

Галицький коледж імені В'ячеслава Чорновола  
Відділення економіки та туризму

Кафедра готельно-ресторанної справи

**КУРСОВА РОБОТА**  
**«Організація ресторанного господарства»,**  
**«Організація готельного господарства»**  
на тему:  
**«Обслуговування бенкетів з нагоди дня народження у ресторані**  
**стейк-хаус «Beef&Pizza»**

Виконав (ла): ст. гр. ГР-18б  
Мороз Іванна  
Науковий керівник: к.е.н., Муха Р.А.

Кількість балів \_\_\_\_\_  
Національна шкала \_\_\_\_\_  
ECTS \_\_\_\_\_

Члени комісії \_\_\_\_\_  
(підпис) (прізвище та ініціали)  
\_\_\_\_\_  
(підпис) (прізвище та ініціали)  
\_\_\_\_\_  
(підпис) (прізвище та ініціали)

Тернопіль – 2021

## ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ БАНКЕТІВ В ЗАКЛАДІ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА.....	5
1.1. Сутність та особливості надання основних послуг на підприємствах ресторанного господарства.....	5
1.2. Характеристика методів і форм обслуговування в закладах ресторанного господарства.....	8
РОЗДІЛ 2. ПРАКТИКА ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ БАНКЕТІВ З НАГОДИ ДНЯ НАРОДЖЕННЯ В ЗАКЛАДІ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА (НА ПРИКЛАДІ СТЕЙК- ХАУС «BEEF&PIZZA»).....	14
2.1. Загальна характеристика закладу ресторанного господарства.....	14
2.2. Особливості розробки меню під час підготовки до проведення дня народження у стейк-хаус «Beef&Pizza».....	19
2.3. Особливості організації процесу обслуговування під час підготовки до проведення дня народження у стейк-хаус «Beef&Pizza».....	24
РОЗДІЛ 3. НАПРЯМИ УДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ БАНКЕТІВ З НАГОДИ ДНЯ НАРОДЖЕННЯ В ЗАКЛАДІ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА.....	28
ВИСНОВКИ.....	37
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	40
ДОДАТКИ.....	42

## ВСТУП

**Актуальність теми.** Сьогодні на ресторанному ринку існує високий попит на працівників сфери харчування всіх спеціальностей: від кухарів до керуючих, від офіціантів до топ-менеджерів. Актуальною проблемою вітчизняного ресторанного ринку є відсутність кваліфікованого персоналу з фаховою освітою і практичними навичками. В умовах сучасного ринку культура обслуговування й професіоналізм офіціантів значною мірою впливає на прибуток закладу, його популярність і кількість клієнтів. Фахівець із знаннями готельно-ресторанної справи – це саме той, хто є сполучною ланкою між кухарем і клієнтом, візитна картка закладу.

Культура обслуговування є основним критерієм в оцінці діяльності спеціаліста готельно-ресторанної справи, яка залежить від застосування різних форм і методів обслуговування, від знання технології приготування страв, спеціаліст повинен розбиратися у винах, щоб дати пораду відвідувачеві при виборі ним того або іншого напою. Він повинен безпомилково розбиратися у всіх видах посуду й приладів, знати сучасні тенденції в сервіруванні столу, правила подачі страв, уміти правильно й красиво обслужити відвідувача.

Вибір найбільш раціональних форм і методів обслуговування споживачів дозволяє повніше задовольнити попит відвідувачів, покращити культуру обслуговування, значно підвищити ефективність використання матеріально-технічної бази закладів ресторанного господарства, продуктивність праці його робітників.

Організація дня народження в закладі ресторанного господарства – може бути не просто звичайною вечерею в закладі, а незвичайною і незабутньою урочистою подією, яку гості будуть згадувати з захопленням ще дуже довго. В даному контексті важливим є дослідження особливостей організації дня народження у закладі ресторанного господарства, а саме дослідити особливості, визначити проблеми та узагальнити основні напрями покращення організації, що обумовлює актуальність проблематики та визначає мету і завдання даного

дослідження.

**Метою даного дослідження** є з'ясування теоретичних та практичних аспектів організації обслуговування днів народжень, а також пропонування можливостей удосконалення проведення заходу у ресторані.

**Об'єктом дослідження** виступає господарська діяльність та процес обслуговування у закладі ресторанного господарства – стейк-хаус «Beef&Pizza».

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

- сутності та особливостей надання основних послуг на підприємствах ресторанного господарства;
- характеристика методів і форм обслуговування в закладах ресторанного господарства;
- загальна характеристика закладу ресторанного господарства стейк-хаус «Beef&Pizza»;
- особливості розробки меню під час підготовки до проведення дня народження у стейк-хаус «Beef&Pizza»;
- особливості організації процесу обслуговування під час підготовки до проведення дня народження у стейк-хаус «Beef&Pizza»;
- напрями удосконалення організації обслуговування банкетів з нагоди день народження в закладі ресторанного господарства.

Курсова робота складається з вступу, трьох розділів основної частини, висновків, списку використаних джерел, який налічує 22 джерела.

У першому розділі подано особливості надання послуг у закладах ресторанного господарства, з'ясовано основні методи та форми обслуговування.

У другому розділі подано особливості організації процесу обслуговування під час підготовки до проведення дня народження у стейк-хаус «Beef&Pizza».

У третьому розділі представлено основні напрями удосконалення організації обслуговування банкетів з нагоди дня народження в закладі

ресторанного хозяйства.

## РОЗДІЛ 1

### ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ БАНКЕТІВ В ЗАКЛАДІ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

#### 1.1. Сутність та особливості надання основних послуг на підприємствах ресторанного господарства

Гостинність є одним із фундаментальних понять людської цивілізації, яка в наш час забезпечується такими видами економічної діяльності, як готельне і ресторанне господарство. Протягом віків воно пройшло складний шлях від місць для нічного відпочинку подорожуючих та організації їх харчування до створення потужних мереж готелів і ресторанів.

Ресторанне господарство – це вид економічної діяльності суб'єктів господарської діяльності щодо надання послуг для задоволення потреб споживачів у харчуванні з організацією дозвілля або без нього [20]. Класифікацію закладів ресторанного господарства представимо на рисунку 1.1.

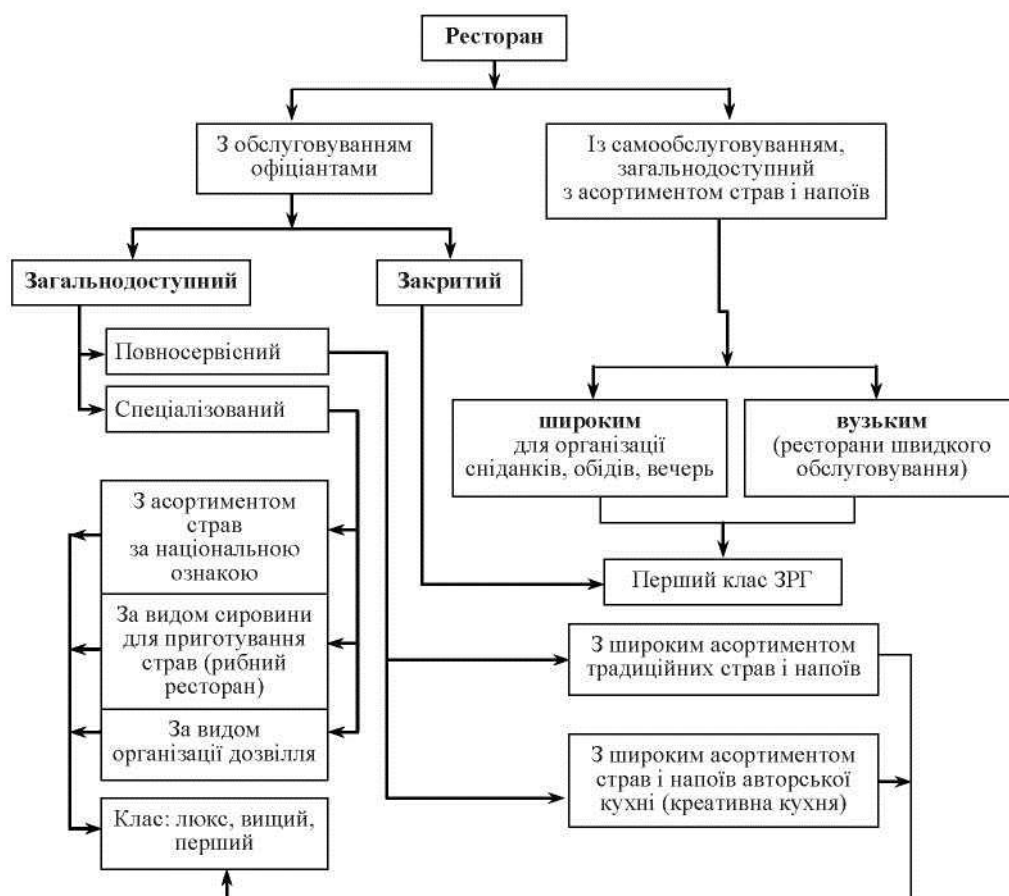


Рис.1.1. Класифікація закладів ресторанного господарства [20]

Основна послуга ресторанного господарства - послуга харчування, що є послугою з виготовлення кулінарної продукції і створення умов для її реалізації і споживання відповідно до типу і класу закладу.

Заклади ресторанного господарства надають споживачам комплекс різноманітних послуг, які за своїм характером можна поділити на [2, с.192]:

- послуги з харчування;
- послуги з виготовлення кулінарної продукції та кондитерських виробів;
- послуги з реалізації продукції;
- послуги з організації обслуговування споживачів (реалізація продукції та організація її споживання);
- послуги з організації дозвілля;
- інформаційно-консультативні послуги;
- інші послуги.

Послуги харчування — це послуги з виготовлення кулінарної продукції, її реалізації та організації споживання відповідно до типу і класу закладу: ресторан, бар, кафе, закусочна, їдальня тощо.

Послуги з виготовлення кулінарної продукції і кондитерських виробів у закладах ресторанного господарства включають:

- виготовлення кулінарної продукції та кондитерських виробів на замовлення споживачів, у тому числі в складному виконанні та з додатковим оформленням;
- виготовлення страв із сировини замовника;
- послуги кухаря, кондитера з виготовлення страв, кулінарних і кондитерських виробів удома.

Послуги з реалізації продукції включають:

- реалізацію кулінарних та кондитерських виробів за межами закладу ресторанного господарства;
- відпуск обідів додому;

- комплектування наборів кулінарної продукції в дорогу, в тому числі туристам для самостійного приготування;

- реалізація кулінарної продукції і кондитерських виробів через розносну та дрібно-роздрібну мережу.

Послуги з організації споживання продукції та обслуговування споживачів у цілому включають:

- організацію обслуговування свят, сімейних обідів, ритуальних заходів;

- послуги офіціанта (бармена) з обслуговування вдома;

- бронювання місць у залі закладу ресторанного господарства.

