

Галицький коледж імені В'ячеслава Чорновола
Відділення економіки та туризму

Кафедра готельно-ресторанної справи

Курсова робота

**«Організація ресторанного господарства», «Організація готельного
господарства»**

на тему: «Організація обслуговування новорічного банкету у ресторані
«Бахус»

Виконав (ла): ст. гр. ГР-186
Шурма Вікторія

Науковий керівник:
Муха Р. А.

Кількість балів _____

**Національна
шкала** _____

ECTS _____

Члени комісії _____

(підпис) (прізвище та ініціали)

(підпис) (прізвище та ініціали)

Тернопіль 2021

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ НОВОРІЧНИХ БАНКЕТІВ У ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА.....	5
1.1. Підготовка до проведення новорічних банкетів.....	5
1.2. Організація обслуговування новорічних банкетів.....	9
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ ГОСТЕЙ ПІД ЧАС НОВОРІЧНОГО БАНКЕТУ У РЕСТОРАНІ «БАХУС».....	14
2.1. Загальна характеристика підприємства.....	14
2.2. Організація обслуговування гостей під час новорічного банкету та його характеристика у ресторані.....	24
РОЗДІЛ 3. УДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ НОВОРІЧНОГО БАНКЕТУ У РЕСТОРАНІ «БАХУС».....	33
ВИСНОВКИ.....	42
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	45
ДОДАТКИ.....	47

ВСТУП

Сьогодні ресторанне господарство стало затребуваним та економічно вигідним видом господарської діяльності. У цивілізованих країнах світу ресторанне господарство є одним з найбільш розповсюджених видів малого та середнього бізнесу, процеси конкурентності між якими сприяють інтенсивному розвитку нових форм і методів обслуговування в індустрії гостинності. Сучасні досягнення науки, техніки й технологій також зумовлюють підвищення рівня обслуговування населення та вимагають внесення відповідних змін у процес професійної підготовки майбутніх кваліфікованих робітників сфери послуг. Технічний прогрес та інтеграційні процеси суспільства зумовлюють зміну видів діяльності, відтак, змінюються і професії: нове обладнання потребує кваліфікованих робітників у здійсненні технологічного процесу; нові досягнення технологій зумовлюють появу нових типів закладів та форм обслуговування (караоке-бар, інтернет-кафе, фрі-фло, фуд-корт та ін.).

Нині якість ресторанних послуг визначається характером і масштабами потреб людей у сервісі з організації споживання матеріальних і духовних благ у недомашніх умовах. Ресторатори в конкурентній боротьбі за споживачів використовують різні інструменти: авторську, креативну та кухню ф'южн спрямування, в останні роки – молекулярну; високоякісне спеціалізоване та поліфункціональне устаткування; ексклюзивний посуд та аксесуари сервірування; сучасний дизайн; музичне обслуговування, в тому числі шоу-програми; пропонують послуги сомельє, фумельє, бариста, впроваджують різні дисконтні програми та інші атрактивні елементи тощо.

Отже, динамічний розвиток українського ресторанного ринку сприяє не лише кількісному зростанню закладів ресторанного господарства різних форм власності, а й поліпшенню якості рівня обслуговування: розширюється та оновлюється асортимент страв і напоїв; удосконалюються форми і методи обслуговування.

Актуальність теми даного дослідження обумовлюється тим, що організація новорічного банкету є важким в організаційному плані та трудомістким в плані

обслуговування процесом, проте реалізація даного заходу має хороший вплив на формування позитивного іміджу закладу, задоволеності та враженості гостей в разі успішної реалізації та привабливий захід в економічному плані. Зазначені факти обумовлюють необхідність більш детального аналізу та дослідження особливостей обслуговування новорічних банкетів у закладі ресторанного типу.

Метою даного дослідження є з'ясування теоретичних підходів та визначення практичних аспектів організації обслуговування новорічних банкетів.

Об'єктом дослідження виступає господарська діяльність у ресторані «Бахус» в контексті організації та обслуговування новорічних банкетів.

Предмет дослідження – особливості організації та обслуговування новорічних банкетів у ресторані.

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

- дослідження особливостей реалізації підготовки до проведення новорічних банкетів;
- розгляд напрямів організації обслуговування новорічних банкетів;
- визначення особливостей розробки меню для новорічних банкетів;
- загальна характеристика ресторану «Бахус»;
- аналіз організації обслуговування гостей під час новорічного банкету та його характеристика у ресторані «Бахус»;
- з'ясування особливостей новорічного меню у ресторані «Бахус»;
- механізми удосконалення організації обслуговування новорічного банкету у ресторані «Бахус».

Курсова робота складається з вступу, трьох взаємопов'язаних розділів основної частини, висновків, списку використаних джерел, який налічує 21 джерело. У першому розділі роботи здійснено дослідження теоретичних аспектів організації обслуговування новорічних банкетів у закладах ресторанного господарства; у другому розділі представлено аналіз організації обслуговування гостей під час новорічного банкету у ресторані «Бахус»; у третьому розділі роботи запропоновано механізм удосконалення організації обслуговування новорічного банкету у ресторані «Бахус».

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ НОВОРІЧНИХ БАНКЕТІВ У ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

1.1. Підготовка до проведення новорічних банкетів

Поки за вікном швидко змінюють один одного передсвяткові грудневі дні, для рестораторів і шеф-кухарів настає спекотний період новорічного ажіотажу. Важливим аспектом в дану пору року є підготування закладу до святкування корпоративів та безпосередньо Нового року. В контексті формування позитивного іміджу ресторану важливим є запропоновувати гостям вишукане меню, якісне святкування та цікаві розваги, що дасть можливість ще й отримати відмінні фінансові результати внаслідок реалізації такого святкування[19].

Новорічні свята – це той час, коли люди витрачають дуже багато грошей на подарунки, покупки й розваги. Тож рестораторам теж варто скористатися нагодою і зловити золоту хвилю попиту. Головне – розуміти, яке рішення буде вигідним саме для закладу, в контексті задоволення усіх вимог та запитів споживачів.

Ресторатори поділяються на два різновиди щодо святкування Нового року. Одні вважають це обов'язковим, хоча і за дорогим, елементом побудови лояльності гостей, іміджу ресторану. Інші схиляються до того, що варто зосередитись і заробити на корпоративах, а у новорічну ніч дати можливість своїй команді відпочити й відсвяткувати з сім'єю. І майже всі ресторатори погоджуються з тим, що саме корпоративні вечірки приносять закладу левову частку прибутку на свята. Тож, залежно від того, до якого з цих варіантів схиляється адміністрація закладу, це й буде відправною точкою у створенні та подальшого проведення новорічного банкету.

Банкетів впродовж грудня можна відсвяткувати багато, на відміну від новорічної ночі. За вдалої реклами й грамотної організації, прибуток від корпоративів може скласти значну частину річного. Слід визначитися що саме заклад може запропонувати замовникам. Головне, чітко визначити оптимальну

кількість гостей, які зможуть комфортно розміститися у закладі [19].

Початковий етап реалізації свята – підготовка до проведення новорічних банкетів. Послідовність дій під час підготовки проведення новорічних банкетів типова для проведення банкетів в цілому, проте є деякі особливості, які її якісно відрізняють. Відповідно, при прийманні замовлення влаштовувач новорічного дійства повідомляє метрдотелю мету банкету – святкування Нового року у закладі. Далі відповідно до цього висловлює побажання щодо оформлення залу, музичного супроводу, меню, порядку проведення свята, оформлення святкового столу, додаткові елементи вечора. Відповідно до цих побажань вирішується питання про можливість проведення банкету в даному ресторані. Потім організатору заходу пропонують ознайомитися з приміщенням для новорічного банкету, погоджують із ним план розставлення столів, місця почесних гостей. Норма площі на одну людину залежить від виду банкету, при проведенні новорічного банкету вона складає 1,5-2 м. Столи розміщують з урахуванням кількості учасників новорічного банкету, конфігурації залу. Залежно від кількості запрошених розрізняють зосереджену і розосереджену форму розміщення гостей за банкетними столами.

У банкетному залі спочатку розставляють столи, а потім на деякій відстані від них стільці, крісла чи напівкрісла. Біля стін, колон, у кутах залу, де організовується банкет, чи в суміжному з ним приміщенні ставлять підсобні столи або серванти для запасних предметів сервірування та напоїв. Зазвичай один підсобний стіл або сервант розрахований для обслуговування 10-15 осіб. У ресторані розробляється план розміщення столів, порядок обслуговування гостей. У квитках вказується номер столу. Столи розраховані на 4-12 персон [2, с.173].

Зал прикрашають, використовуючи гірлянди, невеликі іграшки, світлові ефекти. Ялинку встановлюють у залі, вестибюлі чи аванзалі. Столи накривають білими або кольоровими скатертинами. При оформленні святкового столу можна використати гілочки ялинки, горіхи, цукерки, свічки.

Цього вечора зал має виглядати святково, і по новорічному нарядно. В ньому встановлюють ялинку, прикрашену іграшками, гірляндами, кольоровими ліхтариками; передбачають світові ефекти, організовують продаж сувенірів, квітів.



Рис.1.1.1. Приклад оформлення залу для проведення новорічного банкету

У новорічне свято проводять лотерею, розіграші призів. Гостям пропонують програму естрадних виступів. Столи сервірують найкращим посудом і столовими приборами. Столи прикрашають штучними гілками ялинки, підсвічниками зі свічками, квітами у вазах.

Відповідно до меню підбирається столовий посуд і набори індивідуального користування. Їх кількість залежить від чисельності офіціантів, які беруть участь в обслуговуванні. При визначенні місткості багатопорційного посуду враховують кількість секцій, на які поділяють банкетний стіл відповідно до зон досяжності. При банкеті за столом з повним обслуговуванням офіціантами місткість багатопорційного посуду і кількість наборів для розкладання залежить від кількості офіціантів, які беруть участь у подаванні визначеної групи страв.

Далі визначаються нормативи столового посуду і наборів індивідуального користування. Кількість наборів для розкладання дорівнює кількості багатопорційного посуду. При підготовці до банкету використовують білу або кольорову столову білизну, яку підбирають з урахуванням особливостей інтер'єру залу, тематики свята.

Для накриття банкетних столів використовують прямокутні скатертини розміром 173 x 208 (250) см, 200 x 250 см або банкетні скатертини завдовжки 5-10 м і завширшки 2 м. Якщо використовують декілька скатертин, то стіл починають

накривати з боку, протилежного головному входу, і кладуть їх так, щоб край кожної наступної покривав край попередньої [9, с.95].



Рис.1.2. Приклад подачі страв та оформлення столу під час проведення новорічного банкету

Кількість банкетних скатертин залежить від довжини столів і форми їх розставляння. Якщо всі гості розміщуються за одним столом, то його накривають зі спуском скатертини приблизно на 30 см; якщо почесні гості сидять за одним столом, то його накривають зі спуском скатертини з боку, зверненого до залу, на 5-10 см від підлоги, решту столів накривають, як описано вище.

Кількість новорічних серветок визначають, виходячи з нормативу на одну

особу і загальної кількості гостей. Враховують також, що серветки використовують для накриття таць. Столову білизну беруть з деяким запасом (приблизно 10 %). Для своєчасного одержання її слід завчасно скласти заявку.

