, обслуговування дитячого банкету в ресторані «Friday» практично нічим не відрізняється від звичайного банкету, тож починається воно з підготовки. А саме зі складання меню. Під час цього варто пам'ятати, що діти – гості вибагливі, тож меню повинно бути достатньо легким та різноманітним.

Тому в меню включають страви з м'яса, риби, овочів, оминаючи ті продукти, які мають сильно виражений смак або запах. Це дозволить «заховати» їх у страві, щоб дитина не стала від неї відмовлятись.

Популярність страв, які замовляють на дитячих банкетах, зображена на рис. 2.4.

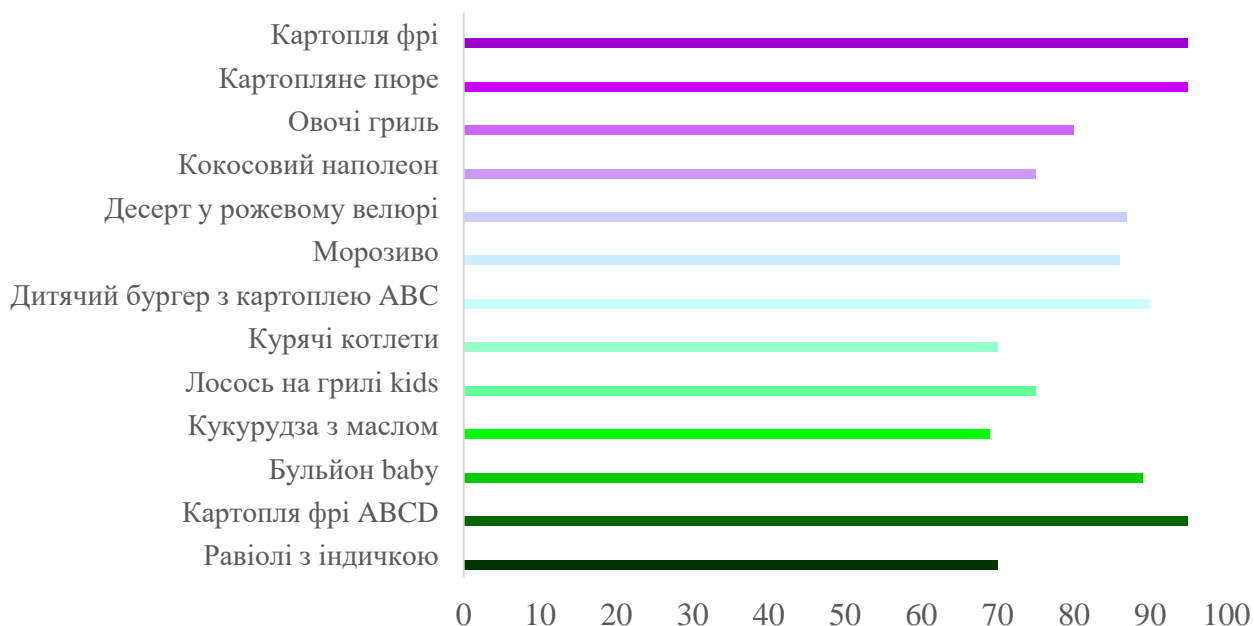


Рисунок 2.4. Популярність страв для дітей на дитячих банкетах*

*Джерело: розроблено автором самостійно

Як можна побачити на діаграмі, найбільшою популярністю серед гостей ресторану «Friday» користуються картопля фрі (звичайна та у формі літер) та картопляне пюре. Це страви, які замовляють майже на кожному банкеті.

Трохи в меншому відсотковому відношенні замовляють дитячий бургер, десерти, бульйон та овочі-гриль.

Найменша популярність у равіолі з індичкою, кукурудза з маслом та курячі котлети.

При складанні меню розраховується і кількість порцій. Для подібних обрахунків необхідно враховувати вихід порції, зазначений у меню, кількість гостей та норми споживання.

Після того, як обрано страви на банкет, а також розраховано їхню кількість, формується меню-рахунок, в якому вказуються обрані в меню позиції, їхня необхідна кількість та вартість за них. Такий рахунок йде в бухгалтерію та на кухню.

У процес підготовки також входить забезпечення дозвілля для маленьких гостей. Адміністратор перевіряє наявність розмальовок, олівців, фломастерів тощо для того, щоб діти під час проведення банкету мали чим зайнятись у дитячій

кімнаті. У ресторан «Friday» можна замовити аніматора або клоуна, який розважатиме дітей, поки дорослі святкуватимуть за столом. Це зробить день народження веселим та закарбує його надовго у пам'яті дитини, подарувавши незвичайні емоції. В день проведення банкету підготовка розпочинається з того, що персонал ознайомлюється з тим, хто прийде у заклад, в якому залі буде відбуватись банкет та з якого приводу.

У випадку із проведенням дитячого банкету зазвичай гості обирають зал, який знаходиться біля дитячої кімнати. Це позбавляє гостей потреби бігати по всьому ресторану, а також дає змогу батькам слідкувати за своєю малечею.

Наступним кроком у підготовці є перегляд попереднього замовлення, щоб мати змогу підготувати персонал до обслуговування. Наприклад, провести детальний інструктаж для офіціантів та дати змогу барменам зробити необхідні заготовки.