Інформаційно-консультативні послуги включають:

- консультації спеціалістів з виготовлення, оформлення кулінарної продукції, кондитерських виробів та сервірування столу;

- організацію навчання кулінарній майстерності. *Послуги з організації дозвілля* включають:

- організацію музичного обслуговування;

- організацію проведення концертів, програм вар'єте і відео-програм;

- забезпечення газетами, журналами, настільними іграми, ігровими автоматами, більярдом тощо.

У процесі обслуговування, як правило, заклади ресторанного господарства надають споживачам комплекс послуг, перелік яких залежить від типу і класу закладу. Послуги повинні мати соціальну адресність, тобто відповідати вимогам певного контингенту споживачів [7, с.104].

Наступна важлива вимога — естетичність послуг характеризується гармонійністю архітектурно-планувального і колористичного вирішення приміщень, а також умовами обслуговування, у тому числі зовнішнім виглядом обслуговуючого персоналу, сервіруванням столу, оформленням і подаванням страв.

Вимога інформованості передбачає повне, достовірне та своєчасне інформування споживача про надавані послуги, зокрема по харчовій та



енергетичній цінності кулінарної продукції, що дозволяє йому, з урахуванням віку та стану здоров'я, правильно підібрати меню.

Послуги закладів ресторанного господарства та умови їх надання мають бути безпечні для життя і здоров'я споживачів, забезпечувати збереження їхнього майна і охорону навколишнього середовища.

Екологічна безпека має забезпечуватися дотриманням встановлених вимог охорони навколишнього середовища до території, технічного стану та утримання приміщень, вентиляції, водозабезпечення, каналізації тощо, а також положень державних стандартів системи безпеки праці.

## **1.2. Характеристика методів і форм обслуговування в закладах ресторанного господарства**

Методи обслуговування споживачів - це спосіб реалізації продукції закладів ресторанного господарства. Розрізняють два методи обслуговування: обслуговування офіціантом, барменом, буфетником і самообслуговування.

Форма обслуговування споживачів: організаційний прийом, який є різновидом або поєднанням методів обслуговування.

Класифікацію методів обслуговування на підприємствах ресторанного господарства представимо на рис.1.2.

Основними видами обслуговування в закладах ресторанного господарства є: реалізація продукції в залах закладів відкритого типу (ресторанів, барів, їдальнь, кафе, закусочних), а також в їдальнях при промислових підприємствах та навчальних закладах; обслуговування пасажирів у дорозі, на транспорті; реалізація кулінарної продукції через магазини (відділи) кулінарії; організація обслуговування офіціантом (барменом) вдома [12, с.195].

На підприємствах ресторанного господарства застосовуються такі методи обслуговування: самообслуговування; обслуговування офіціантами, барменами; комбінований метод.



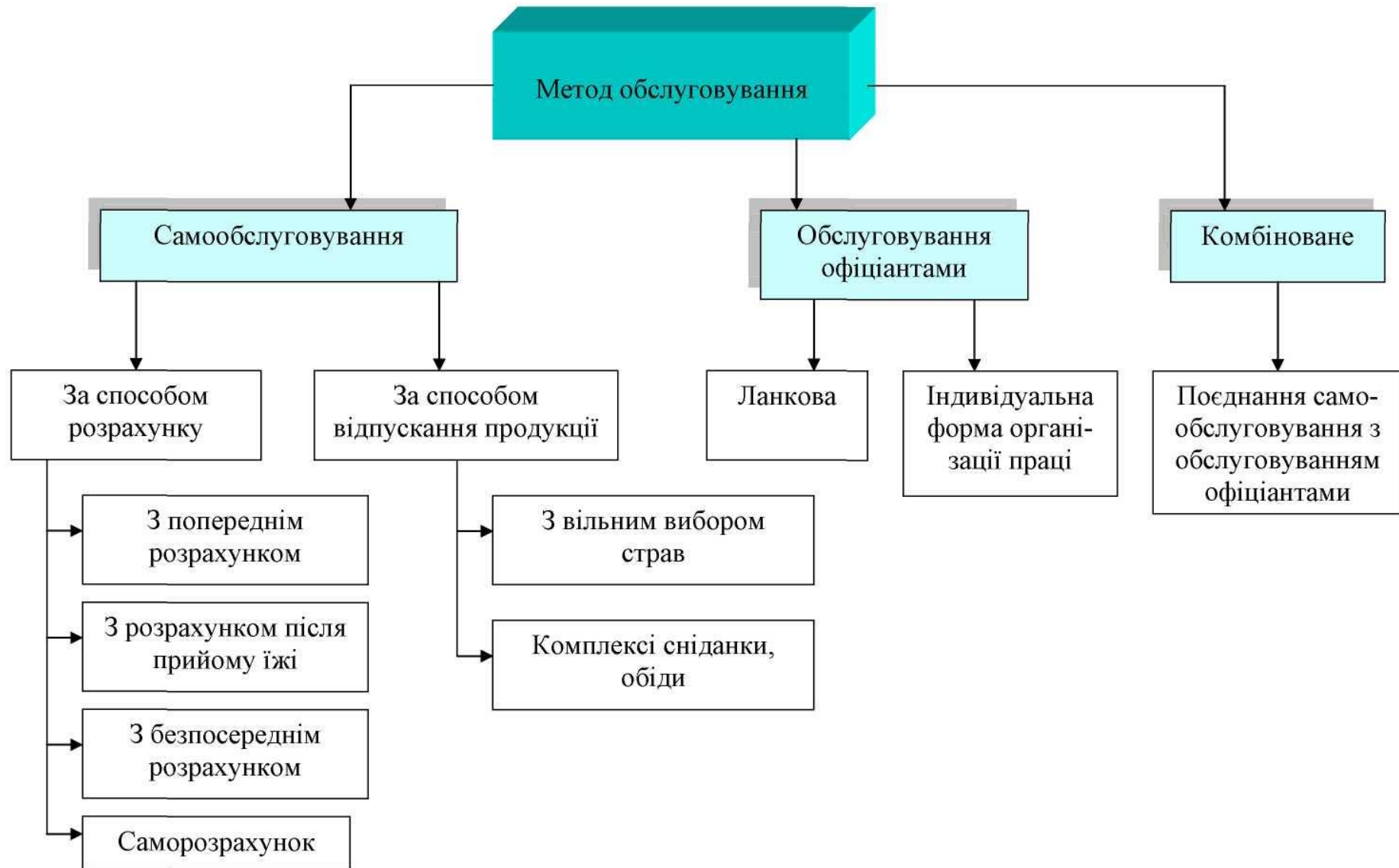


Рис. 1.3. Класифікація методів обслуговування [12, с.196]

Структура процесу самообслуговування, що складається з двох стадій (реалізація готової продукції та організація споживання), подана на рис. 1.4.

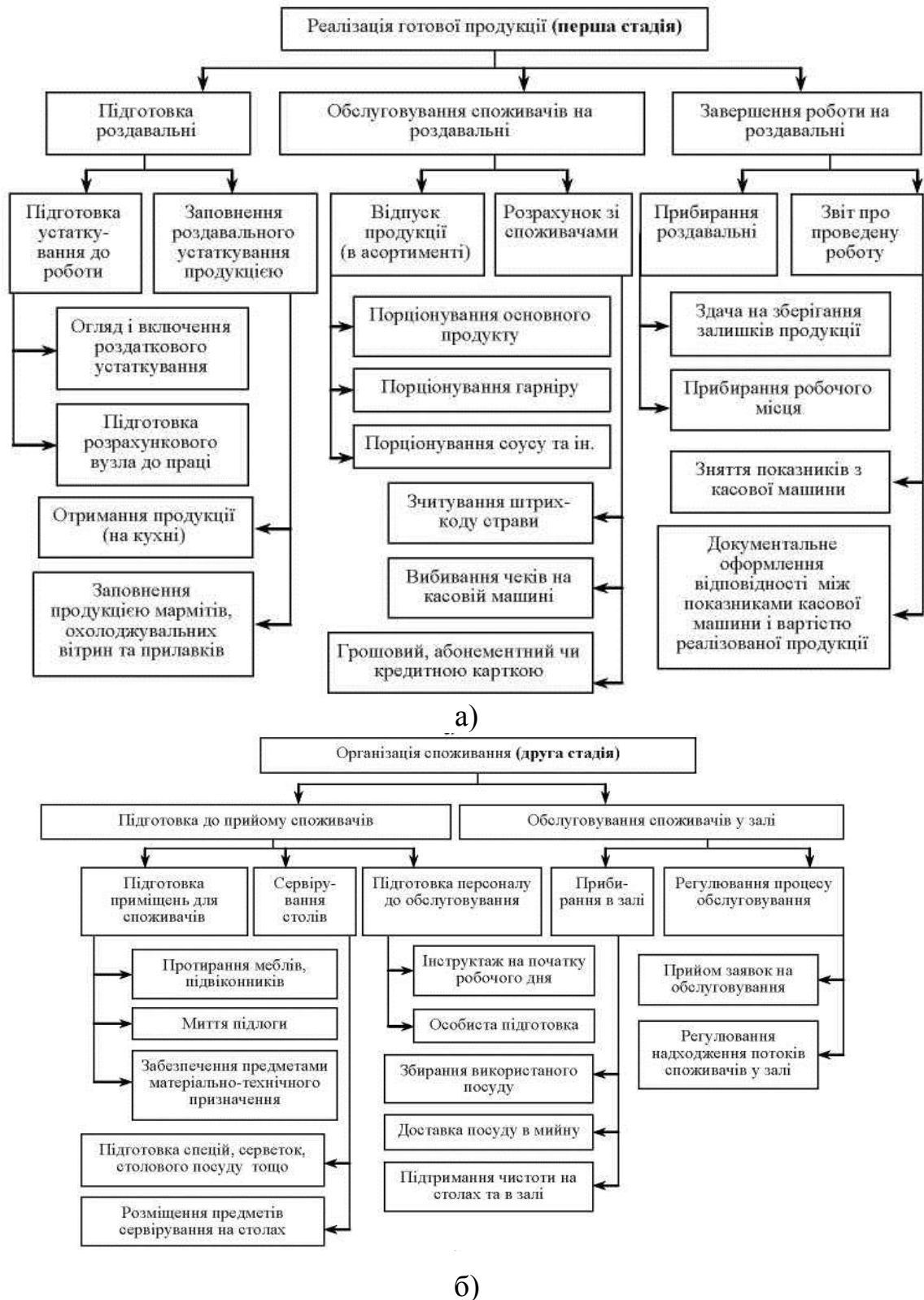


Рис. 1.4. Структура процесу самообслуговування:

а – реалізація готової продукції; б – організація споживання [1, с.104]

При масовому обслуговуванні, при порівняно невеликому асортименті страв для прискорення обслуговування застосовується *самообслуговування*, в процесі якого споживачі самостійно беруть з роздавальної холодної страви і напої, борошняні кондитерські вироби. Гарячі страви роздавальники порціонують безпосередньо перед відпуском.