1.2. Організація обслуговування новорічних банкетів

Обслуговування новорічного свята здійснюється за попереднім замовленням. Обслуговування в новорічну ніч починають о 21-22 годині 31 грудня та закінчують о 5-6 годині ранку 1 січня.

Свято проводиться як новорічний банкет із частковим обслуговуванням офіціантами. Меню для всіх учасників складається одне, з урахуванням тривалого перебування їх у ресторані (з 23 год. 31 грудня до 4-5 год. 1 січня).

В меню включають декілька холодних закусок, які до приходу гостей ставлять на стіл, одну-дві гарячі страви, солодкі страви, фрукти, горіхи, гарячі напої, кондитерські вироби. Крім страв, напоїв, фруктів, кондитерських виробів, що включені в меню, передбачають подавання деяких закусок і гарячих порційних страв за замовленням гостей за додатковим меню.

Передбачається також подавання страв та інших продуктів за замовленням. Напої підбирають відповідно до страв, в асортимент обов'язково включають шампанське. Незадовго до півночі офіціанти відкорковують охолоджене шампанське. Воно може бути налите в келихи гістьми самостійно або за їх бажанням офіціантами. Можна подати на тацях в обнос [14, с.457].

Біля входу до зали гостей зустрічає метрдотель. Після того, як гості займуть свої місця, починається обслуговування. Спочатку проводжають «старий рік» і зустрічають «новий».

Після тостів і вітань, офіціанти продовжують обслуговування – порціонують закуски, гарячі страви. Перед подаванням других гарячих страв стіл приводять в належний стан, прибираючи використаний посуд і прибори. Після офіціанти готують подавання десерту. Завершується обслуговування

подаванням чорної кави чи чаю. Як правило, подавання страв виконують одночасно на всі столи, але можуть враховуватись і побажання гостей.

У залі ресторану за кілька хвилин до зустрічі Нового року включають радіо, щоб гості могли прослухати новорічні поздоровлення. У програму свята можна включити танцювальну музику, спів, інтермедії, жарти, розігрування призів за краще виконання танцю або пісні.

Банкетне меню у закладі складають при отриманні замовлення з урахуванням побажань замовника, виду банкету і часу його проведення. Асортимент банкетного меню визначається характером урочистої події та побажаннями замовників.

Меню для всіх учасників складається одне, з урахуванням тривалого перебування їх у ресторані (з 23 год. 31 грудня до 4-5 год. 1 січня). Приклад меню Новий рік-2021 під час організації новорічного банкету представимо на рисунку 1.3.

Новорічна ніч у закладі може окупити себе, якщо у вас великий зал на багато посадкових місць зі сценою і заздалегідь продані квитки. Перед початком планування меню, щоб відразу налаштувати гостей на святковий лад, слід запропонувати на вході келих ігристого вина. В пригоді стане фуршетний стіл з мініатюрними легкими закусками, наприклад, з фруктами, сиром і оливками для початку вечора [11, с.264].

Сирна тарілка з 4-5 сортами вишуканого сиру, горішками, сухофруктами виглядає і смакує надзвичайно. Головне правило сирної тарілки: мають бути сири різного типу: від м'яких та ніжних до більш витриманих, з яскравим, вираженим смаком. Наприклад, молодий козячий, Камамбер, Чеддер, Горгонзола. Додатковий плюс такої тарілки — кухні не доведеться витратити багато часу й зусиль на підготовку.



Рис.1.3. Приклад меню Новий рік-2021 під час організації новорічного банкету

За основу святкового меню рекомендується взяти 2, максимум 3 варіанти кожної позиції. Новорічну пропозицію краще підготувати окремо від основного меню. Продумайте, щоб там були вегетаріанські опції, варіанти страв зі словами «легкий», «делікатний», «light» в описі для людей, що дотримуються дієти. І головне, не забувайте, що святкова атмосфера й настрій – не лише у стравах, а й в їхньому святковому оформленні, подачі та назві. Гарячі і холодні закуски. Різноманітні канапе, м'ясні та рибні нарізки, паштети – класичні варіанти холодних закусок. Секрет оригінальної подачі знайомих страв – в деталях і нових інгредієнтах. Можна, наприклад, здивувати гостей желе з кумкватами в поєднанні з м'ясом. Або незвичайні комбінації у соусах: вишня й чілі, полуниця з м'ятою й червоним перцем, слива із копченою сіллю.

Для гарячих закусок традиційно можливо запропонувати гостям різні типи м'яса, птиці, риби, сиру або овочів. Наприклад, брі, запечений в

хрусткому тісті з соусом із журавлини, креветки з пікантним соусом, філе форелі з білими грибами у вершковому соусі тощо.

Салати. Чудовий приклад вишуканої, смачної та здорової страви — салат з карамелізованого буряка, запеченого козячого сиру й свіжої хрусткої зелені. Або салат з печеним гарбузом, шпинатом, фетою, кедровими горішками й апельсиновим соусом як ідея для яскравої новорічної страви.

Основна страва. Не слід нехтувати трендами на здорові й корисні продукти. Необхідно вибирати ті продукти, які мають цікаву історію, що може зацікавити гостя. Необхідно запропонувати хоча б один варіант із рибою. Наприклад, філе сібаса зі шпинатом і цибулею-пореем у вершковому соусі.

Ще одна класична й ефектна страва – засмажене молочне поросся. Наші предки вірили, що його ніжне соковите м'ясо на святковому столі принесе достаток у новому році.

Спробуйте подати до м'яса соус із кlementинів, портвейну, червоної солодкої цибулі, зеленої селери та чорного перцю, і ваші гості будуть у захваті від яскравого смаку і хрусткої скоринки. Важливо правильно вибрати молочне поросся, щоб м'ясо було смачним та дієтичним. Огляньте тушку: вона має бути рівномірного світлого кольору, без дефектів і, головне, від перевіреного постачальника [17].

Остання позиція у новорічному меню, але далеко не остання за значенням, вишуканий десерт, що може бути фінальним яскравим акордом, який гості запам'ятають надовго. А невдалий – зіпсує враження від ідеальних попередніх страв.

Святкові десерти потребують ще більшої уваги шеф-кухаря. Окрім смаку, було б ідеально додати до них ще wow-ефект – оригінальну деталь в оформленні або подачі, яка здивує і викличе захоплення гостя. Так, трансформація або зміна вигляду десерту може стати елементом шоу. Наприклад, під час фламбування, коли десерт, охоплений полум'ям, подають в напівтемному залі.

Обов'язково сподобається гостям шоколадне фондю у вигляді фонтану зі шматочками фруктів, маршмелоу, меренги або, можливо, макаронами. Можливо приготувати десерт із зовнішнім покриттям із твердого шоколаду, який будуть подавати разом з теплим соусом, що ефектно розтопить його.

Під час розробки новорічного меню, слід пам'ятати, що гості прийдуть до ресторану не лише їсти, але й танцювати та веселитись, тому слід запропонувати на вибір хоча б 3-4 легкі й здорові страви. Не слід забувати про рентабельність та розумну собівартість. Ще один актуальний ресторанный тренд – ферментовані продукти, особливо власного виробництва. Якщо квашена капуста не видається вам достатньо оригінальною ресторанною стравою для новорічного столу, слід проявити креатив — поекспериментувати з кімчі, місо або стравами на основі темпе. Також передбачається також подавання страв та інших продуктів за замовленням [17].

В цілому, сучасне новорічне меню має бути не лише смачним, а й корисним та здоровим, тоді святковий стіл вдасться гостям новорічного свята приємним та вишуканим.

РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ ГОСТЕЙ ПІД ЧАС НОВОРІЧНОГО БАНКЕТУ У РЕСТОРАНІ «БАХУС»

2.1. Загальна характеристика підприємства

Об'єктом даного дослідження є ресторан «Бахус» - заклад котрий відкрився у місті Тернополі влітку 2014 року. Досліджуваний заклад відомий своїм розкішним інтер'єром, котрий виконаний у давньогрецькому стилі при цьому поєднується із елементами сучасного декору [18].

На першому поверсі ресторану «Бахус» необхідно відмітити наявність величезної скульптури бога Бахуса, котрий вітає гостей закладу, при цьому запрошуючи до веселощів та різного роду розваг. У даному залі зазвичай розміщується невелике коло осіб (близько 30 відвідувачів), оскільки значну частину займає танцювальний майданчик (ввечері гостей закладу розважають різноманітні музичні колективи).

На другому поверсі закладу є великий зал для влаштування значних подій в житті кожного відвідувача, це може бути як ювілей, весілля, діловий прийому, корпоративи та день народження і ін. На даному поверсі можуть розміститися до 140 гостей, при цьому оглядова зона у закладі дає можливість споживачам ресторанних послуг насолоджуватися танцювальним шоу та різноманітними шоу-програмами.

Третій поверх даного закладу обумовлений наявністю VIP-зона для тих клієнтів котрі любляють проводити вечір у вузькому колі друзів при повній тиші. Затишна камінна зала дозволяє прийняти близько 30 гостей закладу. А на великому екрані можливо переглядати різноманітні спортивні заходи, а саме: футбольні матчі, боксерські поєдинки, спортивні шоу та програми.

На кожному із поверхів знаходяться просторові санвузли, а поруч із рестораном «Бахус» знаходиться парковка для авто гостей закладу і окрема тераса для курців. Ресторан поряд із готівковим розрахунком приймає також і

банківські платіжні картки, тобто клієнти мають можливість розрахуватися безготівково.

Досліджуваний ресторан має визначений режим роботи працюючи із 12 до 23, при цьому, в разі необхідності, режим роботи закладу продовжується у відповідності до домовленості із адміністрацією закладу.

Організаційна структура ресторану «Бахус» представлена на рисунку 2.1. Необхідно відзначити, що управління діяльністю даного закладу реалізується засновниками, в структурі управління, слід відзначити наявність ревізійної комісії, котра контролює діяльність ресторану.