Далі персонал починає готувати до банкету зал. Вони зсовують столи, якщо є така необхідність і накривають їх скатертинами та сетами. Також підготовка обраного залу включає в себе розміщення фотозони, якщо вона передбачена. Фотозону може надати як ресторан «Friday», так і самі гості можуть привезти її із собою, встановивши на обране місце (Додаток Д)

Ще одним етапом підготовки залу є його прикрашання для дитячого банкету. Ця частина є надзвичайно важливою для проведення дитячих банкетів. За прикрашання залу можуть братись і персонал ресторану «Friday», так і спеціально запрошений дизайнер, якого покликали власне гості. При цьому його прихід узгоджується з адміністратором заздалегідь, щоб він не втрачав час до того, як офіціанти складуть столи. Це робить процес підготовки ефективнішим, швидшим та якіснішим.

Після того, як зал підготували, офіціанти приступають до сервіровки столів. Цей процес вимагає знання того, які страви та напої будуть подаватись. Наприклад, якщо в попередньому меню фігурують лише безалкогольні напої, то ставити при попередньому сервіруванні горілчані чарки або келихи-тюльпани для коньяку не доцільно (Додаток Е)

У ресторані «Friday» використовують наступні види посуду:

1. Порцеляновий посуд:

- а) тарілки мілкі столові;
- б) тарілки мілкі закусочні;
- в) салатники;
- г) блюда круглі та овальні;
- г) чашки бульйонні;

2. Металевий посуд:

- а) набори столовий, закусочний, рибний;
- б) порційні каструльки;

3. Скляний посуд:

- а) різноманітні склянки для змішаних напоїв та соку;
- б) чарки горілчані;
- в) графини для подачі міцних алкогольних напоїв на розлив;
- г) глечики для багатопорційної подачі соку, узварів, морсу тощо.

Це далеко не повний перелік посуду, який використовується в закладі, однак тут перераховано той, що найчастіше застосовують саме на банкетах. Варто додати, що для зовсім маленьких дітей доцільно буде використовувати дерев'яний посуд, який також передбачений у ресторані.

За півгодини до банкету офіціанти починають виносити так званий «холодний стіл»: холодні закуски, канапе, брускети, салати тощо. Також на стіл виставляються напої, наприклад, вода, сік, узвар, алкоголь. В цей же час персонал готує кулери з льодом для охолодження вина, яке гості можуть принести із собою.

Після того, як гості сіли за стіл, приходить офіціант, представляється та починається процес обслуговування. При потребі також офіціант може показати, де знаходиться кімната матері і дитини та дитяча кімната (якщо банкет проходить в іншому залі).

Під час проходження банкету офіціанти завжди стараються бути поряд біля гостей. Вони пропонують долити їм алкогольних напоїв, якщо ті бажають, а

також уважно спостерігають за тим, чи не потрібно забрати брудного та порожнього посуду зі столу, щоб гостям було комфортніше.

В процесі обслуговування офіціанти виносять страви згідно правил подачі та в час, узгоджений із замовником, після чого, близько 8 – 9 години запитують у гостей про каву або чай та подають торт (якщо гості принесли власний). Також в ресторані «Friday» можуть запропонувати приготувати торт у них, прикрасивши його по бажанню замовника.

За 20хв. до зачинення закладу, якщо гості досі не покинули заклад, адміністратор пропонує почати збирання страв, які залишились на столі. Після завершення банкету адміністратор проводить гостей, цікавиться у них, чи все їм сподобалось та запрошує відвідати їхній заклад повторно.

Після того, як гості розійшлись, персонал починає прибирання у залі: заносить брудний посуд у мийку, прибирає скатертини, розсовує столи по місцях. У випадку, якщо під час проведення банкету сталась ситуація, в якій побився посуд, адміністратор складає акт втрат. За результатами його витрати перекладаються на винну особу: гостей або персонал.

В акті зазначаються наступні дані:

- назва розбитого посуду;
- його кількість;
- причина пошкодження.

Єдине, що відрізняє саме дитячий банкет у ресторані «Friday» , це:

- більша кількість маленьких гостей;
- більше уваги приділяється не лише підготовці залу, де відбуватиметься застілля, а й підготовці дитячої кімнати;
- декор столу та святкового тарту, а також посуд можуть бути яскравішими, ніж при звичайному банкеті.

Після того, як визначено основні етапи проведення дитячого банкету в ресторані «Friday», а також проаналізовано процес того, як вони відбуваються, можна запропонувати певні шляхи їх покращення.

РОЗДІЛ 3. ПРОПОЗИЦІЇ ЩОДО ПОКРАЩЕННЯ ПРОЦЕСУ ОБСЛУГОВУВАННЯ БАНКЕТІВ ДИТЯЧИХ СВЯТ У РЕСТОРАНІ «FRIDAY»

Звернення уваги до дитячих свят може стати важливим кроком для нашого бізнесу, оскільки це дозволить нам залучити нових клієнтів та створити позитивний досвід для наших малих гостей та їхніх батьків.

Як можна помітити, проведення дитячого банкету у ресторані «Friday» має багато особливостей та дуже багато дрібних підпунктів, які необхідно виконати. Це дає змогу запропонувати багато речей, які можна змінити, тим самим підвищити якість обслуговування банкетів, що проводяться для маленьких гостей.

1. Основний акцент можна зробити на розширенні варіантів розваг та ігор для дітей під час святкування, щоб забезпечити їм цікавий та захоплюючий час. Проведення ігрових змагань та конкурсів з призами для дітей є чудовим способом залучити їх у дитячі свята та зробити подію більш захопливою та веселою. Організація ігор та конкурсів може бути важливою частиною програми свята і сприяти активному відпочинку та розвитку дитини. Такі заходи не лише розважають дітей, але й сприяють їхньому розвитку, навчаючи командність, співпрацю та творчість.

