

Галицький коледж імені В'ячеслава Чорновола
Відділення економіки та туризму
Кафедра готельно-ресторанної справи

КУРСОВА РОБОТА

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

на тему: «Організація обслуговування новорічного банкету на прикладі
ресторану «Аляска»

Виконала: ст. гр.

Микита Анастасія

Науковий керівник:

Муха Роксолана

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 ПІДХОДИ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ НОВОРІЧНОГО БАНКЕТУ У РЕСТОРАНІ....	5
1.1 Сутність та різновиди банкетів у ресторанному бізнесі. Порядок приймання і виконання замовлень на обслуговування банкетів.....	5
1.2 Основні підходи організації обслуговування новорічного банкету у ресторані.....	9
РОЗДІЛ 2. ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ НОВОРІЧНОГО БАНКЕТУ У РЕСТОРАНІ (НА ПРИКЛАДІ РЕСТОРАНУ «АЛЯСКА»).....	15
2.1 Загальна характеристика ресторану «Аляска».....	15
2.2 Особливості організації обслуговування новорічного банкету у ресторані.....	20
2.3 Формування меню новорічного банкету у ресторані «Аляска»	25
РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ НОВОРІЧНОГО БАНКЕТУ У РЕСТОРАНІ «АЛЯСКА».....	29
ВИСНОВКИ.....	39
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	41
ДОДАТКИ.....	44

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. Ресторанне господарство – вид економічної діяльності суб'єктів господарювання щодо виготовлення та продажу продукції власного виробництва та купівельних товарів, які призначені для споживання на місці, з організацією дозвілля або без нього.

Розвиток ресторанного господарства сприяє збільшенню доходів бюджету, створенню нових робочих місць, розвитку інфраструктури і, загалом, розвитку третинного сектора економіки. Тому, одним із пріоритетних завдань держави має стати розвиток сфери ресторанного господарства.

Дослідивши ситуацію щодо розвитку вітчизняного ресторанного господарства, слід відзначити, що кількість закладів ресторанного господарства в Україні останніми роками має тенденцію до зменшення. Така ситуація пов'язана з кризою минулих років, яка забрала у рестораторів близько 20 % клієнтів. Але, поряд із цим безпосередньо значний вплив на зменшення кількості клієнтів здійснює також невідповідність якості продукції цінам на неї. Вирішення проблеми ефективного розвитку та економічного зростання підприємств ресторанного господарства неможливе без удосконалення системи обслуговування різноманітного роду банкетів. Одним із напрямів проведення свята є організація новорічного банкету.

Слід відзначити, що Новий Рік - свято особливе. В новорічний святковий вечір зустрічаються друзі, колеги по роботі та цілі сім'ї. Відповідно до новорічної тематики оформляють зал ресторану, розробляють меню, визначають сервірування столу. Переважно до новорічного вечора оформляють запрошення, що спрощує роботу обслуговуючого персоналу, пов'язану із зустріччю гостей. Обслуговування передноворічних вечорів та свят в ресторанах потребує великої підготовчої роботи. В даному контексті значної актуальності набуває розгляд організації та особливостей обслуговування новорічного банкету у ресторані.

Метою дослідження є визначення теоретичних аспектів та практичних

елементів обслуговування новорічного банкету у закладі ресторанного типу.

Об'єктом дослідження обрано ресторан «Аляска», а **предметом дослідження** є взаємозв'язки в процесі обслуговування новорічного банкету у ресторані.

Виходячи із актуальності обраної теми дослідження та мети роботи основними завданнями представленими в курсовій роботі є:

- з'ясування теоретичних підходів до організації обслуговування новорічного банкету у ресторані;
- визначення практичних аспектів організації обслуговування новорічного банкету на прикладі ресторану «Аляска»;
- узагальнення шляхів удосконалення організації обслуговування новорічного банкету у ресторані.

Інформаційною базою дослідження виступає науково-періодична література, Інтернет-джерела, фінансова та статистична звітність фінансово-господарської діяльності ресторану «Аляска».

Досліджуючи структуру курсової роботи необхідно відзначити, що у розділі 1 «Теоретичні підходи організації обслуговування новорічного банкету у ресторані» визначено сутність та різновиди банкетів у ресторанному бізнесі; порядок приймання і виконання замовлень на обслуговування банкетів; з'ясовано основні підходи щодо організації обслуговування новорічного банкету у ресторані.