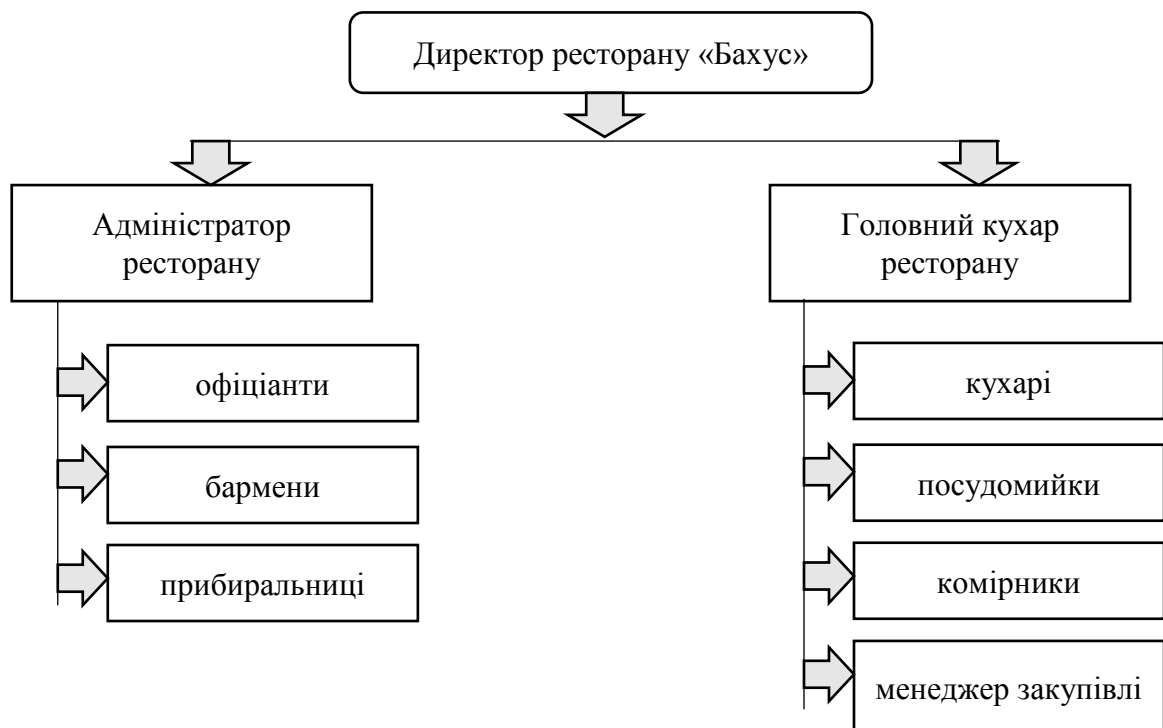


Рис.2.1. Організаційна структура ресторану «Бахус»

Керівництво рестораном реалізується директором закладу, який вирішує питання пов'язані із реалізацією фінансово-господарської діяльності; здійснює підбір та добір персоналу, слідкує за зростанням кваліфікації персоналу, визначає напрями економічної стратегії розвитку закладу, узгоджує меню, особливості обслуговування та контролю роботу кожного структурного підрозділу закладу.

Адміністратор ресторану «Бахус» забезпечує організацію та реалізацію виробничого процесу, визначає якість обслуговування споживачів закладу, слідкує за чистотою та охайністю у закладі. В штаті адміністратора ресторану знаходяться офіціанти, бармени та прибиральниці, кожен із наділених визначеними функціями.

Готування страв, оформлення та їх якість забезпечується головним кухарем даного закладу. Йому підпорядковуються кухарі, посудомийники, комірники, а також менеджер закупівлі, котрий реалізує закупівлю сировини та матеріалів для організації різного роду банкетів та заходів.

Досліджуючи специфіку реалізації фінансово-господарської діяльності ресторану «Бахус», необхідно відзначити, що важливим показником діяльності даного закладу є товарообіг, тобто реалізація страв та обслуговування. Зазначений показник відображає економічні відносини даного суб'єкта ринку при реалізації власної продукції та визначених товарів, надання послуг пов'язаних із організацією харчування. Товарообіг у закладі складається із двох взаємопов'язаних частин, а саме від реалізації продукції власного виробництва та організації обслуговуючого процесу за який також можливо отримати дохід.

Необхідно відзначити, що до продукції власного виробництва необхідно віднести продукти харчування та напівфабрикати, котрі виготовляються безпосередньо працівниками досліджуваного закладу або, котрі були піддані будь-якому виду обробки. Зазначений процес включає у себе різноманітні страви, холодні та гарячі напої, кондитерські та кулінарні борошняні вироби і напівфабрикати тощо.

Реалізація різноманітної продукції власного виробництва споживачам ресторанних послуг визначає товарообіг за продукцією власного виробництва. На ресторанних підприємствах, окрім виробництва та подальшої реалізації продукції власного виробництва забезпечується продаж купівельних товарів, до яких необхідно віднести готову продукцію, котра не потребує кулінарної обробки. Зазначені товари надходять від інших підприємств, вони, в тому

числі, доповнюють, а інколи замінюють різновиди продукції власного виробництва, зокрема це хліб та хлібобулочні вироби, морозиво, кондитерські вироби, алкогольні та безалкогольні напої.

Розглянемо зміну товарообороту в структурі протягом трьох років діяльності досліджуваного закладу, дані подамо у таблиця 2.1.

Таблиця 2.1

Фінансові показники ресторану «Бахус» в 2018 – 2020 роках.

Показники	Одиниці виміру	2018 р.	2019 р.	2020 р.	Абсолютне відхилення		Відносне відхилення	
					2019 р.	2020 р.	2019/2018	2020 / 2019
Доход (виручка) від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг)	тис.грн.	1407,3	1477,6	1756,9	70,36	349,66	5,00	24,85
Товарообіг по продукції власного виробництва	тис.грн.	861,24	956,02	1324,7	94,78	463,47	11,00	53,81
Питома вага продукції власного виробництва до суми загального доходу	%	61,2	64,7	75,4	3,5	14,2	5,72	23,20
Товарообіг по купівельним товарам	тис.грн.	546,02	521,6	432,2	-24,42	-113,81	-4,47	-20,84
Питома вага купівельних товарів до суми загального доходу	%	38,8	35,3	24,6	-3,5	-14,2	-9,02	-36,60
Податок на додану вартість	тис.грн.	234,54	246,27	292,82	11,73	58,28	5,00	24,85
Чистий дохід (виручка) від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг)	тис.грн.	1172,7	1231,4	1464,1	58,69	291,44	5,00	24,85
Собівартість реалізованої продукції (товарів, робіт, послуг)	тис.грн.	778,07	807,55	1024,9	29,48	246,8	3,79	31,72
Адміністративні витрати	тис.грн.	147,55	146,97	147,13	-0,58	-0,42	-0,39	-0,28
Витрати на збут	тис.грн.	24,89	25,19	26,04	0,3	1,15	1,21	4,62
Чистий прибуток	тис.грн.	142,94	200,8	186,24	57,86	43,3	40,48	30,29
Рентабельність	%	0,10	0,14	0,11	0,04	0,00	33,79	4,36

Досліджуючи визначені дані таблиці 2.1. слід відмітити, що початковим роком вибрано 2018 рік та динаміку представлено протягом трьох останніх років для того, щоб здійснити розрахунок ланцюгових показників відхилення.

Досліджуючи основний показник діяльності даного закладу та його основних складових необхідно відзначити основну тенденцію до зростання даного показника, що обумовлює відхилення зазначеного показника між базовим та 2020 роком на суму 349,66 тис.грн., що є позитивним чинником в аспекті приросту результатів фінансово-господарської та комерційної діяльності даного закладу. Відобразимо зазначені тенденції на рис.2.2.

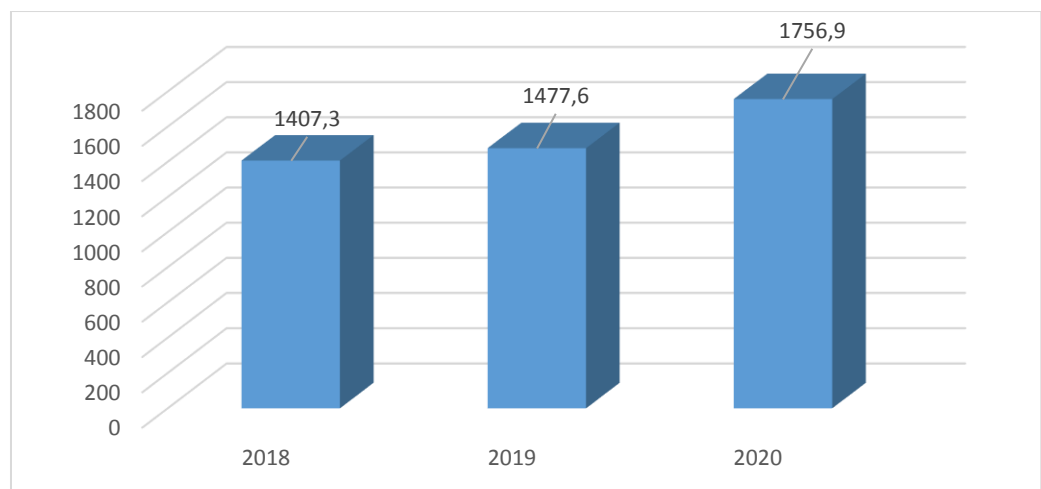


Рис 2.2. Динаміка зміни доходу від реалізації продукції (послуг) у ресторані «Бахус» за період 2018-2020 роках, тис.грн.

В досліджуваній аналітичній таблиці також розглянуто окремі складові товарообігу, зокрема товарообіг за продукцією власного виробництва (надалі ПВВ) та за купівельними товарами. Показник товарообігу за продукцією власного виробництва визначений зростанням, що засвідчує позитивні тенденції у розвитку даного закладу ресторанного типу, відповідно товарообіг за купівельними товарами знижується. Також важливо звернути увагу на те, що відбулося ряд змін в аспекті визначення питомої частки досліджуваних показників в структурі загального товарообігу. Дане відображено наступними величинами, а саме товарообіг по ПВВ зростає на суму 436,47 тис.грн. протягом досліджуваного періоду, що також відображено темпом зростання

товарообігу на 53,81%. При чому акцентуючи увагу на зростання суми загального товарообігу, можна визначити, що сума приросту товарообороту за ПВВ більше на 113,81 тис.грн., при цьому зазначене підтверджує зростання питомої частки на 14,2% у звітному 2020 році в порівнянні із базовим 2018 роком. Зазначені величини підтверджують доцільність обраної адміністрацією підприємства стратегії розвитку ресторану на перспективу.

Для наочності стану та структури товарообігу у розрізі ПВВ та за купівельними товарами у вартісному вигляді та в питомій частці до загального товарообігу у ресторані «Бахус» представлено на рисунку 2.3.