Обслуговування офіціантами застосовується в ресторанах, барах, інколи в кафе, в яких створення комфорту відіграє визначальну роль. Ці підприємства призначені не лише для виконання послуги харчування, але й для організації відпочинку споживачів. Структура процесу обслуговування офіціантами подана на рис.1.5.

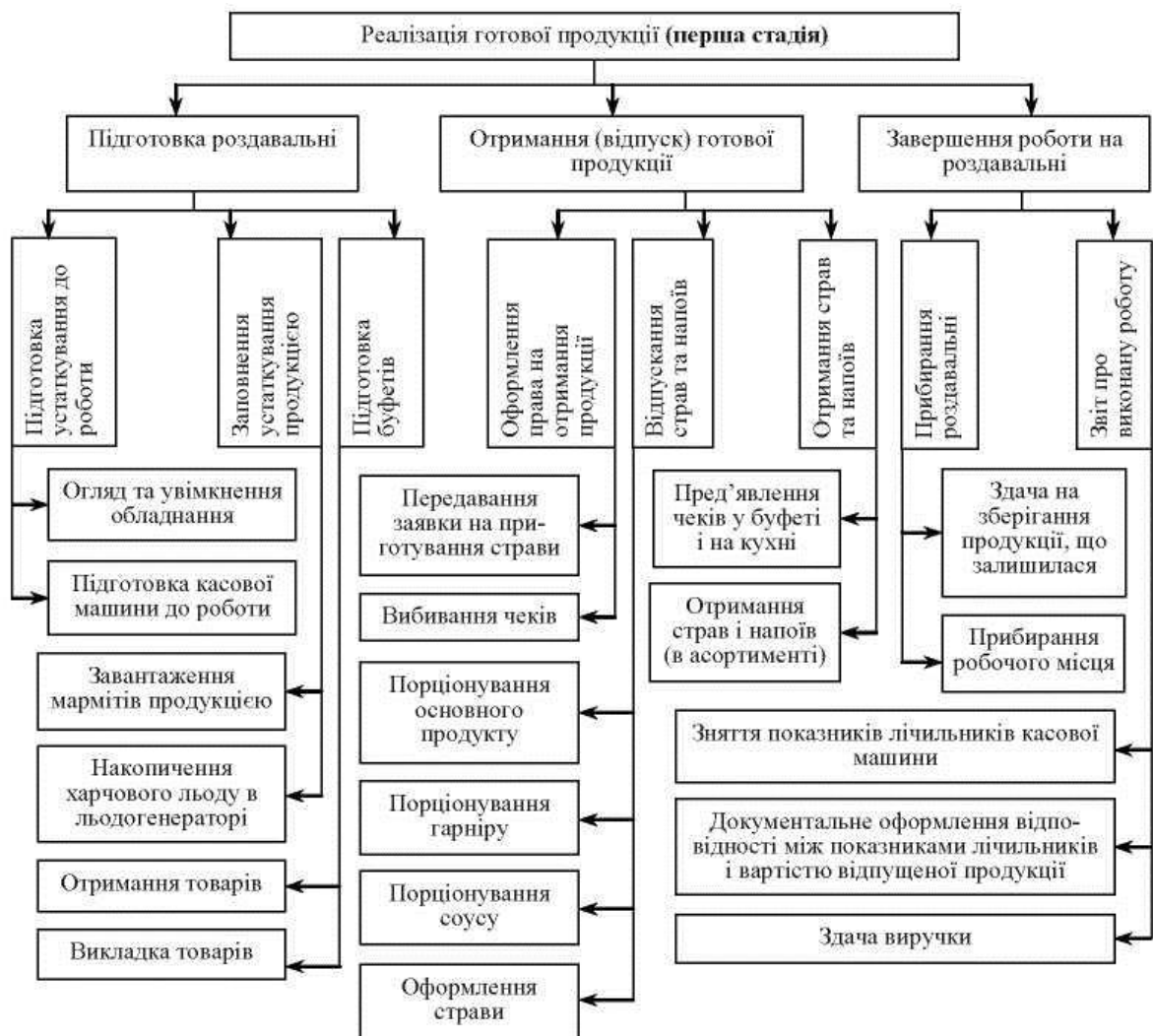


Рис. 1.5. Структура процесу обслуговування офіціантами:

*a* – реалізація готової продукції [1, с.107]

При комбінованому методі передбачається поєднання двох вказаних методів обслуговування. У таких підприємствах також повинні створюватися умови для організації відпочинку споживачів. Залежно від участі персоналу в обслуговуванні розрізняють повне і часткове самообслуговування (рис.1.6).

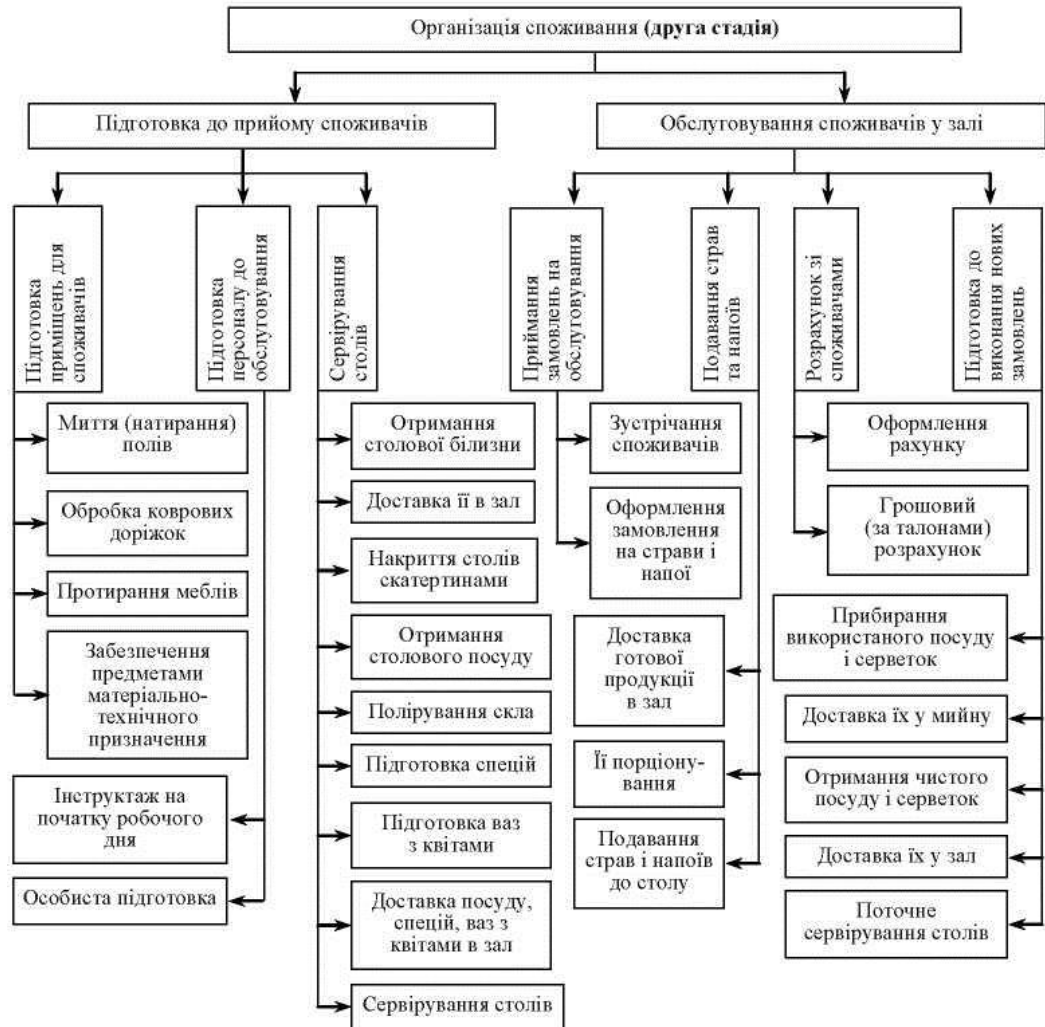


Рис. 1.6. Структура процесу обслуговування офіціантами:

б — організація споживання [1, с.107]

При повному самообслуговуванні споживач виконує всі операції, пов'язані з отриманням страв, доставкою їх до обіднього столу і прибиранням посуду. При частковому самообслуговуванні більшість цих операцій виконує персонал ресторанного закладу для прискорення обслуговування.

Самообслуговування з подальшим розрахунком - це розрахунок за вибрані страви в кінці роздавальної зони. Перевагами цієї форми обслуговування є можливість безпосереднього вибору страв споживачами,

звільнення роздавальників від розбору чеків, що прискорює процес обслуговування.

Самообслуговування з безпосереднім розрахунком забезпечує одночасність вибору страв, отримання і оплати їх вартості. В цьому випадку відпускання продукції і розрахунок зі споживачем здійснюється одним працівником.

При самообслуговуванні з оплатою після вживання їжі споживач, вибравши страви і напої, отримує чек у касира в кінці роздавальної зони, який оплачує при виході із залу. Застосування такої форми обслуговування сприяє посиленню контролю за веденням розрахункових операцій [11, с.109].

Узагальнюючи результати дослідження необхідно відмітити, що ресторанне господарство представляє вид економічної діяльності підприємств в аспекті надання послуг харчування та організації дозвілля. Необхідно відмітити, що ресторани надають споживачам комплекс різноманітних послуг, а саме: послуги з організації харчування, виготовлення та реалізації кулінарної продукції та кондитерських виробів, послуги організації обслуговування офіціантами гостей закладу, послуги з організації та проведення дозвілля, інформаційно-консультаційні послуги та інші послуги.

Здійснивши дослідження основних методів та форм обслуговування у закладі, слід відмітити, що метод організації обслуговування у ресторані – спосіб забезпечення реалізації продукції. Використовують ряд методів обслуговування у ресторані обслуговування персоналом закладу, самообслуговування та комбінований метод. Різновидами обслуговування у закладах ресторанного господарства є реалізації продукції у залах відкритого типу (кафе, їдальні, бари, закусочні), а також в їдальнях у навчальних закладах та промислових підприємствах; обслуговування пасажирів на транспорті та у дорозі, організація обслуговування персоналом вдома. Особливості реалізації обслуговування у закладі ресторанного типу залежать від особливостей та специфіки реалізації заходу. Обслуговування

відбувається поетапно, починаючи із узгодження підготовки і закінчуючи розрахунком.



## РОЗДІЛ 2

### ПРАКТИКА ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ БАНКЕТІВ З НАГОДИ ДНЯ НАРОДЖЕННЯ В ЗАКЛАДІ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА (НА ПРИКЛАДІ СТЕЙК-ХАУС «BEEF&PIZZA»)

#### 2.1. Загальна характеристика закладу ресторанного господарства

Приватне підприємство «Beef&Pizza» – зареєстровано 11.12.2016 року виконавчим комітетом Тернопільської міської Ради. Номер запису про включення відомостей про юридичну особу до Код ЄДРПОУ: 23957555.