У розділі 2 курсової роботи «Практичні аспекти організації обслуговування новорічного банкету у ресторані «Аляска»» представлено загальну характеристику ресторану «Аляска», визначено основні особливості організації обслуговування новорічного банкету у ресторані, представлено особливості формування меню новорічного банкету у ресторані.

У розділі 3 «Шляхи удосконалення організації обслуговування новорічного банкету у ресторані» визначено основні акценти удосконалення обслуговування новорічного банкету у ресторані «Аляска».

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ПІДХОДИ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ НОВОРІЧНОГО БАНКЕТУ У РЕСТОРАНІ

1.1. Сутність та різновиди банкетів у ресторанному бізнесі. Порядок приймання і виконання замовлень на обслуговування банкетів

Підприємства ресторанного господарства за замовленням окремих відвідувачів або організацій здійснюють обслуговування банкетів. Банкет - це урочистий званий сніданок, обід або вечеря.

Залежно від подій, з приводу яких організовуються банкети, їх поділяють на офіційні та неофіційні. Приводом для офіційного банкету може бути прийом глави уряду, дипломатичних представників, ювілейне торжество, національне свято, для неофіційного - сімейне свято, товариська зустріч, традиційне свято та ін.

Банкети поділяються на дві групи, що представлено на рис.1.1.

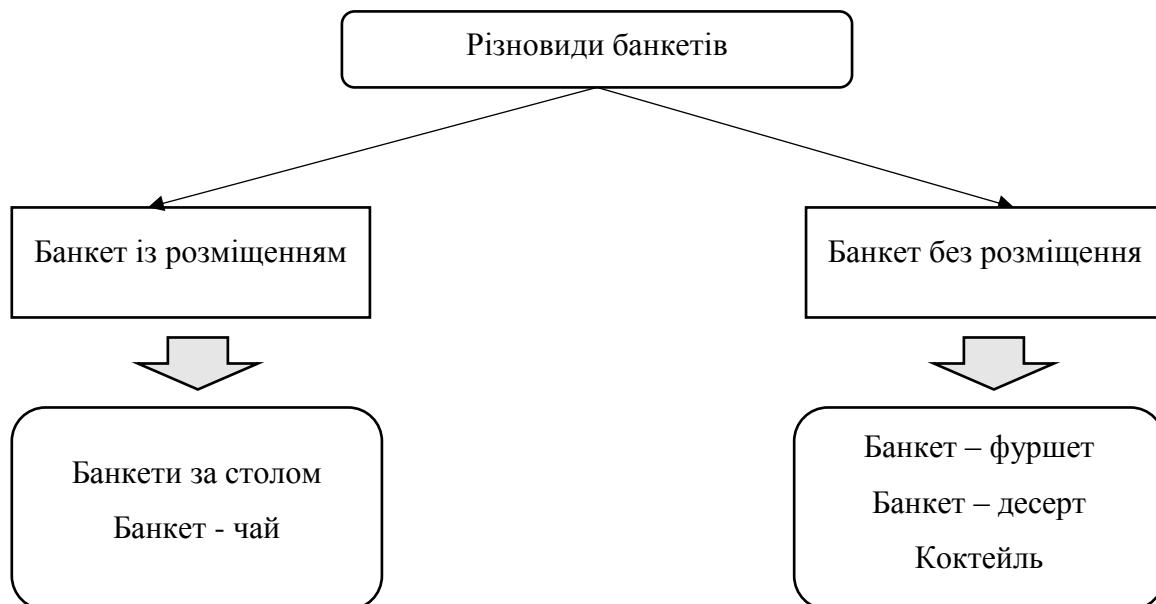


Рис.1.1. Класифікація та різновиди банкетів [4, с.154]

За участю персоналу в обслуговуванні їх поділяють на банкети з повним або частковим обслуговуванням офіціантами. При повному обслуговуванні всі страви і напої офіціанти подають гостям в обнос, при частковому - певну їх кількість, головним чином холодні страви і напої, заздалегідь виставляють на столи, гарячі страви і напої подають в обнос або ставлять на стіл.

За асортиментом страв і напоїв банкети поділяють на універсальні і спеціалізовані. До універсальних відносять банкет за столом з повним або частковим обслуговуванням офіціантами, до спеціалізованих - банкет-фуршет, банкет-буфет, банкет-коктейль, банкет-чай.

За бажанням замовника організовують один вид банкету або поєднують декілька, тоді він називається комбінованим або складним. Організація банкету, в тому числі і новорічного, передбачає наявність наступних стадій (рис.1.2).