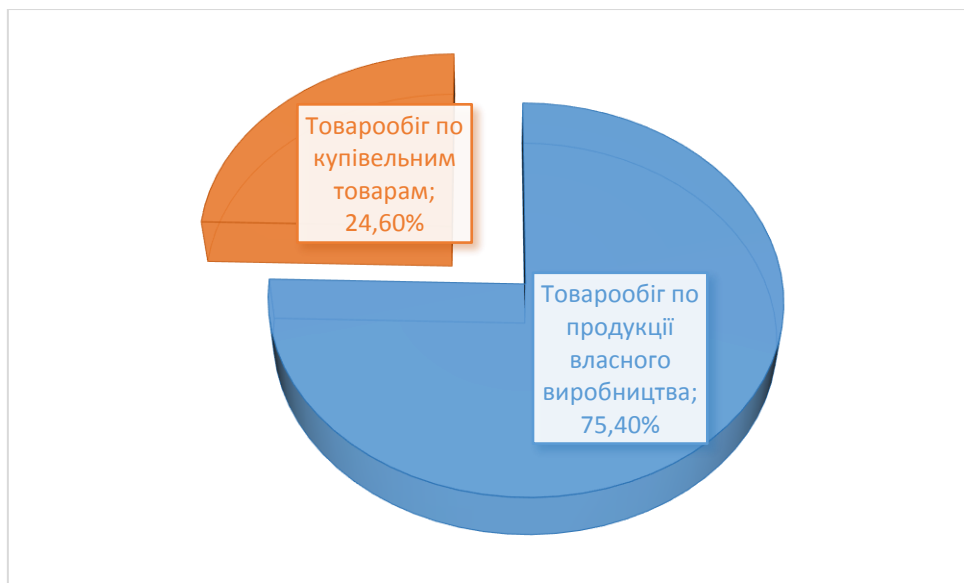


Рис 2.3. Структура товарообігу ресторану «Бахус» в 2020 році

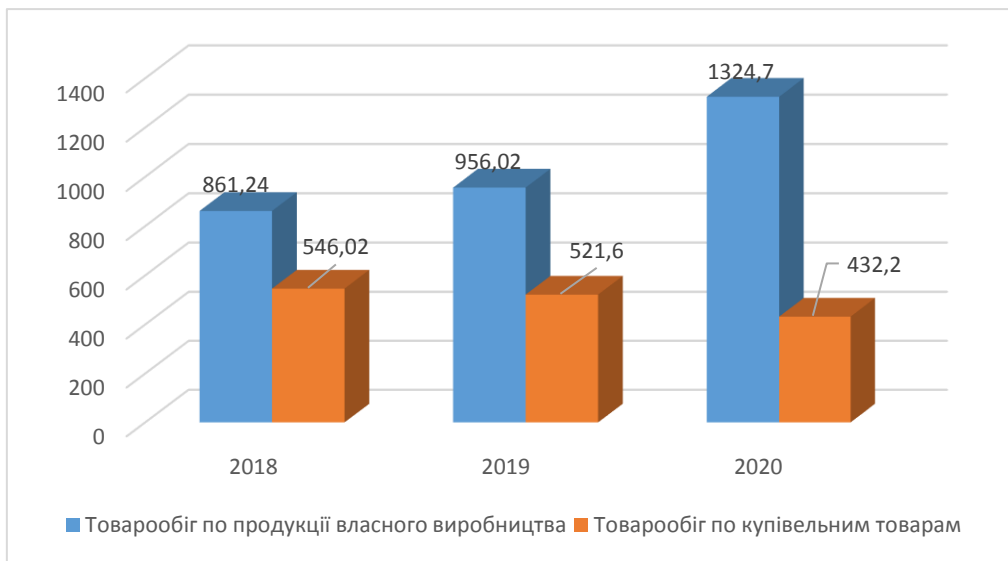


Рис. 2.4 Динаміка зміни товарообігу по ПВВ та товарообігу ресторану «Бахус» в 2018-2020 роках (вартісне вираження)

Вище представлені дані співставляють товарообіг за ПВВ та товарообіг за купівельними товарами, представляючи їх як у відсотковому так і у вартісному виразі. Із даних видно, що відбуваються значні обсяги зростання товарообігу за продукцією власного виробництва у звітному 2020 році у порівнянні із базовим 2018 роком. Даний факт не можливо визначити за товарообігом купівельних товарів, де помітним є значне зниження показника, котре відображається сумою у 113,81 тис.грн., зазначене засвідчує про те, що для реалізації операційної діяльності у ресторані використовується значно менша кількість напівфабрикатів та закуплених готових кондитерських виробів, відповідно значною є продукція власного виробництва, що є позитивним чинником в діяльності досліджуваного ресторану.

У зв'язку з тим, що збільшився товарообіг по продукції власного виробництва значне зростання суми собівартості наданих послуг, що відображено на рисунку 2.5.

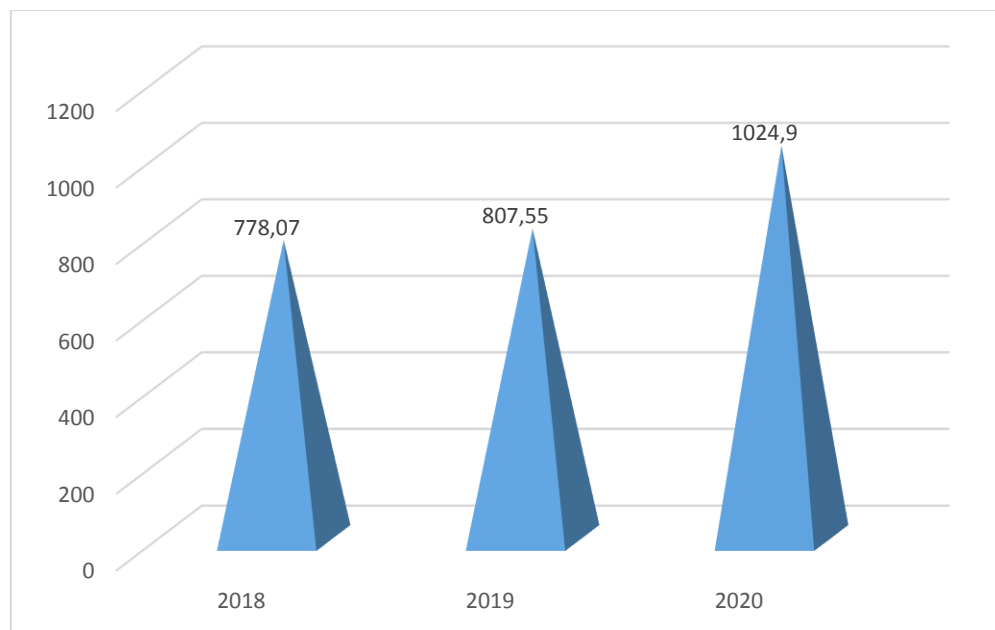


Рис. 2.5. Собівартість реалізованої продукції та наданих послуг ресторану «Бахус» за період 2018 – 2020 рр.

Досліджуючи фінансову результативність функціонування даного закладу ресторанного типу, необхідно розглянути стан, структуру та динаміку операційних витрат, які формують собівартість та впливають на величину

прибутку підприємства. Операційні витрати складаються із ряду статей, котрі в сукупності визначають собівартість виробництва та подальшої реалізації продукції, зміну якої було розглянуто вище, відповідно розглянемо основні елементи операційних витрат в діяльності даного закладу у динаміці.

Здійснимо розгляд основних статей операційних витрат у динаміці, при цьому звернемося до попередньої таблиці 2.2.

Таблиця 2.2

Динаміка зміни операційних витрат в 2018-2020 роках.

тис.грн.

Показники	2018	2019	2020	Абсолютне відхилення, тис. грн.				Відносне відхилення, %			
				ланцюгове		базисне		ланцюгове		базисне	
				2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Матеріальні затрати	139,7	141,12	216,19	1,4	75,1	1,4	76,5	101,0	153,2	101,0	154,8
Витрати на оплату праці	322,64	375,21	439,31	52,6	64,1	52,6	116,7	116,3	117,1	116,3	136,2
Відрахування на соціальні заходи	78,64	79,15	100,44	0,5	21,3	0,5	21,8	100,6	126,9	100,6	127,7
Амортизація	57,91	64,97	82,4	7,1	17,4	7,1	24,5	112,2	126,8	112,2	142,3
Інші операційні витрати	179,22	147,1	186,53	-32,1	39,4	-32,1	7,3	82,1	126,8	82,1	104,1
Разом	778,07	807,55	1024,9	29,5	217,3	29,5	246,8	103,8	126,9	103,8	131,7

Дані аналітичної таблиці засвідчують зростання за усіма статтями операційних витрат. Необхідно відмітити, що найменший темп зростання характеризується витрати пов'язані із статтею «Інші», найбільше зростають матеріальні витрати та амортизація основного капіталу. Зростання амортизація основних засобів обумовлено тим, що протягом останніх двох років функціонування даного закладу встановлено нове обладнання, на яке значно більше нараховується амортизаційних відрахувань, ніж за попередні роки. Зокрема, якщо здійснити розгляд структури операційних витрат, то

необхідно відмітити, що вона практично не змінилася, відповідне підтвержує наступна діаграма, котра представлена на рис.2.6. і побудована на основі даних таблиці 2.2.

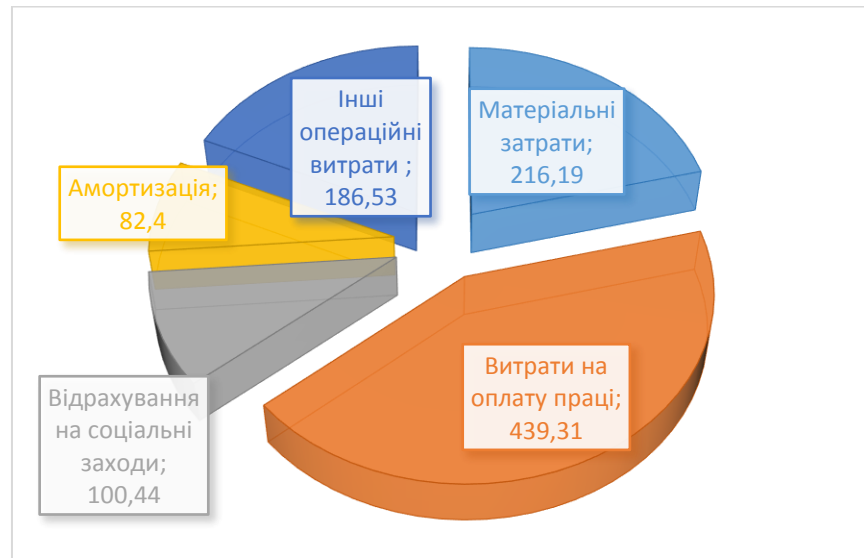


Рис. 2.6. Структура операційних витрат ресторану «Бахус» в 2020 році.

Дані рисунку та таблиці засвідчують значну частку та незначне зростання обсягу оплати праці працівників підприємства, поряд із цим спостерігається зростання матеріальних витрат на 3%, котре відображується зниження розміру інших операційних витрат. Рівень амортизаційних відрахувань в динаміці суттєво не змінився. Якщо здійснити розгляд елементів операційних витрат в діяльності підприємства у сумарному вираженні необхідно відзначити найбільш чіткішу тенденцію до зростання витрат на оплату праці, що відображено на рисунку 2.7.

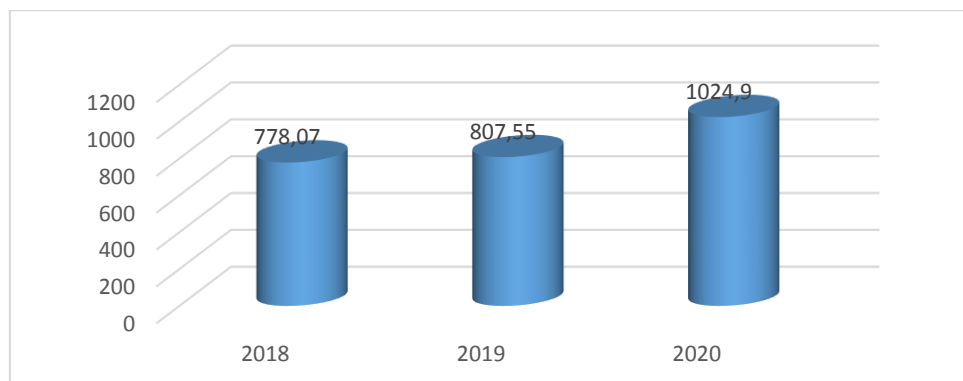


Рис. 2.7. Динаміка рівня операційних витрат ресторану «Бахус» за період 2018-2020 роках.

В цілому діяльність закладів ресторанного типу повинна забезпечувати достатній обсяг прибутковості та рентабельності, який є основною метою і найбільш вагомим стимулом в функціонуванні та розвитку даного закладу. З однієї сторони чистий прибуток виступає критерієм ефективності, а з іншого боку економічною величиною між доходами та витратами даного закладу. Власні економічні інтереси досліджуваній ресторан визначає та задовольняє після сплати різноманітних податків, а саме податку на прибуток, податку на додану вартість, податку на оплату праці та ін.