Організація квестів або тематичних ігор для дітей на дитячих святах може бути дуже цікавою та захопливою ідеєю. Такі ігри можуть включати в себе різноманітні завдання та елементи, які забезпечують цікавість та емоційну насиченість учасників.

2. Розробка розважальної програми для дітей у ресторані «Friday» є важливою складовою успішного дитячого свята. Щоб ця програма була цікавою та захоплюючою, слід враховувати вік та інтереси дітей. Важливо пам'ятати, що програма повинна бути різноманітною, враховувати вікові особливості та інтереси дітей, а також створювати позитивну та безпечну атмосферу для їхнього розвитку та розваг.

Слід спланувати тематичні ігри та конкурси, які відповідають темі свята (наприклад, пірати, принцеси, космос тощо). Це може бути пошук скарбів, космічна вікторина, модний показ для принцес та інші захоплюючі активності. Хорошою ідеєю буде проведення інтерактивних історій або театралізовані постановки, де діти можуть брати участь у рольових іграх та відчувати себе частиною захопливого сюжету. Також можна організувати музичні та танцювальні виступи або міні-дискотеку, де діти зможуть весело провести час та розважитися разом з аніматорами.

Доцільним буде провести наукові експерименти або шоу з фізики, хімії або біології. Це не тільки цікаво, але і навчально для дітей. Можна організувати майстер-класи з малювання, ліплення, рукоділля або кулінарії. Діти будуть зацікавлені в тому, щоб самостійно створювати щось цікаве та креативне.

Ці підходи спрямовані на створення повноцінного та приємного досвіду для дітей та їхніх батьків під час святкування в ресторані «Friday». З урахуванням індивідуальних потреб та вимог кожного клієнта, можна розробити унікальні програми та послуги, які стануть особливими для кожного свята.

3. Запрошення аніматорів, які вміють весело та цікаво розважати дітей у є дуже важливою складовою успішного дитячого свята. Обирати слід аніматорів з досвідом роботи з дітьми та знанням популярних дитячих розваг. Важливо, щоб вони були енергійними, креативними та вміли створювати позитивну атмосферу. Надійні та професійні аніматори зроблять дитяче свято у ресторані «Friday» незабутнім та веселим для маленьких гостей та їхніх батьків.

Також важливо переконатись, що аніматори розуміють тему свята і можуть включити цю тему у свої розваги. Наприклад, якщо це піратське свято, аніматори можуть виглядати як пірати та проводити відповідні ігри та конкурси.

4. Надання можливості вибору страв за бажанням дітей або їхніх батьків є чудовою ідеєю для забезпечення індивідуального підходу та задоволення різних уподобань.

Варто дозволити гостям замовляти страви «під замовлення», тобто вони можуть вибрати окремі компоненти або скласти своє власне меню з врахуванням

уподобань та дієтичних обмежень. Дозвіл клієнтам замовляти страви «під замовлення» або скласти своє власне меню з врахуванням їхніх уподобань та дієтичних обмежень є важливою ініціативою для задоволення індивідуальних потреб гостей. Цей підхід дозволяє кожному клієнту вибирати страви та компоненти, які відповідають їхнім смаковим уподобанням, алергічним реакціям або дієтичним обмеженням. Це може включати наступні можливості:

- вибір компонентів: клієнти можуть вибирати окремі компоненти страв, наприклад, тип м'яса або риби, додаткові овочі, соуси тощо, щоб скласти страву за своїм смаком;

- гнучкість в приготуванні: просувайте гнучкий підхід до приготування страв, забезпечуючи можливість адаптації рецептів з урахуванням індивідуальних потреб кожного гостя;

- компонування свого меню: дозвольте гостям скласти своє власне меню, вибираючи страви зі списку доступних опцій, які враховують їхні дієтичні обмеження та уподобання.

Ці підходи дозволять створити комфортну та приємну атмосферу для гостей ресторану «Friday» та надати їм можливість насолоджуватися улюбленими стравами у відповідності до їхніх уподобань (табл.3.1).

Таблиця 3.1

Анкета смаків на дитячий банкет*

№	Запитання	Місце для відповіді
1	2	3
1	Які продукти любить дитина?	
2	Які продукти дитина не любить?	
3	Чи є у вашої дитини алергія на якісь продукти? (якщо є, напишіть)	
4	Які страви найбільше подобаються вашій дитині?	

Продовження табл. 3.1

1	2	3
5	Які страва дитині не подобаються?	

6	Особливі побажання щодо страв на банкет	
---	---	--

*Джерело: розроблено самостійно

Також хорошим варіантом буде надати можливість клієнтам проконсультуватися з шеф-кухарем або персоналом ресторану щодо рекомендацій щодо вибору страв відповідно до їхніх смакових уподобань та дієтичних потреб.

Можна організувати консультації з дієтологом або харчуванням, які нададуть клієнтам інформацію про дієтичні обмеження та рекомендації щодо здорового харчування.

Персонал ресторану може пропонувати індивідуальні рішення для клієнтів з різними дієтичними потребами, зокрема, знижений вміст солі, цукру або жиру, безглютенові або вегетаріанські страви тощо.

Можна також надати гостям інформаційні матеріали з детальним описом складу страв, алергенів та інших важливих питань для того, щоб вони могли зробити освічений вибір.

Ці практики допоможуть забезпечити відвідувачам ресторану «Friday» персоналізоване обслуговування та позитивний досвід харчування відповідно до їхніх дієтичних потреб та смакових вподобань.