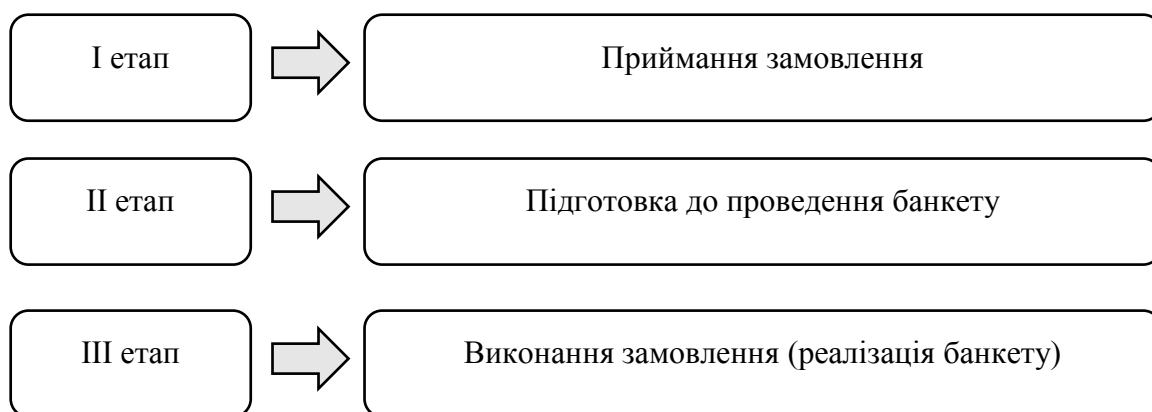


Рис.1.2. Організація банкету у ресторані [22, с.118]

Замовлення на обслуговування банкетів приймає директор, метрдотель, а у великому підприємстві ресторанного господарства, де є стіл замовлень, - черговий адміністратор стола замовлень. Залежно від розміру закладу ресторанного господарства і кількості гостей замовник резервує частину приміщення або орендує його повністю на певний час.

Щоб уникнути можливих претензій з боку замовника і задля власної безпеки, адміністрації закладу доцільно скласти договір замовлення на

надання послуг з організації будь-якого виду банкету (фуршету, презентації, ювілею, весілля, випускного вечора тощо).

Середні та великі заклади, крім своєї безпосередньої діяльності (приготування страв і сервірування столу), часто зобов'язуються організовувати «культурну програму»: запрошення музикантів, ведучого вечора, клоунів (для дитячих свят). У разі надання таких послуг вони виступають посередниками. Складання договору – замовлення упорядковує організацію та проведення банкету.

Із замовником погоджуються дата обслуговування, кількість учасників, місце проведення, оформлення залу, музичний супровід, надання додаткових послуг, початок і закінчення обслуговування, меню, попередня вартість замовлення та порядок розрахунку.

Крім того, в договір доцільно ввести пункт про відповідальність закладу ресторанного господарства за якість обслуговування і приготування страв, а з боку замовника - про відповідальність за збереження майна закладу та відшкодування можливих збитків (биття посуду, псування скатертин, столового приладдя тощо) [24, с.79].

Якщо банкет передбачається «з розмахом», замовник, як правило, повністю орендує зал. У такому випадку заклад додатково може укласти з ним договір оренди, в якому визначаються її умови (на розсуд сторін), а також вид оплати та порядок її внесення (у готівковій чи безготівковій формі).

Існує затверджена спеціальна форма первинного обліку - замовлення-рахунок, який водночас є і розрахунковим документом, і документом, за яким з кухні закладу ресторанного господарства здійснюється відпускання готових страв та кулінарних виробів споживачам (учасникам банкету).

Замовлення - рахунок містить також елементи договору, оскільки його попередньо підписують замовник і уповноважений представник закладу. В цьому документі відображають дату та час обслуговування, погоджене меню з переліком страв та їх вартістю, прізвище працівників закладу,

відповідальних за проведення банкету (обслуговуючого персоналу).

Після розрахунку замовник і відповідальний за обслуговування підписуються у графі «замовлення виконано повністю». Однак попри те, що замовлення-рахунок частково дублює окремі пункти договору-замовлення (наприклад, у частині погодженого меню), доцільно складати обидва документи – замовлення-рахунок та договір-замовлення. Особливо важливий договір-замовлення у разі виникнення питання про матеріальну відповідальність замовника.