Здійснюючи аналіз чистого прибутку даного закладу, слід відмітити динаміку зростання показника за період 2018-2019 рр., при цьому приріст показника становив 57,86 тис.грн., в подальшому показник знижується до рівня 186,24 тис.грн., відповідно чистий прибуток знизився на 14,56 тис.грн. Зазначене наочно спостерігається на рис.2.8.

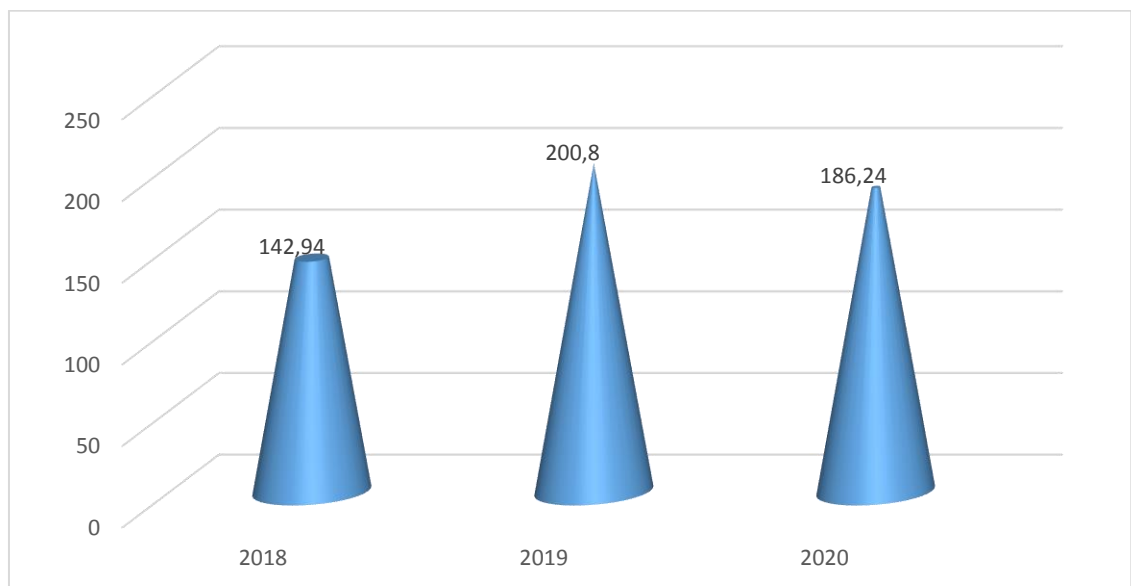


Рис.2.8. Динаміка прибутку ресторану «Бахус» в 2018-2020 роках.

Для здійснення оцінки ефективності фінансово-господарської діяльності даного закладу наявність прибутку не означає достатній рівень його ефективності. Абсолютна величина наявного чистого прибутку не в повній мірі дозволяє стверджувати, що заклад є достатньо прибутковий, а ефективність фінансово-господарської діяльності характеризує показник

рентабельності – тобто відносний показник, відношення суми прибутку до таких показників як валовий дохід та товарообіг.

Аналізуючи рентабельність діяльності ресторану «Бахус» за три роки, необхідно відзначити, що у 2020 році рентабельність господарської діяльності зростає на 0,1% порівняно із базовим показником, поряд із цим у 2019 році спостерігається зниження рентабельності господарської діяльності, що відображено відношенням 0,14 проти 0,11.

В цілому, після розгляду фінансово-економічних показників діяльності ресторану «Бахус» необхідно відмітити активну та результативну діяльність даного закладу, про що свідчать ряд показників, а саме зростання товарообігу за продукцією ПВВ, зростання чистого прибутку та показників рентабельності за весь досліджуваний період, оптимізація витрат в діяльності даного підприємства.

2.2. Організація обслуговування гостей під час новорічного банкету та його характеристика у ресторані «Бахус»

Організація проведення новорічного банкету у ресторані «Бахус» проходить три взаємопов'язаних етапи, а саме (рис.2.9).

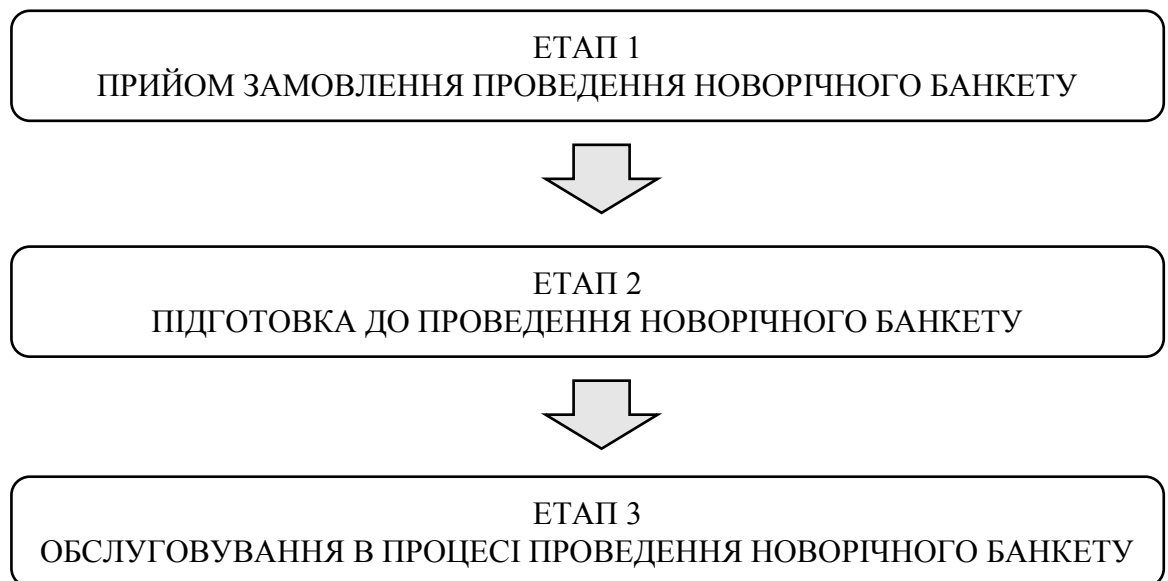


Рис.2.9. Основні етапи проведення новорічного банкету у ресторані «Бахус»

Підготовка до новорічного банкету трудомістка і відповідальна робота, для виконання якої у ресторані «Бахус» вводиться посада менеджера з обслуговування банкетів.

Замовлення на обслуговування новорічного банкету у ресторані «Бахус» приймає адміністратор. Замовлення має реєструватися в журналі прийому замовлення.

Для вибору страв для новорічного банкету доцільно скласти банкетне меню та портфолію з фотографіями страв у банкетному виконанні.

Адміністратор ресторану «Бахус» складає протокол проведення банкету. Залежно від кількості гостей замовник резервує частину приміщення або орендує його повністю на певний час. Також під час оформлення замовлення із замовником погоджуються. Основні аспекти проведення новорічного банкету, які подані на рис.2.10.



Рис.2.10. Погодження із замовником основних аспектів проведення новорічного банкету у ресторані «Бахус»

Офіціант закладу знає правила розміщення гостей на банкетах. Першим вважається місце праворуч від господині прийому, другим – праворуч від господаря; за відсутності господині першим вважається місце праворуч від господаря, другим – зліва від нього. Гостю високого рангу пропонується місце напроти господаря. Почесним місцем за столом вважається його середина, а не торцева частина.

Обслуговування новорічного банкету у ресторані «Бахус» здійснюється одночасно від середини столу управо і вліво як з одного боку, так і з іншою, господар прийому обслуговується останнім. Першими за стіл сідають жінки, а чоловіки допомагають їм сісти. Жінки не повинні сидіти в кінці столів. Жінок обслуговують в першу чергу.

Офіціанти при обслуговуванні новорічного банкету у ресторані «Бахус» розподіляються за секторами обслуговування. При визначенні кількості офіціантів, необхідних для обслуговування такого виду банкетів, виходять з розрахунку один офіціант на 6-8 гостей. Кожен офіціант виконує строго свою роботу.

Під час виголошування офіційних промов, поздоровлень і тостів вони повинні віддалитися від столу, але не упустити момент, коли потрібно наповнити келихи, замінити прилади.

У процесі обслуговування жодне прохання не повинне залишитися без уваги. Форми і варіанти розташування столів на новорічному банкеті у ресторані «Бахус» залежать від кількості запрошених гостей, площі і форми обслуговування.

Інструктивну карту виконання основних аспектів обслуговування новорічного банкету у ресторані «Бахус» представимо на рисунку 2.11.

Обслуговування новорічних банкетів доручають кваліфікованим досвідченим офіціантам, які володіють спеціальними знаннями та професійними навичками. Обов'язковою умовою таких заходів є чіткість, ритмічність, злагодженість в роботі та висока культура обслуговування.



Рис.2.11. Інструктивна карта виконання основних аспектів обслуговування новорічного банкету у ресторані «Бахус»

Найвідповідальніший момент під час обслуговування новорічних банкетів - вхід і вихід офіціантів. Він має бути одночасним. Щоб досягти цього, напередодні проводять генеральні репетиції з відпрацювання синхронності у взаємодії офіціантів із метрдителем та офіціантів між собою. Представимо особливості обслуговування новорічного банкету у ресторані «Бахус».

Обслуговування новорічних банкетів - перший етап:

- подавання аперитиву здійснюється офіціантами в аванзалі або в банкетній залі. В аванзалі може бути організований бар з обслуговуванням барменом та офіціантами.

- за кожним столом закріплюється по два офіціанта, один з яких стежить за наявністю в потрібній кількості чистого посуду певного виду,

льоду, відкорковує пляшки, а другий відпускає (на замовлення гостей) певні види напоїв.

- подавання аперитиву може також здійснюватися офіціантами «в обніс».

У цьому випадку використовуються підноси круглої, прямокутної або овальної форми, застелені лляними або бавовняними серветками. На підносі можуть стояти чарки, келихи, фужери та склянки з відповідними напоями, налитими на 2/3 від об'єму. У деяких випадках підноси сервірують напоями одного виду.

Обслуговування новорічних банкетів - другий етап:

- безпосереднє обслуговування гостей здійснюється в банкетній залі.

Розподіл робіт між офіціантами такий:

- перший офіціант здійснює безпосереднє обслуговування гостей за столом; траєкторія його руху: банкетний стіл - сервант (візок);

- другий офіціант подає на підносах порційні страви на серванти (візки) поповнює запаси приборів серветок і таке інше; прибирає використаний посуд з візка.

- поведінка офіціантів під час обслуговування регламентується протоколом, який відповідає основним правилам гостинності й етикету.

- обслуговування гостей здійснюється суворо в секторі, який закріплений за певним офіціантом.

Обслуговування новорічних банкетів - третій етап:

- подавання чаю (кави) - обов'язково здійснюється офіціантами на банкетах-прийомках з розсаджуванням в іншому приміщенні - вітальні. В деяких випадках подача чаю (кави) здійснюється офіціантами в банкетній залі за окремими чайними столами, які розташовуються по периметру приміщення.