Рис.2.1. Загальний вигляд стейк-хаус «Beef&Pizza»

Форма власності приватна. Дочірніх підприємств, представництв, філій та інших відокремлених підрозділів не створювалось. Змін в організаційній структурі у відповідності з попереднім звітним періодом не відбулось.

За видом економічної діяльності стейк-хаус «Beef&Pizza» відноситься до закладів, які здійснюють продаж їжі та напоїв, як правило, призначених для споживання на місці, з показом розважальних вистав або без них.

За торговельною ознакою стейк-хаус «Beef&Pizza» відноситься до закладів, що продають продукцію і організовують її споживання в торговельному залі, а додаткові послуги включають реалізацію продукції за

місцем роботи, навчання, відпочинку тощо.

За виробничою ознакою стейк-хаус «Beef&Pizza» відноситься до закладів, що поєднують функції виробництва та обслуговування споживачів, причому вони працюють на сировині і можуть частково використовувати напівфабрикати.

За ознакою комплексу продукції і послуг стейк-хаус «Beef&Pizz» - це заклад ресторанного господарства основного типу.

За характером контингенту стейк-хаус «Beef&Pizz» - це загальнодоступний заклад ресторанного господарства, продукцію та послуги в якому може одержати будь-який споживач.

За типом - заклад стейк-хаус «Beef&Pizza» є різновидом спеціалізованих кафе, де реалізують широкий асортимент страв з м'яса (стейків) та піц. Метою даного закладу є одержання максимального прибутку в процесі виробництва і реалізації продукції, надання послуг [15].

Графік роботи стейк-хаус «Beef&Pizza» (таблиця 2.1):

Таблиця 2.1

Графік роботи стейк-хаус «Beef&Pizza»

День	Години роботи	Перерва
Пн, Вт, Ср, Чт, Пт, Сб, Нд	09:00 - 23:00	Без перерви

Основний зал ресторану розрахований на 60 місць, він розділений на три зони. Літній майданчик має загальну місткість 20 місць. Це новий заклад зі своєю особливою філософією свіжості та якості, вишуканою кухнею, затишним інтер'єром та дружньою космополітичною атмосферою.

Простора, відкрита і органічна архітектура в поєднанні з чіткими лініями, дерев'яними столами, ретельно підібраними оздоблювальними матеріалами і кольоровою гамою створюють справжній середземноморський острів спокою серед гамірного міста, який виділяється своєю естетикою і увагою до деталей.

Екстер'єр стейк-хаус «Beef&Pizza». Дане підприємство розташоване у

житловому будинку на першому поверсі. Синя, сіра плитка, панорамні вікна з синьою метало-черепицею є вдалим поєднанням кольорів (Додаток Б). При вході, взимку, можна було спостерігати світлову ілюмінацію декоративних дерев, а також підсвітку їхнього логотипу закладу білим і синім світлом. Влітку тут оживає додатково літня тераса, площадка із 20-ма посадочними місцями, обставлена дерев'яними білими меблями, декорована живими квітами та вазонами.

Для стейк-хаус «Beef&Pizza» вибраний інтер'єр класичного стейк-хауса (Додаток В). При обробці стін приміщення використана декоративна штукатурка, що імітує стару, нерівну поверхню, світлих, пастельних тонів. Колірна гамма від світло-бежевого, пісочного, до темно-коричневого шоколаду. Всі вибрані матеріали мають сертифікати протипожежної безпеки і відповідають вимогам гігієни і екології. Меблі і барна стійка виготовлені з масивного темного дерева. Традиційно для оформлення стейк-хаусів використовуються канапи з тканини, що імітує шкіру. Підлога викладена зносостійкою підлоговою плиткою промислового класу в тон дереву. У інтер'єрі використані ковані елементи, з їх використанням, в тому числі, виконані лампи. У інтер'єрі практично відсутній текстиль[15].

Безпосередньо сам заклад поділяється на декілька умовних зали та літній майданчик. У закладі наявний сучасний та стильний інтер'єр. Столики з зручними диванчиками. Усюди чисто та охайно. Великі панорамні вікна, які надають закладу європейського стилю.

У цьому закладі можна, як наприклад, швидко перехопити щось дорогою на роботу, так і приємно посидіти ввечері у товаристві друзів. Кухня цього закладу вражає своєю різноманітністю. Особливо поціновувачі м'ясних страв. Стейк із яловичини, свинини, курки, риби – в стейк-хаусі готові задовольнити всі бажання.

Поціновувачі вина зможуть вибрати для себе пляшку із великої колекції вин чи інші напої. У закладі запропонований широкий вибір піци, салатів, закусок, також солідний асортимент гарячих і холодних напоїв для

дорослих і дітей. Страви готують лише після надходження замовлення, що є гарантією їхньої свіжості та доброго смаку. Інтер'єр закладу, атмосфера, пропозиції в меню, привітність персоналу – усе це формує високий рівень закладу.

В середині все атмосферно: дерев'яні столики, шкіряні дивани, приглушене світло, темний інтер'єр. Зацікавлює усіх картинка яловичини на стіні, фото та малюнки стейків різного ступеня просмажування (Додаток Г). Стейк-хаус «Beef&Pizza» – це правильне м'ясо, справжні стейки, чесна кухня та позитивні емоції. Для стейків у закладі використовується екологічно чисте м'ясо. Усі м'ясні страви із меню Beef&Pizza готуються у іспанській печі — Хоспер, на деревному вугіллі. А ще у стейк-хаус «Beef&Pizza» безкоштовна доставка всього меню.

Родзинками закладу вважають[15]:

- правильні стейки різних ступенів просмажування;
- соковиту піцу від бренд-шефа;
- фірмовий шашлик з іспанського Хоспера;
- вчасну гарячу доставку;
- чесну кухню та демократичні ціни;
- щире ставлення команди до своїх гостей;
- відкриту кухню (гриль Хоспер і піч для піци в залі, де можна дивитись як все готується);
- велику літню терасу;
- смачну каву та смаколики.

Проведено аналіз основних економічних показників стейк-хаус «Beef&Pizza» за 2018-2019 роки (табл. 2.2).

Аналіз даних свідчить про певне погіршення основних техніко-економічних показників діяльності стейк-хаус «Beef&Pizza» за 2018-2019 роки. Зокрема, валовий товарообіг у 2019 році зменшився відносно рівня 2018 року на 557,4 тис. грн. Це скорочення стосувалося виключно ресторанного господарства, яке становило 592,3 тис. грн. Витрати на

утримання закладу за період 2018- 2019 роки дещо знизились – на 85,6 тис. грн. Проте це не мало позитивного впливу на фінансовий результат фірми. Його величина до оподаткування у 2019 році становила 2034 тис. грн., що на 471,8 тис. грн. менше, ніж у 2018 році.

Таблиця 2.2

Основні техніко-економічні показники діяльності стейк-хаус  
«Beef&Pizza» за 2018-2019 роки (тис. грн.)

Показники	2018 р.	2019 р.	Відхилення
1. Валовий товарообіг	4938,7	4381,3	-557,4
2. Витрати на утримання закладу	2432,9	2347,3	-85,6
3. Фінансовий результат до оподаткування	2505,8	2034,0	-471,8
4. Витрати з податку на прибуток	870,2	781,0	-89,2
5. Чистий прибуток	2035,6	1653,0	-382,6
6. Рентабельність, %	144,6	120,8	-23,8
7. Чисельність всього персоналу, чол.	15	19	+4
8. Середньорічний виробіток одного працівника	239,9	195,3	-44,6

Чистий прибуток стейк-хаус «Beef&Pizza» за аналізований період теж мав тенденцію до зниження і зменшився на 382,6 тис. грн. у 2019 році порівняно з 2018 роком. Це викликано кризовими явищами в економіці держави, зниженням рівня платоспроможності населення, а відтак, і зменшенням активності ресторанного бізнесу. На таку динаміку вказує і рівень рентабельності закладу, яка знизилась у 2019 році на 23,8 % відносно 2018 року. Разом з тим, чисельність персоналу стейк-хаус «Beef&Pizza» у період 2018-2019 років зросла на 4 особи і становила 19 працівників.

Зниження валового товарообігу ресторану та паралельне зростання чисельності працівників викликало зменшення середньорічного виробітку одного працівника за аналізований період на 44,6 тис. грн. Це негативно характеризує діяльність закладу та вказує на наявні проблеми у сфері

надання послуг. Закладу слід вишукувати резерви покращення своїх фінансово-економічних показників для задоволення попиту споживачів.

## **2.2. Особливості розробки меню під час підготовки до проведення дня народження у стейк-хаус «Beef&Pizza»**

Візитною карткою стейк-хаус «Beef&Pizza» вважається меню, тобто перелік закусок, страв, напоїв (з вказівкою ціни і виходу), наявних у продажу протягом всього часу роботи. Меню стейк-хаус «Beef&Pizza» розроблене відповідно до класу та типу закладу ресторанного господарства, враховуючи при цьому контингент відвідувачів, наявність продуктів, сезон, трудомісткість приготування страв, кваліфікацію кухарів, наявність посуду і обладнання, вартість харчування. В асортимент страв в меню також включені фірмові та авторські страви, які відповідають і найбільш точно та ефективно відображають концепцію стейк-хаус «Beef&Pizza».

При розробці меню для обслуговування банкетів з нагоди дня народження в стейк-хаус «Beef&Pizza», окрім типу і концепції закладу було враховано контингент споживачів, попит, сезонність і структуру виробничого процесу закладу. Дотримано порядок написання страв в меню.

Представимо типове меню для організації дня народження у закладі - стейк-хаус «Beef&Pizza», представимо у таблиці 2.3.

Відповідно орієнтовна вартість меню в контексти організації дня народження у закладі становила 1488 грн. Необхідно відзначити, що в меню стейк-хаус «Beef&Pizza» включено різні овочеві, м'ясні, рибні страви, закуски виготовлені у відварному, смаженому, тушкованому і запеченому вигляді; звернена велика увага на вірне сполучення гарніру з основним продуктом; акцент зроблений на приготування стейків та інших страв з хоспера; широкий асортимент піц.

Присутні гарячі закуски (печінка з яблуками карамелізована, пельмені, деруни, різноманітні види млинців з м'ясом та грибами, омлет, жульєн, ковбаски приготовані в хоспері); холодні закуски; великий асортимент фірмових салатів; рибні страви (рибні шашлики, стейки з риби, рибні

котлети, креветки та кальмари різних способів технологічної обробки); м'ясні страви (шашлик з телятини, свинини, стейки різного степеня просмажки, страви з телятини, птиці); гарніри (картопля печена в хоспері, овочі гріль, тощо) [15].