5. Впровадження тематичного оформлення для дитячих свят, що допоможе створити атмосферу казки та веселощів.

Розробка тематичного оформлення для дитячих свят у ресторані «Friday» - це захоплююче завдання, яке дозволить створити неповторну атмосферу казковості та веселощів для маленьких гостей. Такі свята завжди запам'ятовуються яскравими враженнями та позитивними емоціями, тому варто приділити увагу кожній деталі оформлення.

Використання тематичного декору та атрибутів є важливою складовою для створення атмосфери, яка відповідає конкретній темі свята в ресторані «Friday».

У ресторані «Friday» з декором для свята є одна проблема: якщо це декор або фотозона, яку надає сам ресторан, то це буде класичний та стандартний

декор, нейтральних кольорів та більш універсальної форми, який підійде не на одне свято, а на декілька.

Декор більш вузької спеціалізації можуть забезпечити самі замовники за попередньою домовленістю із адміністрацією закладу. Для цього вони можуть найняти спеціаліста, який займеться прикрашанням або просто закупити тематичний посуд, повітряні кульки, скатертину, фотозону тощо та принести в ресторан, де персонал уже прикрасить обраний зал.

Недоліком такого декору можуть бути наступні аспекти:

- висока вартість якісних матеріалів для прикрашання стільців, столів, фотозони, зокрема, тканина, пошив серветок та скатертин;
- неможливість постійного використання. Скатертина та накидка на стільці з Месниками може підійти хлопчику на 5 років, а Five night`s at Fraddy може бути популярним не у всіх дітей. Тому застосовувати їх на кожне свято не є можливим;
- зберігання. Якщо декоративні елементи належать ресторану, то замовники його не забирають із собою. А отже, необхідно знайти місце для того, щоб все це зберігати. Тривале зберігання без використання може впливати на їхню якість та зовнішній вигляд.
- одноразові матеріали не підлягають збереженню. Повітряні та гелеві кульки здуваються, соломинки мнуться. А отже при наступному замовленні банкету з таким декором необхідно буде замовляти їх заново.

Замовнику ж також немає резону забирати з собою декор, тому що він може передбачати елементи, які не використовують в повсякденному житті, наприклад, накидки на стільці або тканинні серветки. Для того, щоб навести приклади тематичного декору та атрибутів, варто подумати над тим, які ж можуть використовуватись теми для свят (табл. 3.2).

Таблиця 3.2

Варіанти декору для дитячих банкетів залежно від теми

№	Тема	Прикраси
---	------	----------

1	Динозаври	постери, прикраси на стільці, з різними видами динозаврів, дизайн з вулканом, горами, підвісні фігурки динозаврів, прикраси у вигляді скам'янілостей, пісочниця з «розкопками»
2	Магія	мантії, чарівні палички, зображення відомих чаклунів та відьом, чарівні кулі, казанки для зілля
3	Пірати	зображення піратських прапорів, кораблів, скарбів та веселих скель, окуляри-біноклі, ковбаски, шапки-пірати, мечі, картографічні карти
4	Принцеси	рожеві та фіолетові квіти, підвіски, кришталеві світильники, дзеркала, тіари, крила феї, маски, косметичні набори, прикраси для волосся
5	Космос	зображення планет, зорі, галактики, космічних кораблів, плакати зі сферичними або плоскими картами космосу, шоломи-астронавти, космічні костюми, телескопи, моделі ракет
6	Феї	світлодіодні лампочки, квіткові гілочки, метелики, кришталеві кулі, крила феї, чарівні палички, феїчні прикраси, казкові книги
7	Джунглі	Рослини, дерева, папуги, ліани, лісові тварини (мавпи, тигри, слони), пір'я, підводні маски, екзотичні прикраси, ковбаски, пригодницькі книги
8	Рибальство	риболовецькі снасті, мережі, водорості, зображення риб та морських істот, риболовецькі капелюхи, вудки, риболовні корзини, водяні пістолети, акваріуми з живими рибками
9	Море	зображення пляжу, моря, морських глибин, підвісні фігурки чайок, альбатросів, кокоси

*Джерело: розроблено автором самостійно

Замовлення спеціалізованого декору кожного разу буде вельми затратно для ресторану. Для забезпечення таких спеціалізованих декоративних елементів можна заключити договір про співпрацю з якимось із агентств, які надають подібні послуги.

Це допоможе брати в оренду багаторазові елементи для декорування залу, такі як скатертини, серветки, посуд тощо; а також там можна буде закупити в потрібній кількості одноразові матеріали, наприклад, паперові серветки,

повітряні кульки, соломинки і так далі. Застосування таких елементів декору та атрибутів допоможе створити незабутню атмосферу, яка відповідає обраній темі свята та дозволить маленьким гостям насолоджуватися казковими веселощами.

6. Підбір відповідної музики та аудіовізуального контенту грає важливу роль у створенні атмосфери, що підкреслить тематику свята у ресторані «Friday». Створення відповідної атмосфери для дитячих свят у ресторані «Friday» - це творчий та захоплюючий процес, який починається з підбору відповідної музики та аудіовізуального контенту. Кожна тема свята вимагає унікального підходу, щоб створити незабутню атмосферу, яка зачаровує та радує маленьких гостей.

На кожному дитячому святі важливо створити атмосферу, яка не лише відповідає обраній темі, а й захоплює дітей і їхніх батьків. Відповідна музика та аудіовізуальний контент можуть допомогти в цьому. Такий підбір музики та контенту допоможе створити захоплюючу та казкову атмосферу на святі для дітей. При підборі музичного супроводу, аудіодоріжок та відеоматеріалів варто враховувати тематику банкету та вік дітей, які будуть присутні на банкету (табл.3.2).