У ресторані «Бахус» банкетне меню обширне та представлене європейською, українською та ситною польською кухнею.

Для проведення новорічного свята можуть бути представлені класичні та сучасні позиції з якісних фермерських продуктів та з презентабельною

подачею. Зазвичай у ресторані «Бахус» існує альтернативні варіанти новорічного меню. Основні блюда новорічного свята це:

- основні гарячі та холодні закуски (сирні та м'ясні нарізки; рибні нарізки – лосось, скумбрія, оселедець; домашні різносоли, копчення, язик, креветки, моцарела фрі, в'ялене м'ясо та інше);
- великий вибір салатів (овочевих, м'ясних та з морепродуктів);
- м'ясне та рибне хоспер меню (різноманітний вид шашлику, каре ягня та телятини, форель райдужна, філе лосося та скумбрії, дорадо, фірмові ковбаски власного виробництва тощо), овочі гриль;
- основні страви, різноманітні гарніри та супи;
- десерти (торти, шарлотка, морозиво, окремий кенді-бар).

Зручний і стильний варіант для танцювальних вечірок на новорічний корпоратив і це чудовий спосіб організації банкету з невеликими порційними закусками. Для фуршету у ресторані «Бахус» зазвичай підготовлюються:

- оригінальні канапе;
- м'ясні та сирні нарізки;
- тарталетки та рулетики з різноманітними начинками;
- профітролі з паштетом;
- овочеві та фруктові шашлички;
- закусочні кульки
- Candy bar тощо.

Варіанти новорічного меню у ресторані «Бахус» представимо у додатку Д. Дані додатку засвідчують альтернативність вибору меню – дешевше та дорожче. В меню відображено наступні позиції – варіант А – соління, асорті рулетів, салати, гарячі страви, десерти, випивка та хліб. Загальна вартість новорічного меню становить 1200 грн. із однієї особи.

При цьому інший варіант В враховує холодні закуски, салати, гарячі страви, випивка та напої, десерти, хліб. Загальна вартість даного новорічного меню становить 1350 грн.

Здійснимо розрахунок представленого меню на одного споживача, врахуємо, що загальна кількість відвідувачів новорічного банкету становитиме 50 осіб.

Таблиця 2.3

Новорічне меню (варіант А) у ресторані «Бахус»

Меню	Вихід, гр.	Ціна, грн.
1	2	3
Сухарики зі шпротами	100 гр.	25
Канapé з червоною ікрою	2 шт.	50
Соління		
Помідор	40 гр.	35
Огірок	40 гр.	35
Капуста	40 гр.	35
Слива	40 гр.	35
Асорті рулетів		
Сирний	50 гр.	50
М'ясний	40 гр.	60
Курка фарш, печінкою –	50 гр.	47
Рулет із саямі –	12 гр.	25
Рулет «Колорит» –	100 гр.	50
Салати		
Салат «Лесер Овен» –	100 гр.	50
Салат «Венеціанський» –	110 гр.	60
Салат «Парі́з'єн» –	100 гр.	50
Гарячі страви		
Судак із овочами в беконі –	90 гр.	40
Рулетики з курагою та сиром фета –	150 гр.	60
Риба «Морський язик» гриль –	100 гр.	60
Соус «Тар-Тар» –	50 гр.	20
Шашлик із ошийка –	65 гр.	90
Шашлик з вирізки –	65 гр.	120
Картопля запечена із грудинкою та овочами –	160 гр.	35
Десерт		
Десерт «Ягода малина»	150 гр.	50
<i>Фруктова нарізка</i>		

продовження таблиці 2.3

1	2	3
Яблуко	50 гр.	35
Банан	50 гр.	35
Апельсин	50 гр.	35
Хліб		
Хліб білий	2 шматочки	5
Хліб чорний	2 шматочки	5
Всього:		1200
Матеріальне забезпечення заходу		
Скатертини	8 шт.	
Тарілки	100 шт.	
Виделки	50 шт.	
Ніж	50 шт.	
Сільничок	16 шт.	
Салфеток	500 шт.	
Декоративних ялинок	8 шт.	

Інший варіант новорічного меню дорожчий, проте більш вишуканий із різноманіттям якісних страв (таблиця 2.4).

Таблиця 2.4

Новорічне меню (варіант Б) у ресторані «Бахус»

Меню	Вихід, гр.	Ціна, грн.
1	2	3
Закуски холодні		
М'ясна нарізка (м'ясо печене, грудинка, шинка, сир твердий)	180 гр.	65
Овочева тарілка (помідор, огірок, перець)	200 гр.	50
Тарілка закусочна (яйце фаршироване, рулет печінковий, помідор під сиром)	200 гр.	60
Оселедець маринований	180 гр.	55
Салати		
Салат «Легкий»	100 гр.	45
Салат «Особливий»	110 гр.	45

продовження таблиці 2.4

1	2	3
Салат «Язичок»	120 гр.	60
Фруктова тарілка	200 гр.	50
Домашня випічка	150 гр.	50
Гарячі страви		
Шашлик з соусом	130 гр.	90
Печінка тушена	150 гр.	80
Печериці фаршировані	200 гр.	60
Картопля пюре, ковбаски по домашньому	300 гр.	30
Голубці	200 гр.	60
Риба смажена	250 гр.	45
Бар та напої		
Горілка	1 пляшка	120
Шампанське	1 пляшка	150
Сік	1 пачка	40
Вода мінеральна	2 пляшки	30
Пепсі	1 пляшка	35
Кава або чай		40
Десерт		
Морозиво «Класичне ванільне»	150 гр.	40
Шарлотка із яблуками	150 гр.	40
Хліб		
Хліб білий	2 шматочки	5
Хліб чорний	2 шматочки	5
Всього:		1350
Матеріальне забезпечення заходу		
Скатертини	8 шт.	
Тарілки	100 шт.	
Виделки	50 шт.	
Ніж	50 шт.	
Сільничок	16 шт.	
Салфеток	500 шт.	
Декоративних ялинок	8 шт.	

В цілому, узагальнюючи результати дослідження необхідно відзначити, що обслуговування новорічного банкету у ресторані «Бахус» реалізовується враховуючи специфіку свята, новорічне меню готується у декілька варіантів із яких споживач обирає найбільш прийнятне для себе. Оформлення зали та святкове дійство відбувається із використання концепції новорічного вечора, зазвичай здійснюється театралізоване дійство із залученням героїв вечора. Зазначене збільшує прихильність та задоволеність споживачів ресторанних послуг у ресторані «Бахус».

РОЗДІЛ 3

УДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ НОВОРІЧНОГО БАНКЕТУ У РЕСТОРАНІ «БАХУС»

Удосконалення організації обслуговування новорічного банкету у ресторані «Бахус» лежить в площині:

- 1) забезпечення святковості атмосфери, відповідне оформлення зали та насичена програма організації новорічного банкету;
- 2) забезпечення максимальної відповідальності при реалізації обслуговування новорічного банкету;
- 3) формування якісного та цікавого меню на організацію та реалізацію новорічного свята;
- 4) використання нових (інноваційних) форм організації новорічного свята;
- 5) розширення асортименту послуг під час організації новорічних свят.

В контексті забезпечення святковості атмосфери, відповідне оформлення зали та насичена програма організації новорічного банкету необхідно відзначити, що важливим є правильне оформлення зали, що відповідатиме тематиці свята. Адже проведення Нового року повинне бути організоване із запрошенням Діда Мороза та Снігуроньки, атмосферність свята додають тематика музичних композицій. Головна прикраса свята також є ялинка, котра символізує Новий рік. Частково гілочки ялинки можна вкрити святковий стіл для того щоб кожен із гостей відчув аромат свята.

Якщо у закладі є камін доречно б його розпалити, адже в холодну пору року він слугує джерелом додаткового опалення, поряд із цим камін також характеризує частину дійства та створює атмосферу свята Нового року.

Для яскравості атмосфери даного свята можна використати технологію хендмейд і створити прикраси для кожного із гостей даного свята. Важливо відзначити, що новорічний настрій в першу чергу створюють прикраси. Люди намагаються оточити себе красивими, тематичними речами, що створюють

атмосферу свята. Їх використовують також і в якості подарунка, тому новорічний хендмейд завжди дуже затребуваний.

Суть хендмейд полягає у виготовленні оригінальних прикрас і святкового декору для створення атмосфери свята у залі ресторану. Тематика надає величезний політ фантазії. Ось тільки мала частина ідей: святкові чохла на меблі; спідниці для ялинки; різдвяні шкарпетки; новорічні вінки; новорічні свічки; чохла на подушки, або фігурні подушки; ялинкові іграшки; гірлянди; листівки.

Важливо забезпечити якість обслуговування, вишуканість меню та продумати усі тонкощі проведення даного свята. Не секрет, що ресторанний бізнес є галуззю з високим рівнем конкуренції, основними умовами ефективного функціонування якої є максимальне задоволення потреб споживачів, забезпечення високого рівня комфорту, задоволення найрізноманітніших побутових, господарських і культурних запитів гостей.

З року в рік вимоги до якості ресторанних послуг збільшуються і вимогливість та вибагливість споживачів послуг у закладі зростає. Достатньо хороша якість обслуговування та висока культура споживачів ресторанних послуг покращують імідж даного закладу та, відповідно, більше приваблюють клієнтів даного закладу.

Здійсненні дослідження показують, що для значної кількості компаній безпосередньо підвищення якості сервісу та забезпечення зростання конкурентоспроможності продукції (послуг) стають все більш ефективним інструментом зростання обсягів реалізації продукції (послуг) і чистого прибутку, ніж організація та реалізація просування, маркетингу та реклами [12, с.26].

Реалізація управління якістю продукції та послуг відіграє значно більшу роль та значення в системах управління ресторанних підприємств, оскільки якість продукції та конкурентоспроможність послуг стають вагомим інструментом в реалізації ефективної фінансово-господарської діяльності підприємств ресторанного господарства. До того ж і якість продукції і

конкурентоспроможність послуг повинна гарантувати їх екологічність та безпеку, а також визначати можливість реалізації їх обов'язкової сертифікації.

Якість виробництва продукції та реалізації послуг має визначальне значення в контексті вирішення проблем зростання конкурентоспроможності та забезпечення фінансової стійкості закладів ресторанного типу.

Ресторанне підприємств може бути конкурентним лише за умови якщо його продукція та послуги користуються значним попитом, що можливим є лише при умові високої якості та відповідності вимог споживачів ресторанних послуг. Вимоги до якості та конкурентоспроможності постійно змінюються і зростаю із розвитком науково-технічного прогресу та стимулювання інноваційної діяльності підприємств. Кожне із підприємств готельно-ресторанного бізнесу повинне гарантувати споживачам послуг гігієну та чистоту, особисту безпеку та безпеку їх майна, а також чітке та якісне обслуговування. На рисунку 3.1 зображено цикл управління якістю у ресторані «Бахус» і в контексті вироблення якості та налагодження взаємовідносин зі споживачами.



Рис.3.1. Цикл управління якістю продукції та послуг у ресторані «Бахус»

Досліджуючи дані представлені на рис. 3.1. необхідно відзначити, що важливо відлагодити механізм взаємодії «заклад – клієнт» для максимального задоволення вимог клієнта. В цілому, якість наданих послуг у ресторані «Бахус» повинна відповідати внутрішнім та зовнішнім стандартам та вимогам клієнтів, що різко посилюється в умовах високої конкурентності. За для отримання максимального прибутку керівництву слід контролювати якість надання послуг.