Таблиця 2.3

Меню для організації дня народження у закладі - стейк-хаус  
«Beef&Pizza» (розраховане на 2 гостей)

Позиція меню	Вихід страви, гр.	Ціна за страву, грн.	Позиція страви у відповідності до АВС-аналізу
Канапе із ковбасою	3 шт.	66	В
Салат цезаре з запеченим курячим філе	260	78	А
Фреш салат з овочів, фети та маслин	200	64	А
Шашлик з свинини подається з маринованою цибулею	250	98	В
Картопля печена в Josper	300	43	А
Стейк Рібай з реберної частини яловичини	300	192	А
Стейк від шефа	300	204	С
Грибна юшка	300	46	В
Млинці із м'ясом	100	40	В
Піца прошуто (30 см)	380	97	В
Піца капричоза (30 см)	420	118	С
Узвар домашній	2 л.	96	В
Сік	2 л.	96	В
Міцні напої (горілка)	0,7 л.	225	В
Хлібна нарізка	10 шт.	25	В
Всього на 3 осіб:		1488	4А, 9В, 2С

В додаток до страв, є різноманітні напої. Винна карта представлена винами Грузії, Інкерману, Криму, Франції, шампанські вина. З міцних напоїв є коньяки, горілка, віскі, елітні напої, лікери. В коктейльній карті присутні традиційні тропічні коктейлі, шот екстримальні лонги, фроузени). Звичайно, в меню також можна побачити широкий асортимент пива місцевого приготування «Опілля», «Микулинецьке», як пляшкове так і бочкове, закордонного виробництва також присутній асортимент; води, гарячі напої.

Страви і закуски, які включені в меню завжди є в наявності на протязі усього дня роботи закладу, або на протязі часу, вказаного в меню для

сніданку, обіду або вечері. Художнє оформлення меню ураховує те, що меню стейк-хаус «Beef&Pizza» - це не просто перелік страв, а свого роду візитна картка, один з засобів реклами, тому приділено достатньо уваги, а саме надано яскравості кольорів, фотографій страв, які відпускаються у даному закладі (Додаток Д).

Важливу позицію у меню стейк-хаус «Beef & Pizza» займають стейки (додаток Ж), саме ці страви є дуже популярними у даному закладі.

Ступінь просмажування залежить від часу приготування і визначається температурою в середині стейка. Тобто, чим довше він готується, тим більше тепла отримує, а отже, прожарювання буде сильнішим. Скільки і які ступені буде готувати стейк-хаус, зазвичай, вирішує шеф-повар.

Відповідно до класичного кулінарного етикету розрізняють чотири основних ступені просмажування (Blue, Rare, Medium, Welldone) та два допоміжних (Medium rare, Medium well).

Для стейк-хаус «Beef & Pizza» готують м'ясо різних ступенів прожарювання, а саме:

1. Extra-rare/Blue (сире) – сире та тепле м'ясо, з усіх сторін прогріте, орієнтована температура прогріття в середині до 45-49°C.

2. Rare (з кров'ю) – стейк, у такому випадку, має рум'яну скоринку, при чому в середині яскраво червоний. М'ясо нагрівається до температури не більше 55°C.

3. Medium-rare (слабо просмажене) – стейк має яскраво-рожевий сік (без крові), при цьому температура м'яса складає 56 – 59 °C.

4. Medium (середньо просмажене) – стейк відрізняється світло-рожевим соком, при цьому має виражену скоринку, при цьому температура м'яса у середині досягає 60-65°C.

5. Medium-well (майже просмажене) – стейк має дещо рожеву поверхню, а сік із м'яса стає прозорим. Стейк майже готовий, а м'ясо прогрівається до температури 69°C.



6. Well done (просмажене) – добре приготовлений стейк, смачний та апетитний, при цьому температура досягається до 70 – 100 °C.

7. Two well done, або Overcooked (сильно просмажене) – стейк не має соку, доволі твердий та сухий. Стейк має коричневий колір, можна сказати, що даний стейк – пережарене на вогні м'ясо [12, с. 97].

У стейк-хаус «Beef&Pizza» використовують усі способи, в залежності від уподобань клієнта. Хтось полюбить соковиті шматки м'яса, комусь до вподоби більш готові. І тільки від побажань клієнта залежить, що обрати – екстремальний соковитий стейк з кров'ю чи «золоту серединку». Також даний заклад може порадувати відвідувачів відмінним асортиментом піц: з м'ясом, морепродуктами, грибами, вегетаріанська, гостра, солодка.

Піци в стейк-хаус «Beef&Pizza» (додаток К) готуються виключно за традиційною технологією і випікаються в спеціальній печі, від стандартних 30 см. та 50 см. розмірів до великих метрових піц XXL. До кожного сезону кухарі закладу розробляють спеціальне меню, створюють ексклюзивні рецепти, готують смачні сюрпризи.

Здійснимо порівняльну оцінку запропонованого вище меню для організації день народження в стейк-хаус «Beef&Pizza» із меню для проведення день народження у ресторані «Тернопіль» (таблиця 2.4).

Таблиця 2.4

Меню для організації день народження у закладі – ресторані  
«Тернопіль» (розраховане на 2 гостей)

Позиція меню	Вихід страви, гр.	Ціна за страву, грн.	Позиція страви у відповідності до АВС-аналізу
1	2	3	4
Канаше із ковбасою	3 шт.	58	В
Салат «Сицилія»	250	89	В
Салат «Мисливський»	300	89	А
Салат «Теплий»	320	118	В
Крем-суп «Фуге»	300	72	А
Ребра свинини в	720	198	А

медовому соусі			
Качине філе з яблучно-апельсиновим гарніром	360	195	В

продовження таблиці 2.4

1	2	3	4
Шашлик на грилі	280/80	185	С
Штрудель яблучний з морозивом	200	45	А
Узвар домашній	2 л.	90	В
Кока-кола	1,5 л.	40	В
Мінеральна вода «Моршинська»	2 л.	30	В
Кава/чай	1 порц.	35	В
Міцні напої (горілка)	0,7 л.	225	А
Хлібна нарізка	10 шт.	25	В
Всього на 3 осіб:		1494	5А, 9В, 1С

Аналізуючи дані представлені у таблиці 2.4. необхідно відзначити практично ідентичну позицію по цінах на організацію банкету в честь дня народження, відповідно показник ціни за меню на 2 осіб становив 1494 грн., при цьому в меню переважають страви із середнім рівнем привабливості згідно рейтингу АВС-аналізу (5А, 9В, 1С) ідентично, як і досліджуваному закладі (4А, 9В, 2С).

Отже, вважаю, що в стейк-хаус «Beef&Pizza», при організації банкету в честь дня народження, кількість позицій в даному меню можна зменшити, аналізуючи пропозицію та попит страв. Якщо їх надто мало, це створює відчуття відсутності вибору. Якщо ж їх надто багато, клієнти не можуть розібратися. Доцільно промоніторити попит і зменшити кількість позицій.

Описи страв повинні бути короткими і точними, щоб гості чітко уявляли собі рецептуру. Довгі описи потребують багато місця і заплутують клієнтів. Дизайну самому меню також доцільно приділити більше уваги, надати якісні фото, вибрати одну кольорову гаму, яка б характеризувала даний заклад. Змінити обкладинку меню, поруч із назвою закладу розробити і закріпити логотип та фірмовий значок стейк-хаусу «Beef&Pizza». Щодо карт напоїв закладу, то вважаю потрібно розробити їх окремою папкою не

більше одного аркуша. Крім того, значно зручніше, коли карта зовнішнім виглядом (форматом, кольором, тисненням) відрізняється від меню.

### **2.3. Особливості організації процесу обслуговування під час підготовки до проведення дня народження у стейк-хаус «Beef&Pizza»**

Аналізуючи організацію обслуговування під час підготовки до проведення дня народження у стейк-хаус «Beef&Pizza» слід відзначити, що у закладі застосовуються такі форми обслуговування: повсякденне обслуговування, обслуговування бенкетів, спеціальні форми обслуговування.

Обслуговування з нагоди організації дня народження у закладі стейк-хаус «Beef&Pizza» здійснюється по єдиному стандарту і суворо контролюється адміністраторами. У даному стейк-хаусі обслуговування з нагоди організації дня народження складається з таких елементів[15]:

- зустріч і розміщення гостей;
- подача меню;
- прийом замовлення;
- виконання замовлення;
- подача замовних страв;
- розрахунок після закінчення обслуговування.

На попередньому етапі узгоджуються дата та час замовлення банкету з приводу святкування дня народження, визначається локація у ресторані де будуть розміщені замовник та його гості.

В процесі узгодження організаційним моментів необхідно відзначити, що організація дня народження у стейк-хаус «Beef&Pizza» враховує наступні особливі моменти:

- кількість місць у форматі «бенкет» - 40 гостей, літній майданчик у теплий період – 20 гостей;
- свято від 15 осіб організовується за попереднім замовленням столиків і меню та оплатою завдатку;
- замовлення страв по меню А-ля карт або фуршетному меню;
- асортимент меню погоджується за три дні до початку свята;

- графік роботи ресторану: Пн. – Пт. - з 12:00 по 23:00 год., Сб. – Нд. - з 12:00 по 23:00 год.
- тривалість банкету з нагоди дня народження – максимально до 02:00 год. на умовах погодинної оплати;
- музичний супровід – до 22:00 год;
- спеціальне декорування залу силами замовника;
- замовлення коктейлів, солодощів, напоїв у барі;
- замовлення Кальянів;
- заборонено використовувати піротехнічні вироби;
- підписання договору на надання послуг між замовником та виконавцем.

Для обслуговування у закладі залучаються офіціанти із розрахунку 1 офіціант на 7-8 осіб. Під час обслуговування дня народження у закладі стейк-хаус «Beef&Pizza» офіціанти дотримуються послідовності подавання страв і напоїв, своєчасно прибирають використаний посуд, правильно підбирають посуд для подачі страв, дотримуються правил проведення розрахунку з відвідувачами.

В закладі належна увага приділяється дотриманню професійної етики працівниками. Конфліктні ситуації в стейк-хаусі «Beef&Pizza» виникають рідко, але в разі їх виникнення працівники завжди вміло, толерантно виходять з них.

За способом отримання продукції та доставляння її до місця споживання у стейк-хаус «Beef&Pizza» застосовують часткове обслуговування офіціантами, що допускає передачу частини функцій споживачам залежно від часу, місця обслуговування, характеру заходу, який проводиться, контингенту споживачів. Цей спосіб дозволяє прискорити процес обслуговування, скоротити чисельність обслуговуючого персоналу.

У стейк-хаус «Beef&Pizza» подача страв (стейків, піц) відбувається на фірмових дошках, що представлено на рис.2.2.

При частковому обслуговуванні офіціанти доставляють продукцію з кухні в зал, ставлять страви на стіл. За столом споживачі обслуговують себе

самі. За способом розрахунку метод обслуговування офіціантами має дві форми: з попереднім і наступним розрахунком [4, с. 97].



Рис.2.2. Подача страв у стейк-хаус «Beef&Pizza»

У закладі стейк-хаус «Beef&Pizza» використовують наступний розрахунок, при якому вартість поданих страв і напоїв оплачується наприкінці обслуговування готівкою або кредитною картою, яку застосовують, наприклад, при обслуговуванні груп іноземних туристів, спортсменів.