Таблиця 3.3

Підбір контенту для дитячого банкету згідно тематики*

№	Тема	Контент	
		Музика	Відео
1	2	3	4
1	Динозаври	весела захоплююча музика, композиції з пригодницьких фільмів, голоси динозаврів	«Парк юрського періоду», «Динозавр», «Прогулянки з динозаврами», «Скубі Ду! Легенда про фантасмозавра», «Земля до початку часів»

Продовження табл. 3.2

2	Магія	магічні звуки, головні теми з фільмів про магію, звуки заклять	«Гаррі Поттер», «Енканто», «Дивна магія», «Хранителі снів», «Володар перстнів», «Мавка»
3	Принцеси	казкові мелодії, використання пісень з фільмі та мультфільмів про принцес	Мультфільми студії Disney, яка має цілу франшизу принцес, «Принцеса Лебідь», мультфільми

			студії «Mattel» за участі ляльки Барбі
4	Феї	казкові мелодії, фентезі музика, мелодії з казкових фільмів	«Феї», «Пітер Пен», фільми студії «Mattel»
5	Пірати	шансони про моряків, піратські гімни, морські шансони, короткі веселі пісеньки, частіше за все виконані дітьми	«Пірати Карибського моря», «Планета скарбів», «Синдбад: легенда семи морів», «Пірати! Банда невдах», «Том і Джеррі проти карибських піратів», «Скубі Ду проти бермудських піратів»
6	Космос	електронна музика, космічні звуки, мелодії з науково-фантастичних фільмів	«Інопланетянин», «ВАЛЛ-І», «Баз Лайтер», «Зоряні війни», «Вартові галактики», Космічний джем», «Том і Джеррі: політ на Марс»
7	Джунглі	звуки природи, характерні для джунглів (шелест листя, голоси тварин, птахів,	«Тарзан», «Книга джунглів», «Джуманджі», «Дорога на Ельдорадо», «Ріо», «Мадагаскар», «Король Лев»
8	Море	морські мотиви, звуки морського бризу, пляжна музика	«Тримай хвилю», «У пошуках Немо», «Морський монстр», «Підводна ера», «Атлантида», «Підводна братва», «Рухай ластами»

*Джерело: розроблено автором самостійно

Тут цікавими будуть документальні фільми про океани, їх флору та фауну, акваторії проживання різноманітних видів риб, а також мультфільми, провідним мотивом яких є море та його жителі. Підбір правильної музики та аудіовізуального контенту допоможе створити атмосферу, яка гармонійно впишеться у обрану тематику свята і підкреслить його унікальність та казковість.

Базуючись на вищевикладеному матеріалі доцільно виробити схему покращення процесу обслуговування дитячих банкетів у ресторані «Friday» (рис.3.1).