Способами контролю якості можуть бути: обдзвін клієнтів - проводиться оцінка якості, швидкості обслуговування, інтер'єру і атмосфери шляхом оцінювання клієнтами по телефону; анкетування; таємний клієнт: проводиться перевірка кваліфікованим працівником якості продукції та дотримання норм обслуговування та стандартів; телефон гарячої лінії; інтернет оцінка.

У всіх цих способів є недоліки: деякі способи вимагають багато часу на обробку, оцінка не завжди може бути об'єктивною, а не всі конфлікти можуть бути вирішені по телефону, проте при впровадженні потрібної комбінації даних способів, можна отримати відповіді на запитання, що виникли з приводу якості.

Навчання персоналу контактної зони потребує значної уваги. Для того, щоб підвищивши професійну та особистісну самооцінку тих, хто займається в закладі обслуговуванням, потрібно навчити персонал як ефективніше вступати в контакт, брати замовлення та розвинути у них вміння переконання, інформування та впевненості у собі [8, с.77].

Персоналу та адміністраторам слід пояснювати, що вони повинні робити для покращення якості сервісу та максимального задоволення клієнтів. Варто проводити спеціальні тренінги та моделювати різноманітні ситуації, щоб з'ясувати як найкраще слід зреагувати у тій чи іншій ситуації. Щоб програма обслуговування гостей не дала збій, необхідно регулярно навчати і перевіряти весь персонал контактної зони. А також заохочувати та винагороджувати працівників, що надають бездоганний сервіс.

Успішність роботи будь-якої компанії як механізму є не стільки вміння передбачити побажання одного окремо взятого гостя на одній зі змін персоналу, а сталість якості, яке забезпечують готелі з добре налагодженими бізнес-процесами.

До простих методів організації бізнес-процесів належать поділ процесів, що існують в готелі чи ресторані, які повинні бути нескладними до розуміння іншими співробітниками; аналіз діяльності, що дозволить виділити типові ланцюги процесів, що відбуваються на підприємстві; категоризація процесів та опис самих процесів, що включає в себе детальну схему того, як відбувається процес; удосконалення процесів: описані процеси опрацьовуються на предмет наявності порожніх, критичних і точок бездіяльності. Після виявлення цих точок процеси удосконалюються і впроваджуються в практику за допомогою внутрішніх тренінгів та стандартів роботи [16, с.140].

Окрім запропонованих методів, існують інші способи покращення управління якістю послуг у ресторані «Бахус». Так, японські фахівці вважають, що якість ресторанного обслуговування визначається технічним обслуговуванням обладнання, роботи окремих підрозділів; матеріальна якість, що втілюється в дизайні приміщень, меблів тощо; нематеріальна якість, представлена у вигляді загального рівня комфорту, вірогідності реклами, музичного оформлення, тобто атмосфери обслуговування та естетичного задоволення; психологічна якість, що характеризується виявом гостинності, ввічливості, доброзичливості персоналу; тривалість обслуговування, тобто час очікування, оперативність і швидкість обслуговування.

За системним підходом американських фахівців повна якість послуг у сфері ресторанного обслуговування розглядається як сукупність властивостей і характеристик, що викликають задоволення клієнтів, технічної, функціональної та етичної (соціальної) якості. Технічна якість готельних та ресторанних послуг визначається рішеннями у матеріальному забезпеченні гостинності, використовуваними «ноу-хау» в обслуговуванні клієнтів,

машинною озброєністю праці, наявністю інформаційних технологій в управлінні готельно-ресторанним господарством.

Функціональна якість оцінюється як здатність персоналу якісно виконувати свої обов'язки відповідно до стандартів обслуговування і втілює корисні властивості готельних та ресторанних послуг і характерні особливості процесу їх надання. Етична (соціальна) якість визначається конкретними показниками, враховуючи досвід функціонування підприємства, результати соціологічних і маркетингових досліджень, громадську думку, що стає підставою привабливості підприємства і його послуг серед споживачів. Повна якість послуг створює сприятливий імідж готелю та ресторану у наявних і потенційних клієнтів, що відображається в сприйнятті реальної технології обслуговування через порівняння з очікуваною.

В аспекті розширення обсягу послуг в новорічний період важливо диверсифікувати асортимент послуг закладу, запропонувавши нові (інноваційні) концепції, а саме – організація новорічного квесту. Квести – відносно новий, але вже дуже популярний вид бізнесу в Європі. Люди люблять цей вид розваг, а в святкові дні він користується особливим попитом.

Квест може бути мобільним. Це стане відмінним варіантом розваги на корпоративи, домашні вечірки, або дитячі свята (в залежності від сценарію). Можна придумати універсальний квест, який буде цікавий і дорослим, і дітям.

Можна запропонувати новорічний квест у закладі із пошуком підказок, в узагальненні клієнти знаходять підказки, які вказують на кінцеву ціль реалізації даного квесту. Або можливо пропонувати проведення квесту на території ресторану «Бахус», що дасть можливість розширити територію дійства та додасть цікавості проведенню свята, а й також стимулюватиме наявність незабутніх вражень у клієнтів та формування яскравого іміджу даного закладу.

Здійснимо дослідження ефективності реалізації новорічного квесту у ресторані «Бахус» представивши дані у таблиці 3.1.

Таблиця 3.1

Ефективність реалізації новорічного квесту у ресторані «Бахус»

	0	Корпоративи	В період новорічних свят	Новий рік
Інвестиції	-30000			
Доходи		25000	40000	50000
Витрати		15000	20000	25000
Прибуток до оподаткування		10000	20000	25000
Податок на прибуток		1800	3600	4500
Чистий прибуток	-30000	8200	16400	20500

Досліджуючи особливості реалізації проекту новорічного квесту у ресторані «Бахус», необхідно відзначити, що він буде проводитися в період проведення корпоративів, на самий Новий Рік та в період новорічних свят. Витрати пов'язані із реалізацією квесту становитимуть 30000 грн., значна частина коштів піде на організацію квесту та подарунки – 25000 грн., обладнання для проведення квесту складатиме – 3000 грн., інші поточні витрати становитимуть – 2000 грн.

Планові доходи від реалізації квесту становитимуть 25000 грн. в період проведення корпоративів, 50000 грн. на Новий рік, 40000 грн. в період новорічних свят, витрати ідентично складуть 15000 грн., 25000 грн. та 20000 грн. Чистий прибуток внаслідок реалізації проекту становитиме:

$$\text{ЧП} = 8200 + 16400 + 20500 = 45100 \text{ грн.}$$

Відповідно, необхідно відмітити окупність даного проекту оскільки чистий прибуток буде більший, ніж розмір інвестицій.

Визначимо індекс рентабельності реалізації новорічного квесту у ресторані «Бахус»:

$$\text{ІП} = 45100 / 30000 = 1,5 \text{ пункти}$$

Відповідно, кожна вкладена у проект гривня окупиться, принісши 1,5 грн. прибутку.

Розрахуємо період окупності проекту (таблиця 3.2).

Таблиця 3.2

Період окупності проекту реалізації новорічного квесту
у ресторані «Бахус»

Показник	0	Корпоративи	Новий рік	В період новорічних свят
Чистий прибуток	-30000	8200	20500	16400
Залишковий грошовий потік		-21800	-1300	15100

Таким чином, проект реалізації новорічного квесту у ресторані «Бахус» окупиться в період новорічних свят, відповідний показник залишкового грошового потоку становитиме 15100 грн.

Відповідно запропонований проект слід реалізовувати, адже основні показники проекту наступні ЧП = 15100 грн., індекс прибутковості проекту становитиме 1,5 пункти, період окупності проекту орієнтовно 2 міс. (в період новорічних свят).

Також альтернативність надання послуг лежить в площині додаткового обслуговування та надання послуг поза межами закладу, зокрема можна організувати новорічний кейтеринг. В даному контексті слід відзначити, що всі люблять новорічні застілля. Але далеко не кожен любить в святковий день стояти біля плити і готувати безліч страв для новорічної вечері. Тому послуга доставки їжі буде користуватися попитом в новорічні свята. Людям набагато простіше замовити їжу додому, ніж готувати все самим.

Новорічний кейтеринг допоможе вирішити ще одну проблему – вибір новорічного меню. Господині часто ламають голову, чим здивувати гостей і що приготувати на новорічний стіл. Тому багато оцінять готові святкові меню, які включають в себе багато незвичайних, смачних страв.

В якості додаткових видів послуг виступить сервіровка, оформлення столу, розробка індивідуального меню та інше. Організувати такий захід досить просто. Для цього досить розмістити оголошення про надання послуг

новорічного кейтерингу [3, с.57].

В цілому, організація новорічного банкету у ресторані «Бахус» повинна бути акцентована на яскравість в оформленні святкової зали, якісне та ефективне обслуговування (відповідно максимально підготувати обслуговуючий персонал для проведення святкових заходів), насиченість програма представлення свята (адже в більшості гості приходять не тільки скуштувати страви, але й отримати значний пласт позитивних емоцій), смачне та цікаве меню (додасть значного колориту та значно підвищить емоції в процесі реалізації святкових заходів). Також можна орієнтуватися на альтернативні послуги, котрі слід узгоджувати із споживачами, проте вони також можуть додатково бути чинниками якісного проведення свята – розробка новорічного квесту, додаткові прикраси в процесі організації свята, новорічні кейтерингові послуги забезпечать розширення асортименту послуг, стимулюють підвищення іміджу закладу та позитивно вплинуть на показники фінансово-господарської діяльності ресторану «Бахус».

ВИСНОВКИ

Об'єктом даного дослідження є ресторан «Бахус», що відкрився у Тернополі влітку 2014 року. Управління діяльністю даного закладу реалізується засновниками, в структурі управління слід відзначити наявність ревізійної комісії, котра контролює діяльність ресторану. Керівництво рестораном реалізується директором закладу, який вирішує питання пов'язані із реалізацією фінансово-господарської діяльності; здійснює підбір та добір персоналу, слідкує за зростанням кваліфікації персоналу, визначає напрями економічної стратегії розвитку закладу, узгоджує меню, особливості обслуговування та контролю роботу кожного структурного підрозділу закладу.

Адміністратор ресторану «Бахус» забезпечує організацію та реалізацію виробничого процесу, визначає якість обслуговування споживачів закладу, слідкує за чистотою та охайністю у закладі. В штаті адміністратора ресторану знаходяться офіціанти, бармени та прибиральниці, кожен із наділений визначеними функціями.

Готування страв, оформлення та їх якість забезпечується головним кухарем даного закладу. Йому підпорядковуються кухарі, посудомийники, комірники, а також менеджер закупівлі, котрий реалізує закупівлю сировини та матеріалів для організації різного роду банкетів та заходів.

Після розгляду фінансово-економічних показників діяльності ресторану «Бахус» є можливим визначити і доречним стверджувати про активну і про результативну діяльність закладу ресторанного господарства – ресторану «Бахус». Про це свідчать цілий ряд показників економічної діяльності, таких як товарообіг, товарообіг по продукції власного виробництва, прибуток, рентабельність за період з 2018 по 2020 рік тощо.