Індивідуальна форма (використовується стейк-хаус «Beef&Pizza») обслуговування офіціантами має наступні особливості: за кожним офіціантом закріплюють кілька столів (місць), і він виконує всі елементи техніки обслуговування (прийом замовлення, сервірування стола, подавання страв і напоїв, розрахунок зі споживачами, збирання посуду). При цій формі обслуговування споживачі й офіціант встановлюють особистий контакт. Однак, послідовне виконання всіх операцій невеликими партіями знижує використання засобів малої механізації, призводить до зростання витрат часу.

В разі організації виїзного дня народження стейк-хаус «Beef&Pizza» робить велику «ставку» на обслуговування з доставкою і реалізацією кулінарної продукції для споживання за місцем роботи, навчання або відпочинку, організовують у тих місцях, де стаціонарні заклади ресторанного господарства не можуть бути створені або ще не відкриті, або умови праці такі, що їжу необхідно доставляти до місця роботи тощо [22].

За способом доставки продукції до місця споживання стейк-хаус застосовує метод обслуговування – кейтерингове обслуговування (передбачає доставку готової продукції до місця споживання в лотках, судках, контейнерах та інших ємностях).

В даний час поширюються такі форми обслуговування, як приготування салатів, м'ясних страв на очах у відвідувачів ресторану. Ця методика впровадження називається «шоу-кітчен». Входять в моду замовлення від відвідувачів «столика на кухні», де вони можуть спостерігати весь процес приготування страв і навіть узяти участь у приготуванні деяких страв. Ці методики впроваджуються у стейк-хаус «Beef&Pizza», а саме процес приготування стейків у хоспері мають змогу спостерігати відвідувачі закладу. Також їм надається право у наочному виборі частини м'яса із охолоджуючої камери, що теж захоплююче оцінюють відвідувачі.

Для залучення відвідувачів закладу, в тому числі і для святкування дня народження, впроваджується така форма обслуговування, як демонстрація різноманітних страв, проводять виставки вин, різних десертів тощо. Мета таких заходів – викликати у гостей бажання продегустувати страви з «пересувної вітрини». Викликають у відвідувачів інтерес незвичність (специфіка) оформлення тих або інших страв.

Отже, вважаю, що головним недоліком в обслуговуванні дня народження є затрати часу одного офіціанта при обслуговуванні кількох споживачів. Один працівник всі операції виконує послідовно і невеликими партіями, тому затрачає більше часу. Доцільним було б по практикувати бригадну форму обслуговування. А також йти в ногу з технічним прогресом і

використовувати електронні планшети для запису замовлення і передачі його на виробництво.

### **РОЗДІЛ 3**

## **НАПРЯМИ УДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ БАНКЕТІВ З НАГОДИ ДНЯ НАРОДЖЕННЯ В СТЕЙК-ХАУСІ «BEEF&PIZZA»**

Стейк-хаус «Beef&Pizza» поряд із багатьма позитивними моментами при організації обслуговування банкетів з приводу дня народження має і негативні моменти, які можна вирішити у напрямках:

1) слід, більшу увагу акцентувати на сильні позиції меню (продукція сегменту А), поряд із цим слід диверсифікувати меню пропонуючи і інший асортимент страв;

2) для удосконалення обслуговування пропонується підвищення кваліфікації обслуговуючого персоналу закладу;

3) для автоматизації та пришвидшення процесів обслуговування у даному закладі важливо йти в ногу з технічним прогресом і використовувати електронні планшети для запису замовлення і передачі його на виробництво.

З'ясуємо особливості кожного із напрямів удосконалення. В аспекті, акцентувати увагу на сильні позиції меню (продукція сегменту А), поряд із цим слід диверсифікувати меню пропонуючи і інший асортимент страв, зокрема пропонується готувати для збільшення меню: зелений борщ, лаваш із м'ясом, лаваш із зеленю, дабл бургер. Викликає здивування відсутність у меню даного закладу сирної та м'ясної нарізки, домашнього копчення, відсутність тарталеток та широкої гами канапе. Асортимент стейків хоча і широкий, адже заклад є профільним в приготуванні стейків, проте дивує відсутність сету стейків, комбінації м'ясного, рибного та курячого стейків, що значно обмежує асортимент страв та збіднює меню. Також слід розширити асортимент салатів, оскільки відсутні дуже популярні серед гостей салат «Цезар», салат «Грецький», літні салати «Салат із помідор та огірків», «Салат з капусти».



В аспекті пришвидшення часу на обслуговування клієнтів важливим є розроблення ряду меню для проведення банкетів типу дня народження, що дасть можливість більш швидше визначитися із стравами для банкету, сформувати зважене на потреби замовника меню для проведення банкету. Як варіант запропонуємо оновлене меню для Стейк-хаус «Beef&Pizza», врахуємо запропоновані нами блюда для розширення асортименту страв (таблиця 3.1).

Таблиця 3.1

Варіанти меню у стейк-хаусі «Beef&Pizza» (із розрахунку на 1 особу)

Варіант меню 1			Варіант меню 2		
Позиція меню	Вихід страви, гр.	Ціна за страву, грн.	Позиція меню	Вихід страви, гр.	Ціна за страву, грн.
Канapé із лосося	1 шт.	25	Канapé із лосося	1 шт.	25
Сирна нарізка	100	60	Сет сирів	100	75
М'ясна нарізка	100	90	М'ясна нарізка	100	90
Салат «Цезар»	80	50	Салат «Фірмовий із яловичиною»	80	50
Салат «Грецький»	80	45	Салат «Помідорів та огірків»	100	30
Салат «Щедра поляна»	80	45	Салат «Мікст»	100	45
Сет стейків (свинини, рибний, курячий)	120	150	Сет стейків (свинини, рибний, курячий)	120	150
Піца «Сімейна фірмова»	200	100	Піца з морепродуктів	100	150
Узвар домашній	0,5 л.	20	Узвар домашній	0,5 л.	20
Кока-кола	0,3 л.	20	Кока-кола	0,3 л.	20
Міцні напої	0,25 л.	100	Міцні напої	0,25 л.	100
Хліб	5 кус.	10	Хліб	5 кус.	10
<b>Всього</b>		<b>715</b>	<b>Всього</b>		<b>765</b>

Запропоноване нами меню розширює асортимент страв та дає можливість більш ефективніше сформувати меню, приготувати та здійснити обслуговування банкету в честь дня народження.

Далі оцінимо ефективність такого меню, розрахованого на 50 осіб, представивши дані у таблиці 3.2.

Таблиця 3.2

Оцінка ефективності реалізації меню у стейк-хаусі «Beef&Pizza»  
(на 50 осіб)

Варіант 1		Варіант 2	
Показник	Сума, грн.	Показник	Сума, грн.
Дохід від реалізації продукції (послуг)	35750	Дохід від реалізації продукції (послуг)	38250
Витрати від реалізації продукції (послуг), у тому числі:	29000	Витрати від реалізації продукції (послуг), у тому числі:	30000
-оплата праці	15000	-оплата праці	15500
-витрати на сировину та матеріали	11000	-витрати на сировину та матеріали	11500
- комунальні витрати	2000	- комунальні витрати	2000
-інші витрати	1000	-інші витрати	1000
Прибуток до оподаткування	6750	Прибуток до оподаткування	8250
Податок на прибуток	1215	Податок на прибуток	1485
Чистий прибуток	5535	Чистий прибуток	6765
Індекс рентабельності реалізації продукції (послуг)	15,48	Індекс рентабельності реалізації продукції (послуг)	17,68

Аналізуючи пропоноване меню необхідно відзначити ефективність реалізації такого меню, оскільки чистий прибуток у варіант 1 становитиме 5535 грн., а у варіанті 2 складатиме 6765 грн., індекс рентабельності в першому варіанті складає 15,48, а у другому становить 17,68.

Поряд із удосконаленням меню важливо формувати компетентності у обслуговуючого персоналу (адміністраторів, офіціантів, кухарів, барменів). Відповідно пропонується постійно реалізовувати програми підвищення кваліфікації персоналу, що дасть можливість забезпечити зростання якості обслуговування. В сучасних умовах існує значна кількість он-лайн форумів, відкритих заходів, конференцій та семінарів для підвищення кваліфікації персоналу, тому важливо наприклад 15% від розміру чистого прибутку закладу постійно вкладати в забезпечення зростання професійності персоналу.

Зазначене дасть можливість більш швидше та якісніше забезпечувати обслуговування гостей в контексті організації банкетів, за рахунок нових знань розширювати асортимент продукції та послуг, залучати нових клієнтів реалізуючи нові маркетингові підходи в управлінні, розставляти зважені на сучасні реалії напрями компетентного та ефективного управління у закладі.

Для автоматизації та пришвидшення процесів обслуговування у даному закладі важливо йти в ногу з технічним прогресом і використовувати електронні планшети для запису замовлення і передачі його на виробництво. Використання таких планшетів (рис.3.1) дасть можливість клієнту або самостійно або з допомогою обслуговуючого персоналу обрати відповідне меню та забезпечити швидкість передачі подальшого виготовлення страв на кухню, а кухня відповідно більш швидше та ефективніше оброблятиме дані замовлення.

Зазначене також автоматизуватиме процес подачі та прийняття замовлень, їх структуруватиме та забезпечить зростання ефективності виробничо-господарської діяльності у закладі.

Визначимо витрати, які понесе досліджуване підприємство - стейк-хаус «Beef&Pizza» в зв'язку із реалізації даного проекту, що представлені в таблиці 3.3.

Отже, за досліджуваний період планується витрати значний фінансовий ресурс на реалізацію проекту впровадження планшетів для реалізації

обслуговування у закладі стейк-хаусі «Beef&Pizza», зокрема на закупівлю планшетів потрібно витратити 3,4 тис.грн. або 70,83% загального обсягу витрат на реалізацію проекту, на встановлення офіційного програмного забезпечення необхідно спрямувати 0,6 тис.грн. або 12,5% витрат, обслуговування планшетів 0,4 тис.грн. або 8,33%, навчання персоналу та інші витрати становитимуть 0,2 тис.грн. або 4,17%.

Таблиця 3.3

Витрати проекту по впровадженні планшетів для реалізації  
обслуговування у закладі стейк-хаусі «Beef&Pizza»

Показник	Показник	
	тис.грн.	%
Закупівля планшетів	103,4	55,95
Встановлення офіційного програмного забезпечення	20,6	11,15
Обслуговування планшетів	20,4	11,04
Навчання персоналу	20,2	10,93
Інші витрати	20,2	10,93
Всього	184,8	100

Структуру витрат проекту по впровадженні планшетів для реалізації обслуговування у закладі стейк-хаусі «Beef&Pizza» представлено на рис.3.2.