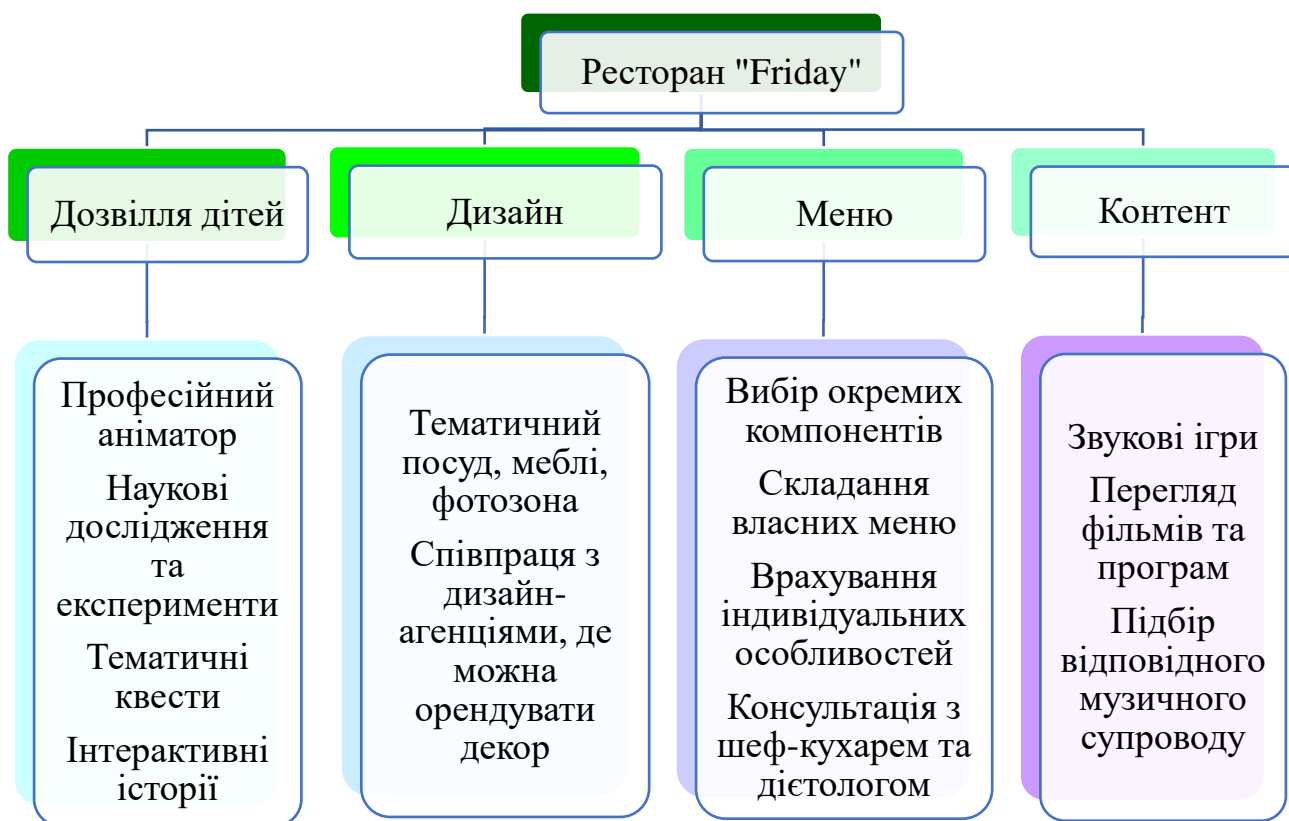


Рисунок 3.1. Схема засобів покращення процесу обслуговування дитячих банкетів у ресторані «Friday».

*Джерело: розроблено автором самостійно

Загалом, покращення процесу обслуговування банкетів дитячих свят у ресторані «Friday» означає вдосконалення всіх аспектів, що входять у цей процес, з метою забезпечення більшої задоволеності клієнтів, покращення якості обслуговування та створення незабутнього та приємного досвіду для дітей та їхніх батьків.

Усе це є ключовим аспектом дитячих свят у ресторані «Friday». Це створює веселощі та радість для дітей, дозволяючи їм відчути незабутні емоції та радість від участі у святі. Крім того, ці розваги залучають батьків до активної участі у

святі, створюючи сприятливу атмосферу спільного часу та веселощів для всієї родини. Розважальні програми також додають унікальність та пам'ятність святковому заходу, роблячи його незабутнім та радісним для всіх учасників.

Удосконалення процесу обслуговування дитячих свят у ресторані «Friday» спрямоване на створення незабутнього та приємного досвіду для гостей, де кожен аспект події враховується з урахуванням тематики, індивідуальних уподобань гостей та вимог сучасної аудиторії.

Цей підхід допомагає підвищити задоволення від свята, забезпечуючи сприятливу та комфортну атмосферу для всіх учасників, включаючи дітей та їхніх батьків. Такий підхід до організації свят створює враження, що запам'ятаються та підвищує рівень задоволення від події.

ВИСНОВКИ

Організація обслуговування банкетів дитячих свят у ресторані вимагає уважного планування, ретельного підбору елементів тематики, а також врахування індивідуальних потреб та безпеки гостей. Важливо забезпечити високу якість обслуговування, безпеку та комфорт для учасників свята, щоб забезпечити їм приємний та незабутній досвід.

Постійний контроль та вдосконалення процесів дозволяють забезпечити задоволення гостей та позитивне враження від події, що є ключовими елементами успішної організації дитячих свят у ресторані.

Успішна організація обслуговування банкетів дитячих свят у ресторані передбачає активне співробітництво з клієнтами, з урахуванням їхніх побажань та вимог. Необхідно також мати великий вибір тематичних оформлень, розважальних програм і меню, що задовільняють смаки дітей та батьків. Впровадження інноваційних підходів у проведенні свят, таких як використання новітніх технологій у розважальних програмах чи створення унікальних інтерактивних ігор, також може значно підвищити якість обслуговування та зробити святкування незабутнім для всіх учасників.

Крім того, важливо забезпечити чітку координацію між різними відділами ресторану під час проведення банкетів дитячих свят, щоб уникнути будь-яких непорозумінь та забезпечити плавний хід події.

Регулярне навчання персоналу з питань обслуговування дитячих заходів і врахування їхніх особливостей також допомагає підвищити професіоналізм та якість обслуговування. Нарешті, збір фідбеку від клієнтів після кожного свята допомагає виявити можливості для покращення та вдосконалення обслуговування дитячих банкетів у майбутньому.

В роботі було проаналізовано роботу ресторану «Friday» , його режим роботи та відвідуваність, а також процес обслуговування дитячих банкетів у закладі.

Під час аналізу було встановлено, що від початку своєї роботи ресторан «Friday» зміг завоювати симпатії гостей, що дозволило йому втриматись на ринку як під час пандемії коронавірусу, так і за час війни в Україні.

Організація обслуговування банкетів дитячих свят у ресторані «Friday» включає в себе широкий спектр заходів, спрямованих на створення незабутнього та приємного досвіду для гостей. Відбираються тематичні оформлення, розважальні програми, вибір страв з урахуванням дієтичних потреб та смакових уподобань, підбір відповідної музики та аудіовізуального контенту. Усі ці заходи спрямовані на підвищення задоволення від свята та створення комфортної атмосфери для всіх учасників, включаючи дітей та їхніх батьків.

Також було виявлено, що деякі з етапів підготовки та проведення дитячих банкетів у ресторані «Friday» можуть бути покращені для того, щоб підвищити якість обслуговування гостей.

Було запропоновано наступні шляхи покращення обслуговування:

- укладення договору про співпрацю із агентством, яке організовуватиме тематичний дизайн, що позбавить зайвих витрат на покупку або виготовлення декору;
- підбір аудіодоріжок та відеоматеріалів для трансляції під час проведення дитячого банкету;
- організувати роботу з професійним аніматором, який розважатиме маленьких відвідувачів у дитячій кімнаті, забезпечивши веселе та корисне дозвілля;
- дозволити гостям замовляти страви «на замовлення», що зробить меню свята більш спеціалізованим та таким, що відповідатиме спеціалізованим потребам маленьких гостей.