Після з'ясування порядку проведення банкету встановлюють порядок розрахунку. За погодженням сторін (закладу ресторанного господарства та замовника) оплата за банкет може здійснюватися різними способами та у різні строки. Це залежить також від того, ким є замовник - фізичною чи юридичною особою. Наприклад, фізична особа (громадянин) може розрахуватися за послуги готівковими коштами або за допомогою платіжної карти. Такі розрахунки в закладах ресторанного господарства здійснюються із застосуванням реєстраторів розрахункових операцій [8, с.81].

Замовленням-рахунком передбачено внесення замовником авансового платежу, який є своєрідною гарантією того, що він не змінить рішення і продовжить договірні відносини із закладом щодо організації банкету. Крім того, за рахунок авансованої суми здійснюється закупівля продуктів для приготування страв і кулінарних виробів.

У разі попередньої оплати свята (банкету, весілля тощо) кращий спосіб розрахунку замовника із закладом ресторанного господарства - безготівковий платіж (для замовника - юридичної особи) або безпосередньо через касу банку (для будь-якого замовника - і юридичної, і фізичної особи).

Оплату оренди залу також можна здійснити як через касу банку, так і прийняти готівкою безпосередньо в день проведення банкету. При цьому для закладу ресторанного господарства найбезпечнішим варіантом приймання готівки є реєстрація платежу через реєстраторів розрахункових операцій (з

попереднім програмуванням такої послуги).

1.2. Основні підходи організації обслуговування новорічного банкету у ресторані

Аналізуючи основні підходи до організації обслуговування новорічного банкету, слід відзначити, що святкове новорічне меню у ресторані повинно включати різноманітний асортимент страв і напоїв, в тому числі фірмових. Оскільки купуючи запрошення на святкову новорічну вечерю, замовник заходу повинен знати новорічне меню, план залу та розташування столів, особливості обслуговування та заходи новорічного вечора. Адже даний аспект надзвичайно важливий в контексті організації та проведення новорічного заходу.

У новорічному запрошенні вказують назву ресторану, адресу, дату, час збору гостей, номер столика, програму новорічного вечора, а також назву або номер залу (в тих ресторанах, де є декілька залів) [12].

Важливо скласти якісне та раціональне меню, обравши ті страви, які дійсно сподобаються клієнту та він буде задоволений представленим меню у закладі для святкування Нового року.

Новорічне меню може бути вкладене в запрошення і одночасно вручене гостю для того, щоб він ознайомився із ним. Красиво оформлене запрошення та подача меню новорічного банкету слугує своєрідним сувеніром від ресторану.

До оформлення залу в новорічний період, в цілому, та, безпосередньо на Новий рік зокрема, ставлять особливі вимоги. В центрі залу у ресторані встановлюють прикрашену новорічну ялинку, яка є окрасою закладу та свідчить про особливість події та часу проведення новорічних заходів. Особливий ефект завжди справляють світлові спалахи і сигнали від

різнокольорових лампочок на новорічній ялинці. В даному контексті, може бути організований продаж карнавальних масок, сувенірів, серпантину, квітів.

В обов'язок метрдотеля входить інструктаж офіціантів перед початком обслуговування. Він знайомить їх з порядком обслуговування, особливостями сервіровки столів і розкладання холодних закусок, напоїв, фруктів.

Новорічні столи сервірують вишуканим посудом і мельхіоровими столовими приборами. В якості сервірування новорічного столу використовують закусочну і піріжкову тарілки, 2-3 прибори - закусочний (для риби, м'яса) і столовий, фужер, бокал для шампанського, чарку (або бокал) для вина та чарку для горілки. На закусочну тарілку ставлять складену полотняну серветку. В якості елементів новорічних прикрас використовують штучні ялиночки, ялинкові гілки, а також квіти у вазах [13].

Приклади оформлення новорічних столів у закладах ресторанного типу представлено на рисунку 1.3.



Рис.1.3. Приклади оформлення новорічних столів у закладах ресторанного типу [13]

Для новорічної вечері кухарі ресторану готують декілька видів закусок. Традиційними являються красиво оформлені гарячі страви, переважно птиця або дичина, солодка страва і фрукти. Обов'язково подають шампанське. Оскільки в новорічний вечір меню для всіх однакове, то закуски і страви подають на всі столи одночасно, причому холодні закуски ставлять на столи різні.