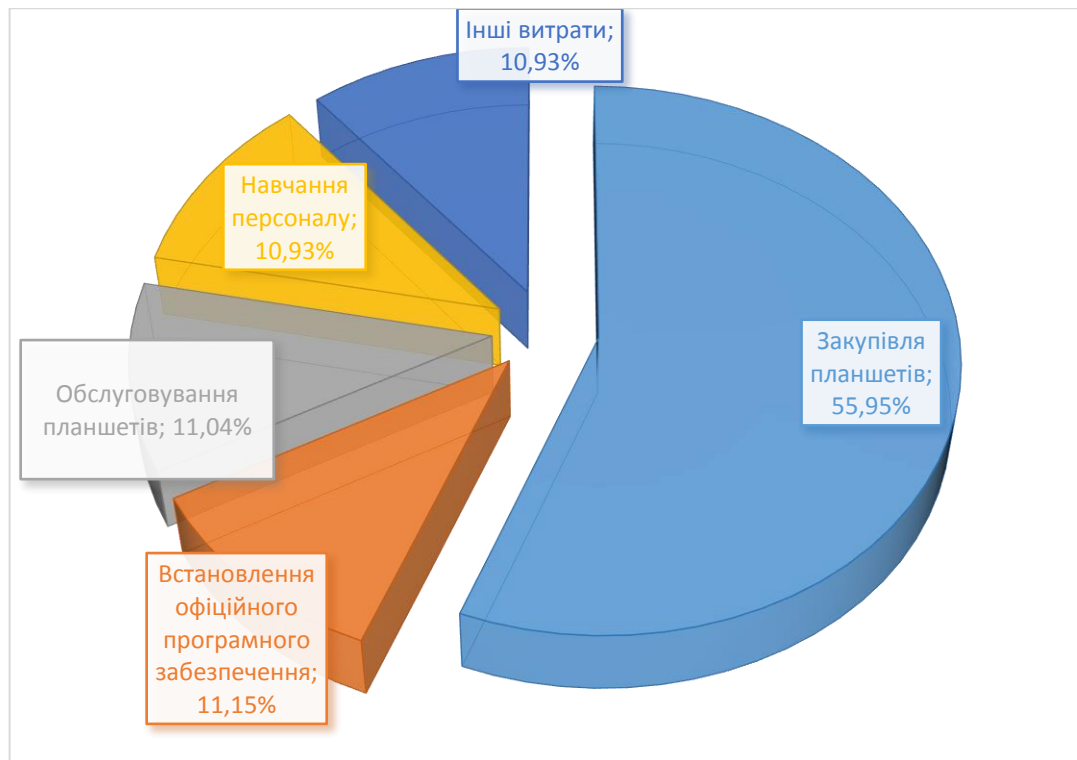


Рис.3.2. Структура витрат на реалізацію проекту по впровадженні планшетів для реалізації обслуговування у закладі стейк-хаусі «Beef&Pizza»

Для визначення ефективності витрат на реалізацію проекту по впровадженні планшетів для реалізації обслуговування у закладі стейк-хаусі «Beef&Pizza» представимо грошові потоки проекту та можливості його окупності (таблиця 3.4).

Таблиця 3.4

Грошові потоки реалізації проекту по впровадженні планшетів для реалізації обслуговування у закладі стейк-хаусі «Beef&Pizza»

Показник	2021	I кв. 2022	II кв. 2022	III кв. 2022
	(факт)	(план)	(план)	(план)
1	2	3	4	5
Інвестовані в проект власні кошти (дані із таблиці 3.3)	184,8	0	0	0
Додаткові доходи внаслідок реалізації проекту	0	142,4	185,5	222,6
Витрати внаслідок реалізації проекту	0	65,7	71,2	101,4

Валовий прибуток реалізації проекту	0	76,7	114,3	121,2
Амортизація продукту інтелектуальної власності	0	34,5	34,5	34,5
Оподатковуваний прибуток	0	76,7	114,3	121,2
Податок на прибуток (18%)	0	13,8	20,6	21,8
Чистий прибуток	0	62,9	93,7	99,4
Грошовий потік	0	97,4	128,2	133,9
Наростаючий грошовий потік	-184,8	-87,4	40,8	174,7

Аналізуючи фінансові результати проекту, необхідно відмітити перспективність проекту, оскільки зростатиме розмір чистого прибутку та збільшуватимуться грошові потоки в результаті реалізації даного проекту. Зокрема з урахуванням запланованих параметрів чистий прибуток реалізації проекту у I кв. 2022 році становитиме 62,9 тис.грн., у II кв. 2022 році – 93,7 тис.грн., у III кв. 2022 – 99,4 тис.грн., а грошовий потік складатиме 97,4 тис.грн., 128,2 тис.грн. та 133,9 тис.грн. за досліджуваний період.

Визначимо окупність проекту, яка становитиме:

$$N_{\text{міс.}} = 31 * \frac{87,4}{128,2} = 21 \text{ днів.}$$

Проект окупиться протягом II кварталу та 21 днів.

Індекс прибутковості проекту становить:

$$ІП = \frac{97,4 + 128,2 + 133,9}{184,8} = 1,94$$

Таким чином, показник прибутковості значно більший одиниці, відповідно проект може бути успішно реалізований.

Розрахуємо сукупний чистий прибуток (без урахування інвестованих коштів в проект) за результатами реалізації проекту:

$$\text{ЧП} = 97,4 + 128,2 + 133,9 - 184,8 = 174,7 \text{ тис. грн.}$$

Розрахуємо сукупний грошовий потік (з і без урахування інвестованих в проект коштів) за результатами реалізації проекту:

$$\text{ГП1} = 97,4 + 128,2 + 133,9 = 359,5 \text{ тис. грн.}$$

$$\text{ГП2} = 97,4 + 128,2 + 133,9 - 184,8 = 174,7 \text{ тис. грн.}$$

В цілому, слід відмітити ефективність реалізації проекту по впровадженні планшетів для реалізації обслуговування у закладі стейк-хаусі «Beef&Pizza», зокрема окупність проекту становитиме II квартал та 21 днів, чистий прибуток в результаті реалізації проекту становитиме 256 тис.грн. за III квартали 2022 року, чистий грошовий потік – 359,5 тис.грн., залишковий грошовий потік – 174,7 тис.грн.

В цілому, також важливим є забезпечення зростання конкурентоспроможності закладу. Слід відзначити, що стейк-хаус «Beef&Pizza» має велику кількість прямих і непрямих конкурентів, бо в місті Тернопіль функціонує багато ресторанів, які надають подібні послуги, а саме пропонують страви з м'яса, піци та авторську кухню, з високим рівнем якості продукції і обслуговування.

З проведеного техніко-економічного аналізу показників діяльності підприємства видно, що дане підприємство знаходиться в скрутному економічному становищі. Тому, для підвищення конкурентоспроможності стейк-хаус «Beef&Pizza» та виходу з кризової ситуації рекомендується здійснити наступні дії:

1) підвищити якість обслуговування, оскільки у деяких відгуках про заклад є негативні коментарі стосовно роботи офіціантів. Здійснити це можна

шляхом більш досконалого підбору персоналу, проведення спеціалізованих семінарів та тренінгів для підвищення кваліфікації робітників;

2) розробити свій власний сайт з інформацією, яка допомагала б гостям дізнатися більше про ресторан, щоб було надано можливість залишати відгуки та побажання після відвідування ресторану.

3) створювати сезонні страви від шефа, незважаючи на те, що кухня стейк-хаус «Beef&Pizza» має позитивні відгуки.

4) раз у місяць організовувати акційні дні: знижки на певні страви чи кухню, напої, десерти залежно від дня тижня та часу замовлення (щаслива година);

5) стейк-хаус «Beef&Pizza» варто приділити більшу увагу рекламі у соціальних мережах Facebook, Instagram, Telegram та ін.



## ВИСНОВКИ

Узагальнюючи результати представленого дослідження виділено ряд завдань для реалізації. У відповідності до поданих у курсовій роботі завдань сформуємо наступні висновки до даної роботи:

1. В роботі досліджено сутність та особливості надання основних послуг на підприємствах ресторанного господарства. Ресторанне господарство представляє вид економічної діяльності підприємств в аспекті надання послуг харчування та організації дозвілля. Необхідно відзначити, що ресторани надають споживачам комплекс різноманітних послуг, а саме: послуги з організації харчування, виготовлення та реалізації кулінарної продукції та кондитерських виробів, послуги організації обслуговування офіціантами гостей закладу, послуги з організації та проведення дозвілля, інформаційно-консультаційні послуги та інші послуги.

2. Здійснивши дослідження основних методів та форм обслуговування у закладі, слід відзначити, що метод організації обслуговування у ресторані – спосіб забезпечення реалізації продукції. Використовують ряд методів обслуговування у ресторані обслуговування персоналом закладу, самообслуговування та комбінований метод.

3. Розглянувши загальну характеристику закладу ресторанного господарства стейк-хаус «Beef&Pizza» нами відзначено, що даний заклад є рестораном, котрий має основний асортимент страв (стейки, піци, салати). Основний зал ресторану розрахований на 60 місць, він розділений на три зони. Літній майданчик має загальну місткість 20 місць. Це новий заклад зі своєю особливою філософією свіжості та якості, вишуканою кухнею, затишним інтер'єром та дружньою космополітичною атмосферою.

Родзинками закладу вважають: правильні стейки різних ступенів просмажки; соковиту піцу від бренд-шефа; фірмовий шашлик з іспанського Хоспера; вчасну гарячу доставку; чесну кухню та демократичні ціни; щире ставлення команди до своїх гостей; відкриту кухню (гриль Хоспер і піч для піци

в залі, і можна дивитись як все готується); велику літню терасу; смачну каву та смаколики.

Чистий прибуток стейк-хаус «Beef&Pizza» за аналізований період теж мав тенденцію до зниження і зменшився на 382,6 тис. грн. у 2019 році порівняно з 2018 роком. Це викликано кризовими явищами в економіці держави, зниженням рівня платоспроможності населення, а відтак, і зменшенням активності ресторанного бізнесу. На таку динаміку вказує і рівень рентабельності закладу, який знизився у 2019 році на 23,8 % відносно 2018 року. Разом з тим, чисельність персоналу стейк-хаус «Beef&Pizza» у період 2018-2019 років зросла на 4 особи і становила 19 працівників.

4. Визначивши особливості розробки меню під час підготовки до проведення дня народження у стейк-хаус «Beef&Pizza». Представлено у роботі типове меню для організації дня народження у закладі - стейк-хаус «Beef&Pizza» (котре в основі містить салати, стейки, піци). Орієнтовна вартість меню в контексті організації дня народження (на 2 особи) у закладі становила 1488 грн. Здійснивши порівняння даного меню із меню ресторану «Тернопіль», необхідно відзначити практично ідентичну позицію по цінах на організацію банкету в честь дня народження, відповідно показник ціни за меню на 2 осіб становив 1494 грн., при цьому в меню переважають страви із середнім рівнем привабливості згідно рейтингу ABC-аналізу (5A, 9B, 1C) ідентично, як і досліджуваному закладі (4A, 9B, 2C).