Організація проведення новорічного банкету у ресторані «Бахус» проходить три взаємопов'язаних етапи: прийом замовлення проведення

новорічного банкету, підготовка до проведення новорічного банкету, обслуговування в процесі проведення новорічного банкету.

Підготовка до новорічного банкету трудомістка і відповідальна робота, для виконання якої у ресторані «Бахус» вводиться посада менеджера з обслуговування банкетів.

В процесі планування заходу здійснюється погодження із замовником основних аспектів проведення новорічного банкету у ресторані «Бахус»: дата обслуговування заходу, кількість учасників даного заходу, різновид обслуговування, привід для влаштування банкету, час початку та закінчення даного заходу, меню новорічного банкету, попередня вартість замовлення.

Інструктивну карту виконання основних аспектів обслуговування новорічного банкету у ресторані «Бахус» характеризують наступні аспекти: 1.Оформлення на прийом замовлення на новорічний банкет; 2.Підготовка столів до сервірування; 3. Сервірування столу: прибирання святкового столу та подальше сервірування; 4.Обслуговування клієнтів.

Обслуговування новорічного банкету у ресторані «Бахус» реалізовується враховуючи специфіку свята, новорічне меню готується у декілька варіантів із яких споживач обирає найбільш прийнятне для себе. Оформлення зали та святкове дійство відбувається із використання концепції новорічного вечора, зазвичай здійснюється театралізоване дійство із залученням героїв вечора. Зазначене збільшує прихильність та задоволеність споживачів ресторанних послуг у ресторані «Бахус».

Удосконалення організації обслуговування новорічного банкету у ресторані «Бахус» лежить в площині:

- 1) забезпечення святковості атмосфери, відповідне оформлення зали та насичена програма організації новорічного банкету;
- 2) забезпечення максимальної відповідальності при реалізації обслуговування новорічного банкету;
- 3) формування якісного та цікавого меню на організацію та реалізацію новорічного свята;

4) використання нових (інноваційних) форм організації новорічного свята;

5) розширення асортименту послуг під час організації новорічних свят.

В аспекті удосконалення обслуговування новорічного банкету нами відмічено, що організація новорічного банкету у ресторані «Бахус» повинна бути акцентована на яскравість в оформленні святкової зали, якісне та ефективне обслуговування (відповідно максимально підготувати обслуговуючий персонал для проведення святкових заходів), насичена програма представлення свята (адже в більшості гості приходять не тільки скуштувати страви, але й отримати значний пласт позитивних емоцій), смачне та цікаве меню (додасть значного колориту та значно підвищить емоції в процесі реалізації святкових заходів). Також можна орієнтуватися на альтернативні послуги, котрі слід узгоджувати із споживачами, проте вони також можуть додатково бути чинниками якісного проведення свята – розробка новорічного квесту, додаткові прикраси в процесі організації свята, новорічні кейтерингові послуги забезпечать розширення асортименту послуг, стимулюють підвищення іміджу закладу та позитивно вплинуть на показники фінансово-господарської діяльності ресторану «Бахус».

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Айситуліна К. Якісне обслуговування – філософія ресторану. М.: *Гостиничный бизнес*. 2010. №6. С. 23-28.
2. Архіпов В.В., Русавська В.А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства: навчальний посібник. К. : ЦНЛ. 2009. 342 с.
3. Белоусова О. С., Афанас'єва О. С. Актуальні проблеми готельно-ресторанного бізнесу в Україні в умовах підготовки до Євро 2012. *Вісник Волинського інституту економіки та менеджменту*. 2011. №2. С. 53-60.
4. Давидова О. Ю., Писаревський І. М., Ладиженська Р. С. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: навч. посібник. Харків : ХНАМГ, 2014. 468 с.
5. Данилюк Л. П. Сутність управління якості готельних послуг. *Економіка. Управління. Інновації*. 2013. №12. С. 78-83.
6. Дубодєлова А. В. Система управління якістю готельних послуг: методологічні аспекти. *Проблеми економіки та управління*. Л.: Вид-во Нац. ун-ту «Львів. Політехніка». 2008. №611. С. 130-134
7. Колодійчук А. В. Готельні мережі як ефективний спосіб ведення бізнесу в індустрії гостинності: світовий досвід. *Формування ринкових відносин в Україні*. 2016. № 6. С. 54-56.
8. Кравець С. Г., Камінська Н. П., Оліферчук О. Г. Організація і техніка обслуговування (для учнів ПТНЗ галузі ресторанного господарства): навч. посіб. К.: Інститут професійно-технічної освіти НАПН України, 2015. 202 с.
9. П'ятницької Н. О. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства: Підручник. К.: Центр учбової літератури, 2011. 584 с.
10. Скавронська І. В. Пріоритетні напрямки розвитку ресторанної справи України в контексті світового досвіду. *Вісник Чернівецького торговельно-економічного інституту*. 2012. Вип. 2. С. 232-244.
11. Стойко І. І., Шерстюк Р. П. «Якість-безкоштовно» (14 принципів Філіпа Кросбі для управління якістю готельно-ресторанними послугами).

«Фундаментальні та прикладні проблеми сучасних технологій» : Матеріали Міжнародної науково-технічної конференції, м. Тернопіль, 14–15 трав. 2020 р. Тернопіль, 2020. С. 264—265.

12. Томаля Т. С., Щипанова Я. І. Управління якістю в готельно-ресторанному бізнесі. *Економіка. Управління. Інновації*. 2014. Випуск № 2 (12). С.22-27.

13. Управління сучасним готельно-ресторанним комплексом: Навч. посіб. / За редакцією члена-кор. НАН України, д.е.н., професора Дорогунцова С.І. К.: Ліра-К, 2015. 520 с.

14. Усіна А. І., Кононенко Т. П., Сегеда І. В. Сучасні підходи до формування якісного сервісу ресторанами першого класу міста Харкова. *Коммунальное хозяйство городов : науч.-техн. сборник*. 2012. № 87.С. 453-460.

15. Усіна А. І., Сегеда І. В. Конспект лекцій з дисципліни «Технологія ресторанної справи» (для студентів 3 курсу всіх форм навчання напряму підготовки «Туризм»); Харк. нац. акад. міськ. госп-ва. Х.: ХНАМГ, 2012. 96 с.

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

17. Меню на Новий рік 2021: що повинно бути на новорічному столі та як його прикрасити. URL: <https://np.pl.ua/2020/12/meniu-na-novyy-rik-2021-shcho-povynno-butyy-na-novorichnomu-stoli-ta-yak-yoho-prykrasyty/>(дата звернення до ресурсу 23.04.2021 року)

18. Офіційний сайт ресторану «Бахус» м.Тернопіль. URL: <http://restaurant-bahus.com.ua/> (дата звернення до ресурсу 23.04.2021 року)

19. Як ресторану підготуватися до святкування нового року? URL: <https://blog.metro.ua/kak-restoranu-podgotovytsya-k-prazdnovanyyu-novogo-goda/> (дата звернення до ресурсу 23.04.2021 року)

20. Янікова В. Особливості обслуговування у закладах ресторанного типу. *Вісник Львівської комерційної академії*. 2020. № 53. С. 111-116.

21. Янікова В. Проблеми та перспективи обслуговування у ресторанах та готелях. *Вісник Львівської комерційної академії*. 2021. № 57. С. 71-78.

ДОДАТКИ

Додаток А

Тарталетки із сиром



Додаток Б

Філе сібаса зі шпинатом і цибулею-пореем у вершковому соусі



Додаток В
Запечене порося



Додаток Г
Курка запечена у тісті



Додаток Д

Варіанти новорічного меню у ресторані «Бахус»

Варіант А**1200 грн. з особи**

Сухарики зі шпротами – 100 гр.

Канapé з червоною ікрою – 2 шт.

Соління

Помідор – 40 гр.

Огірок – 40 гр.

Капуста – 40 гр.

Слива – 40 гр.

Асорті рулетів

Сирний – 50 гр.

М'ясний – 40 гр.

Курка фарш, печінкою – 50 гр.

Рулет із салями – 12 гр.

Рулет «Колорит» – 100 гр.

Салати

Салат «Лесер Овен» – 100 гр.

Салат «Венеціанський» – 110 гр.

Салат «Парі́з'єн» – 100 гр.

Гарячі страви

Судак із овочами в беконі – 90 гр.

Рулетики з курагою та сиром фета – 150 гр.

Риба «Морський язик» гриль – 100 гр.

Соус «Тар-Тар» – 50 гр.

Шашлик із ошийка – 65 гр.

Шашлик з вирізки – 65 гр.

Картопля запечена із грудинкою та овочами – 160 гр.

Десерт

Десерт «Ягода малина» – 150 гр.

Фруктова нарізка

Яблуко – 50 гр.

Банан – 50 гр.

Апельсин – 50 гр.

Бар

Горілка «Немиров» – 250 гр.

Шампанське «Советское» – 250 гр.

Вода «Природне джерело» – 500 гр.

Сік – 250 гр.

Хліб

Хліб білий – 2 шматочки
Хліб чорний – 2 шматочки

Варіант Б

1350 грн. з особи

Закуски холодні

М'ясна нарізка (м'ясо печене, грудинка, шинка, сир твердий) – 180 гр.
Овочева тарілка (помідор, огірок, перець) – 200 гр.
Тарілка закусочна (яйце фаршироване, рулет печінковий, помідор під сиром) – 200 гр.
Оселедець маринований – 180 гр.

Салати

Салат «Легкий» – 100 гр.
Салат «Особливий» – 110 гр.
Салат «Язичок» – 120 гр.
Фруктова тарілка – 200 гр.
Домашня випічка – 150 гр.

Гарячі страви

Шашлик з соусом – 130 гр.
Печінка тушена – 150 гр.
Печериці фаршировані – 200 гр.
Картопля пюре, ковбаски по домашньому – 300 гр.
Голубці – 200 гр.
Риба смажена – 250 гр.

Бар та напої

Горілка 2 пляшка
Шампанське 1 пляшка
Сік 1 пачка
Вода мінеральна 2 пляшка
Пепсі 1 пляшка
Кава або чай

Десерт

Морозиво «Класичне ванільне» – 150 гр.
Шарлотка із яблуками – 150 гр.

Хліб

Хліб білий – 2 шматочки
Хліб чорний – 2 шматочки

Додаток Ж

Варіанти страв для оформлення новорічного банкету у ресторані «Бахус»



Ім'я користувача:
Роксолана Муха

ID перевірки:
1008264570

Дата перевірки:
10.06.2021 22:14:43 EEST

Тип перевірки:
Doc vs Internet + Library

Дата звіту:
10.06.2021 22:15:37 EEST

ID користувача:
100004238

Назва документа: Шурма Вікторія Гр_186_перевірка -2

Кількість сторінок: 41 Кількість слів: 7874 Кількість символів: 59703 Розмір файлу: 913.89 KB ID файлу: 1008335478

30.8% Схожість

Найбільша схожість: 8.81% з Інтернет-джерелом (<https://blog.metro.ua/kak-restoranu-podgotovytsya-k-prazdnovanyyu...>)

30.5% Джерела з Інтернету

160

Сторінка 43

1.7% Джерела з Бібліотеки

11

Сторінка 44

0% Цитат

Вилучення цитат вимкнене

Вилучення списку бібліографічних посилань вимкнене

0% Вилучень

Немає вилучених джерел