Святкова сервіровка столів досягається бездоганно накрохмаленими білосніжними скатерками, хрусталем, букетами квітів, красиво укладеними в вазах фруктами. При вході в зал метрдотель радісно зустрічає гостей, вітає їх зі святом і допомагає знайти місце за столом. Тут же повинен знаходитись й офіціант, котрий також вітає гостей зі святом і пропонує зайняти місця.

Прийнято до того часу, як настає урочиста хвилина, тобто до 24 години, в залі мати неповне освітлення чи ставити на столи запалені свічки. О 23 год. 45 хв. метрдотель включає радіотрансляцію. Як тільки гості прослухають бій курантів, а також привітання із Новим роком, в залі запалюють повне світло та слухають новорічну музику.

Майстерність офіціантів полягає в тому, щоб саме в цей момент своєчасно відкрити і подати гостям охолоджене шампанське. Саме в цей час офіціанти починають розкладати закуски на тарілки гостей.

Оскільки обслуговування в новорічну ніч зазвичай розпочинається із 23 год. 31 грудня і завершується орієнтовно о 5-6 годині ранку 1 січня, то в новорічне меню зазвичай включають, окрім різноманітних закусок, одну чи дві других фірмових або класичних новорічних страв, широку гаму фруктів, гарячих напоїв, шампанського, мінеральну і фруктову воду чи фірмовий напій, іноді включають горілку (не більше 100 мл на людину) та шампанське. Окрім новорічних страв, напоїв, фруктів, кондитерських виробів, включених в новорічне меню, передбачають подачу деяких закусок і гарячих фірмових страв, а також фруктів і кондитерських виробів по додатковому індивідуальному замовленню споживачів ресторанних послуг [3, с.183].

Кількість страв в новорічному меню розраховують виходячи з того, що холодні закуски передбачаються 1/4, 1/2 порції на людину, гаряча закуска - 1/2 порції. Шампанське ставлять на стіл з розрахунку - одна пляшка на чотирьох клієнтів, мінеральну і фруктову воду - пляшка на одного, фірмовий напій - 1-2 склянки на споживача.

Орієнтовне меню новорічного вечора може виглядати наступним чином:

- Ікра зерниста;
- Асорті рибне;
- Асорті м'ясне;
- Асорті фруктове;
- Салат столичний;
- Морозиво;
- Сир із дичини;
- Торт;
- Овочевий салат;
- Кава чорна;
- Помідори або огірки свіжі;
- Шампанське напівсухе;
- Консервовані фрукти;
- Мінеральна вода.

Приклади новорічного меню у закладах ресторанного господарства подано у додатку А.

В процесі обслуговування новорічного банкету розкладають закуски, наливають напої, подають гарячі закуски, а також слідкують за порядком на столі - прибирають використаний посуд та прибори. Гарячі закуски і страви, десерт і гарячі напої бажано подавати так, щоб ставити страви одночасно на всі столи.

Перед подачею десерту на столах залишаються тільки напої і фрукти. Завершується обслуговування подачею кави або чаю, а також в разі

необхідності святкового торту, котрий якісно завершує проведення новорічного банкету.

Цілком доречно, якщо у новорічну ніч в ресторан «прийде» Дід Мороз, котрий разом з артистами по заздалегідь складеній програмі виступить перед гостями.

За ініціативою адміністрації закладу або працівників ресторану можна проводити новорічну лотерею. Для розіграшу новорічної лотереї необхідним є використання новорічних сувенірів та іграшок в акомпанемент даного свята. Інколи розігрують пляшку святкового шампанського, коробку дорогих та якісних цукерок, або ж красиво оформлений кондитерський чи кулінарний виріб (наприклад запечену свиню, шашлики із морепродуктів, якісні салати або шоколадні натуральні десерти).

При підготовці до проведення новорічної лотереї метрдотель підраховує кількість чотиримісних столів і замовляє квитки з номерами. Квитки, підписані і скріплені печаткою, скручують в трубочку і кладуть в пусте відерко для шампанського. Під звуки оркестру гості виймають їх. Того, хто вийняв щасливий номер, метрдотель вітає з виграшем і вручає подарунок. Кулінарні вироби можуть вручити кухарі, одягнуті в білі ковпаки. Якщо на вечорі присутні іноземні туристи, то під серветку завчасно можна покласти якийсь сувенір, наприклад гуцулочку або писанку, причому вартість сувеніру повинна входити в рахунок [5, с.57].