Аналізуючи організацію обслуговування під час підготовки до проведення дня народження у стейк-хаус «Beef&Pizza» слід відмітити, що у закладі застосовується такі форми обслуговування: повсякденне обслуговування, обслуговування бенкетів, спеціальні форми обслуговування.

5. Розглянуто особливості організації процесу обслуговування під час підготовки до проведення дня народження у стейк-хаус «Beef&Pizza». В даному контексті слід відзначити, що обслуговування з нагоди організації дня народження у закладі стейк-хаус «Beef&Pizza» здійснюється за єдиним стандартом і суворо контролюється адміністраторами. У даному стейк-хаусі

обслуговування з нагоди організації дня народження складається з таких елементів: зустріч і розміщення гостей; подача меню; прийом замовлення; виконання замовлення; подача замовних страв; розрахунок після закінчення обслуговування.

Стейк-хаус «Beef&Pizza» поряд із багатьма позитивними моментами при організації обслуговування банкетів з приводу дня народження має і негативні моменти, а саме:

1) слід, більшу увагу акцентувати на сильні позиції меню (продукція сегменту А), поряд із цим слід диверсифікувати меню пропонуючи і інший асортимент страв;

2) для удосконалення обслуговування пропонується підвищення кваліфікації обслуговуючого персоналу закладу;

3) для автоматизації та пришвидшення процесів обслуговування у даному закладі важливо йти в ногу з технічним прогресом і використовувати електронні планшети для запису замовлення і передачі його на виробництво.

Для підвищення конкурентоспроможності стейк-хаус «Beef&Pizza» та виходу з кризової ситуації рекомендується здійснити наступні дії:

1) підвищити якість обслуговування, оскільки у деяких відгуках про заклад є негативні коментарі стосовно роботи офіціантів. Здійснити це можна шляхом більш досконалого підбору персоналу, проведення спеціалізованих семінарів та тренінгів для підвищення кваліфікації робітників;

2) розробити свій власний сайт з інформацією, яка допомагала б гостям дізнатися більше про ресторан, щоб було надано можливість залишати відгуки та побажання після відвідування ресторану.

3) створювати сезонні страви від шефа, незважаючи на те, що кухня стейк-хаус «Beef&Pizza» має позитивні відгуки.

4) раз у місяць організовувати акційні дні: знижки на певні страви чи кухню, напої, десерти залежно від дня тижня та часу замовлення (щаслива година);

5) стейк-хаус «Beef&Pizza» варто приділити більшу увагу рекламі у

соціальних мережах Facebook, Instagram, Telegram та ін.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Архіпов В.В. Ресторанна справа: Асортимент, технологія і управління якістю продукції в сучасному ресторані: навч. посіб. Київ. 2016. 382 с.
2. Архіпов В.В., Русавська В.А. Організація ресторанного господарства. навч. посіб. 2-ге вид. Київ. Центр учбової літератури, 2012. 280 с.
3. Бікулов Д.Т., Чкан А.С., Олійник О.М., Маркова С.В. Менеджмент: навч. посіб. Запоріжжя: ЗНУ, 2017. 360 с.
4. Бойчик І.М. Економіка підприємства: підручник. Київ: Кондор. 2016. 378 с.
5. Десять правил хорошого сервісу, або що має знати уважний офіціант URL: [http://tvoemisto.tv/news/10\\_pravyl\\_horoshogo\\_servisu\\_67342.html](http://tvoemisto.tv/news/10_pravyl_horoshogo_servisu_67342.html) (дата звернення: 12.05.2021).
6. Жирович Ю. І. Інноваційні підходи до створення меню в закладах ресторанного господарства. Збірник наукових робіт ОНЕУ, 2016. 301 с.
7. Мальська М.П., Ганич О.М. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів (теорія і практика): підручник. Київ: Центр учбової літератури, 2013. 304 с.
8. Мальська М.П., Гаталяк О.М., Ганич Н.М. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів (теорія та практика). Підручник. К.: Центр учбової літератури, 2013. 304 с.
9. Машир М.П., Пасюк А.П. Ресторанний сервіс та секрети гостинності: навч. посіб. Київ: Кондор-Видавництво, 2016. 392 с.
10. Момот В. М., Нежурко В. В. Способи управління якістю на підприємствах ресторанного типу. Економіка та управління підприємствами машинобудівної галузі: проблеми теорії та практики. 2013. № 3 (15). С. 71-78.
11. Моргулець О.Б. Менеджмент у сфері послуг: навч. посіб. Київ: центр учбової літератури, 2017. 384 с.

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

13. Мостова Л. М., Новікова О. В. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства. URL: [http://megalib.com.ua/book/8\\_Organizaciya\\_obslygovyvannya\\_na\\_pidpriemstvah\\_restorannogo\\_gospodarstva.html](http://megalib.com.ua/book/8_Organizaciya_obslygovyvannya_na_pidpriemstvah_restorannogo_gospodarstva.html) (дата звернення 11.05.2021).

14. Офіційний сайт ресторану «Тернопіль». URL: <https://zabawa.te.ua/menu/asalaty/> (дата звернення: 12.05.2021).

15. Офіційний сайт стейк-хаус «Beef&Pizza». URL: <https://www.steakhouse.te.ua/> (дата звернення: 12.05.2021).

16. П'ятницька Н.О. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства: підручник для ВУЗів. Видання 2-ге перероб і доп./ за заг. ред. проф. Н.О. П'ятницької. Київ, Кондор-Видавництво, 2014. 557 с.

17. Панченко М. О. Управління якістю: теорія та практика: навч. посіб. Київ : Центр учбової літератури, 2018. 228 с.

18. Про затвердження правил роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства у редакції від 06.07.2018, №674-18. Наказ Міністерства економічного розвитку і торгівлі України № 632. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0680-02> (дата звернення: 11.05.2021).

19. Сало Я.М. Технологія ресторанної справи: навч.-практ. посіб. Львів: Афіша, 2013. 560 с.

20. Самодай В. П., Кравченко А. І. Організація ресторанної справи. Навчальний посібник. URL: [http://www.file:///D:/Zagruzky/Orhanizatsiia\\_restorannoi\\_spravy.pdf](http://www.file:///D:/Zagruzky/Orhanizatsiia_restorannoi_spravy.pdf). (дата звернення 04.21.2021).

21. Цирульнікова В. В. Ресторанна справа: курс лекцій. URL: [http://library.nuft.edu.ua/ebook/file/43\\_40.pdf](http://library.nuft.edu.ua/ebook/file/43_40.pdf). (дата звернення: 11.05.2021).

22. Яшина О. В. Особливості розвитку ресторанного господарства в Україні. *Вісник Львівської комерційної академії*. 2013. № 38. С. 137-141.



## ДОДАТКИ

## Додаток А

## Карта місцезнаходження стейк-хаус «Beef&amp;Pizza»

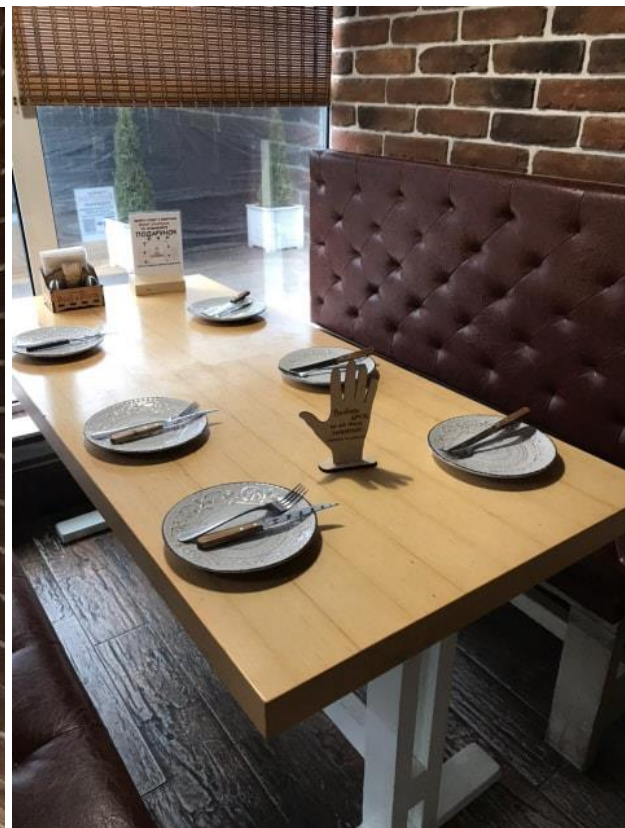




## Екстер'єр стейк-хаус «Beef&amp;Pizza»



## Інтер'єр стейк-хаус «Beef&amp;Pizza»







## Декоруючі елементи інтер'єру стейк-хаус «Beef&amp;Pizza»





## стейк-хаус «Beef&amp;Pizza»

[illegible][illegible]



## Додаток Ж

## Різновиди піц у стейк-хаус «Beef&amp;Pizza»



Піца «Прощуто» (30 см)



Піца «Капрічоза» (30 см)



Піца «Авторська» (30 см)



Піца «Арута» (50 см)



## Додаток К

## Різновиди стейків у стейк-хаус «Beef&amp;Pizza»



Стейк від шефа із філе преміум яловичини



Стейк рібай з реберної частини яловичини



Стейк Нью Йорк



Стейк філе - міньйон



Стейк із свіжого тунця



Стейк із філе лосося



AntiPlagiarism.NET

Файл Правка Вид Операции Дополнительно Справка Etxt.ru - биржа контента

Стандартная Экспресс Глубокая На рерайт Пакетная проверка Проверка сайта SEO проверка Проверка картинок

Проверить уникальность ☐ Игнорировать домены:

Редактор Адрес:

Текст(49559):

РОЗДІЛ 1  
ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ БАНКЕТІВ В ЗАКЛАДІ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Журнал: ☒ Автопрокрутка

[20:59:20] **ВНИМАНИЕ! Уникальность может быть определена некорректно! (Обнаружено ошибок: 27%)**

[20:59:20] Уникальность текста 79% / 69% (Пронгнорировано подстановок: 0%)

Готово

Windows taskbar: 20:59 02.06.2021

Ім'я користувача:  
Роксолана Муха

Дата перевірки:  
02.06.2021 21:11:25 EEST

Дата звіту:  
02.06.2021 21:14:51 EEST

ID перевірки:  
1008146254

Тип перевірки:  
Doc vs Internet + Library

ID користувача:  
100004238

Назва документа: Мороз\_ГР 186\_перевірка

Кількість сторінок: 37 Кількість слів: 6726 Кількість символів: 49770 Розмір файлу: 836.19 KB ID файлу: 1008226538

## 35.7% Схожість

Найбільша схожість: 9.52% з джерелом з Бібліотеки (ID файлу: 1004186551)

29.5% Джерела з Інтернету

216

Сторінка 39

9.96% Джерела з Бібліотеки

5

Сторінка 41

## 0% Цитат

Вилучення цитат вимкнене

Вилучення списку бібліографічних посилань вимкнене

## 0% Вилучень

Немає вилучених джерел

## Модифікації

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

Замінені символи

22