Усі ці заходи покликані позитивно вплинути на проведення дитячих банкетів та підвищити рейтинг ресторану «Friday» в очах відвідувачів.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Антонюк І.Ю., Благополучна Н.П., Гайовий І.І., Григоренко О.М., Литвиненко Т. Є., Лукашова Л.В., Мазаракі А.А., Медведєва А.О., П'ятницька Г.Т., П'ятницька Н.О., Расулова А.М., Світлична М.Л. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства. Київ , 2011. С. 584. URL:<https://kipt.com.ua/wp-content/uploads/2019/10/.pdf>
2. Архіпов В.В., Русавська В.А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства. Центр учбової літератури, 2009 С. 341. URL:<https://subjectum.eu/pdf/242.pdf>
3. Белова І.М., Дідоренко Т.В. Організація внутрішнього контролю діяльності підприємств готельно-ресторанного бізнесу. Молодий вчений, № 6(58), Тернопільський національний економічний університет, 2018. URL: <https://molodyivchenyi.ua/index.php/journal/article/view/4405/4332>
4. Газзаві-Рогозіна Л.В., Євлаш В.В., Серік М.Л., Сеноногова Л.І. Гігієна та санітарія закладів ресторанного господарства і торгівлі. Луганський національний університет імені Тараса Шевченка, 2020. С. 224. URL: https://repo.btu.kharkov.ua/bitstream/123456789/8592/1/Hihiena_Sanitar_P_2020.pdf
5. Гайдукович Г. Є., Захарчук В.Г., Кунділовська Т.А. Технологія продукції ресторанного господарства. Одеський національний економічний університет, 2016. С. 479. URL:<https://repository.ldufk.edu.ua/bitstream/34606048/21141/1/B0.pdf>
6. Гончаренко Н.В. Реорганізація ресторанного бізнесу в умовах пандемії коронавірусу Covid-19. Економіка та підприємництво, випуск № 3(120). Державний університет «Житомирська політехніка», 2021. URL: http://www.econom.stateandregions.zp.ua/journal/2021/3_2021/8.pdf
7. Дзвонка О. Організація дитячих банкетів в ресторані на прикладі ресторану «Орфей». Галицький коледж імені В'ячеслава Чорновола, Тернопіль, 2021. URL: <file:///C:/Users/user/Downloads/%D0%9E%D1%80%D0%B3%D0%B0%D0%BD%>

[D1%96%D0%B7%D0%B0%D1%86%D1%96%D1%8F%20%D0%B4%D0%B8%D1%82%D1%8F%D1%87\).pdf](#)

8. ДСТУ 2272:2006. Пожежна безпека. Терміни та визначення основних понять. Розроблено: Український науково-дослідний інститут пожежної безпеки МНС України (УкрНДІПБ) за участю Українського Союзу виробників протипожежної продукції та послуг (УСВППП). Розробники: Антоноа А., Кріса І., Орел В., Откідач М. Київ, 2007. С. 32. URL: https://antifire.ua/dbn/19-DSTU_2272_2006.pdf

9. ДСТУ 3862-99. Ресторанне господарство. Терміни та визначення. Розроблено: Українська академія зовнішньої торгівлі. Розробники: Андрющенко Р. І., Мізрухіна А. С., Родіонов Ю. Ф., Шалимінов О. В., Шильман Л. З. Київ, 1999. URL: https://dnaop.com/html/40988/doc-%D0%94%D0%A1%D0%A2%D0%A3_3862-99

10. ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства класифікація. Розробники: Андрющенко Р., Кондратенко Л., Мазаракі А., Пересічний М., П'ятницька Г., Родіонов Ю., Шалимінов О. Київ, 2004. URL: https://dnaop.com/html/34057/docD0%A3_4281_2004

11. ДСТУ 8828:2019 Пожежна безпека. Загальні положення. Розроблено: Технічний комітет стандартизації «Пожежна безпека та протипожежна техніка». Київ, 2020. С. 87. URL: https://zakon.isu.net.ua/sites/default/files/normdocs/dstu_8828_2019.pdf

12. Кравченко Л.В., Використання інтерактивних технологій для підвищення рівня обслуговування у сфері ресторанного бізнесу. Уманський державний педагогічний університет імені Павла Тичини, 2021. URL: <https://dspace.udpu.edu.ua/bitstream/123456789/12970/1/%A3.pdf>

13. Кравченко Т.В., Попова Н.М. Санітарія та гігієна закладів ресторанного господарства. Уманський державний педагогічний університет імені Павла Тичини, 2017. С. 10. URL: https://dspace.udpu.edu.ua/bitstream/6789/7063/1/Sanitariia_ta_hihiiena.pdf

14. НАПБ А.01.001-2014 Правила пожежної безпеки в Україні. Київ, 2014. URL: https://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page.html?id_doc=60541
15. Офіційний сайт ресторану «Friday» . URL: <https://Friday-rest.com/>
16. Рибаківа С.С., Шаріпова М.В. Управління якістю обслуговування у ресторані. Полтавський університет економіки і торгівлі, 2023 (ст. 495 – 497). URL: <https://sci-conf.com.ua/wp-content/uploads/2023/06/SCIENCE-AND-TECHNOLOGY-PROBLEMS-PROSPECTS-AND-INNOVATIONS-8-10.06.23.pdf#page=495>
17. Сегеда І.В., Усіна А.І. Технологія ресторанної справи. Харківська національна академія міського господарства, 2012. С. 96. URL: <https://core.ac.uk/download/pdf/11331073.pdf>
18. Сторінка ресторану «Friday» в Instagram. URL: <https://www.instagram.com/Friday.rest/>
19. Сторінка ресторану «Friday» в Tik-Tok. URL: <https://www.tiktok.com/@Friday.rest>
20. Туник О. Тренди у харчуванні дітей у закладах ресторанного господарства. Київський національний торговельно-економічний університет, 2015
21. Шавель Х.Є. Санітарно-гігієнічні вимоги до технологічного процесу у закладах ресторанного господарства. Львівський державний університет фізичної культури імені Івана Боберського, 2021. С. 15. URL: https://repository.ldufk.edu.ua/bitstream/34606048/25863/1/%D0%9B%D0%B5%D0%BA_7_%D0%A8%D0%B0%D0%B2%D0%B5%D0%BB%D1%8C.pdf

ДОДАТКИ

Додаток А

Варіанти десертів для дитячого банкету

Десерт	Приклад
Кольорові кекси, вафлі, млинці	
Фруктові салати	
Печиво у формі тварин	
Капкейки з тематичними топерами	
Шоколадні міні-фонтани	

Продовження Додатку А

<p>Льодяники у Формі Фруктів</p>	
<p>Конфеті-Попкорн</p>	
<p>Торт-Герой</p>	
<p>Льодовики та Коктейлі</p>	

Виїзний фуршет організований рестораном «Friday»



Основні приміщення ресторану «Friday»



Рисунок 1



Рисунок 2



Рисунок 3



Рисунок 4

Продовження додатку В



Рисунок 5

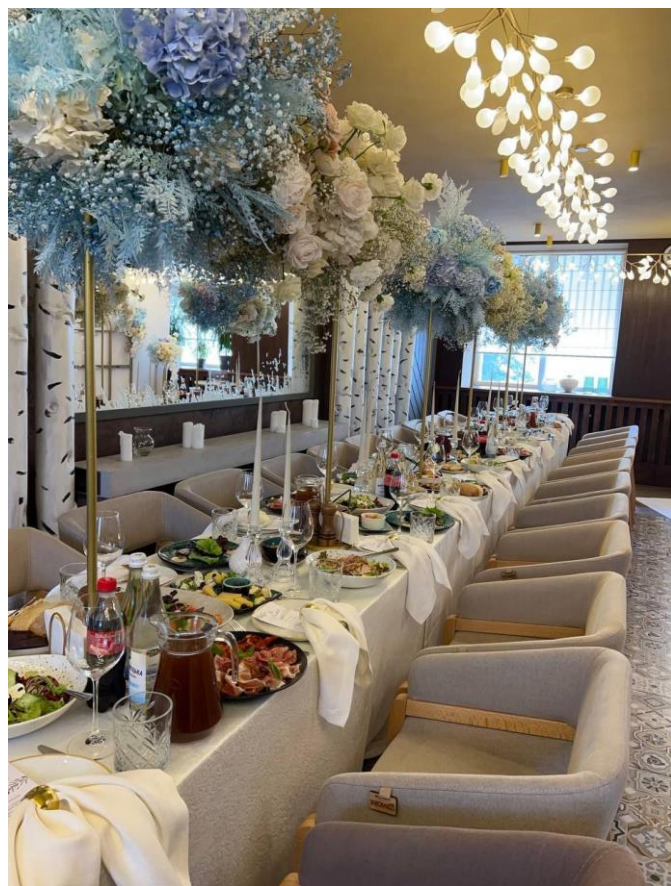


Рисунок 6



Рисунок 7

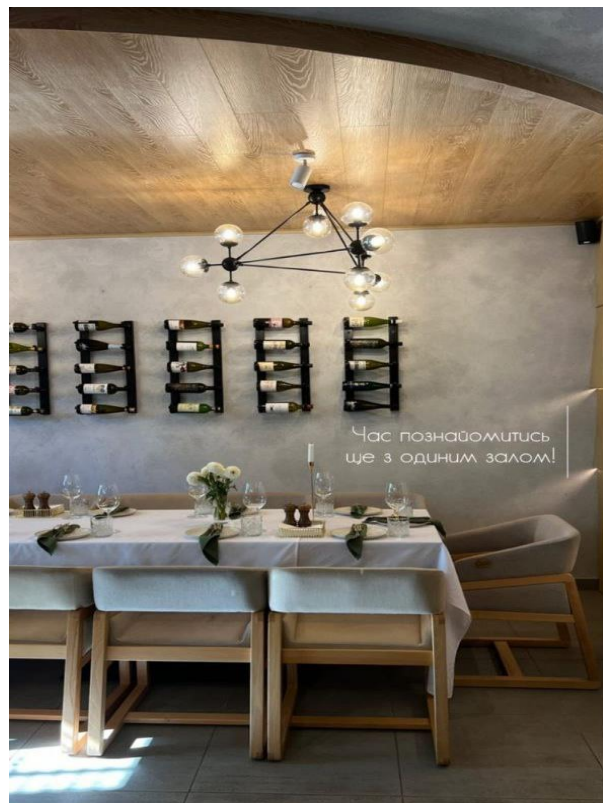


Рисунок 8



Рисунок 9



Рисунок 10



Рисунок 11

Продовження додатку В



Рисунок 12



Рисунок 13



Рисунок 14

Фотозона ресторану «Friday»



Додаток Е

Сервірування столів до різних подій у ресторані «Friday»