Узагальнюючи результати дослідження представлені у даному параграфі, слід відзначити, що підготування до проведення новорічного банкету досить важкий та відповідальний процес. Важливим аспектами проведення даного свята є святкова атмосфера, якісне меню та ефективний процес обслуговування. В період новорічних свят важливо сформувати святкову атмосферу проведення даних заходів, а неодмінним атрибутами заходу є ялинка, святкові столи із невеличкими ялинками або гілками із ялинок (сосни), новорічне шампанське.

Готуючись до проведення даного заходу важливим є формування новорічного запрошення. Безпосередньо, у новорічному запрошенні вказують назву ресторану, адресу, дату, час збору гостей, номер столика, програму новорічного вечора, а також назву або номер залу (в тих ресторанах, де є декілька залів). Також, важливо скласти якісне та раціональне меню, обравши ті страви, які дійсно сподобаються клієнту та він буде задоволений представленим меню у закладі для святкування Нового року.

Атмосферу свята необхідно доповнити новорічними розвагами, повинні гостей розважати Дід Мороз та Снігуронька, важливо проводити конкурси та лотереї для більш ефективнішої та святкової атмосфери у даному закладі.

РОЗДІЛ 2

ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ НОВОРІЧНОГО БАНКЕТУ У РЕСТОРАНІ (НА ПРИКЛАДІ РЕСТОРАНУ «АЛЯСКА»)

2.1. Загальна характеристика ресторану «Аляска»

Ресторан «Аляска» - заклад ресторанного типу, який знаходиться у одному із мікрорайонів міста Тернопіль – «Аляска». Заклад створено у 2010 році і діє як ресторан, у котрому можна проводити різноманітні заходи та святкування банкетів (дня народження, Нового року, сімейних свят, зустрічей випускників та інших свят). Загальний вигляд закладу (із середини) представимо у додатку Б. Ресторан працює протягом усього робочого тижня, крім державних свят. Режим роботи закладу становить із 12 години до 23 годин (в умовах карантинних обмежень) і з 12 до 3-00 або до останнього клієнта (в звичайних умовах).

Аналізуючи організаційну структуру управління у даному ресторані необхідно відзначити, що вона лінійно-функціонального типу, що представлено у додатку В.

Керівництво даним закладом реалізується директором ресторану «Аляска», який має достатньо широкі повноваження та визначає особливості адміністрування у даному закладі і формує концепцію його розвитку. Процес реалізації управління рестораном «Аляска» досить складний процес, адже передбачає собою сукупність різноманітних дій та взаємозв'язків, котрі спрямовано на оптимізацію співвідношення матеріальних і фінансових ресурсів та працівників даного закладу.

Процес управління у ресторані «Аляска» орієнтований на формування раціональних умов у сфері створення та подальшої реалізації продукції (основних страв) ресторану та забезпечення досить високого рівня

обслуговування.

Основними аспектами реалізації управління у ресторані є:

- технічна та технологічна підготовка виробництва та реалізації основного асортименту страв;
- здійснення техніко-економічного планування у ресторані;
- реалізація основних аспектів обліку та фінансова діяльність ресторану;
- продовольче та технічне постачання матеріальних ресурсів;
- узагальнюючий економічний та фінансовий аналіз виробничо-господарської діяльності закладу ресторанного типу.

Персонал даного закладу слід поділити на адміністративний та обслуговуючий персонал, фінансова група. Зазначене дозволяє чітко розмежовувати основні функціональні обов'язки працівників даного закладу.

Фактичне управління та визначення основних аспектів розвитку закладу ресторанного типу – ресторану «Аляска» реалізується групою посадових осіб на чолі із директором ресторану, який забезпечує управління діяльністю ресторану у відповідності до наявних прав та визначених обов'язків.

Адміністративна діяльність управлінського апарату орієнтована на якісне та безперебійне забезпечення ефективної роботи ресторану «Аляска».

Виробничу діяльність у даному ресторані здійснюють завідувач виробництвом, шеф-кухар та кухарі. Виробничий персонал формується в період проведення заходів в залежності від обсягів роботи та специфіки приготування страв, розробки напоїв.

Досліджуючи функціональні обов'язки працівників виробничого напрямку, слід відзначити, що шеф-кухар займається організацією процесу виробництва, формує концепцію меню та подачі страв, визначає напрями запровадження виготовлення продукції та відповідає за роботу усіх виробничих цехів. Завідувач виробництвом безпосередньо взаємодіє із керівником підприємства, подає пропозиції, щодо удосконалення виробничо-

господарської діяльності даного підприємства.

Важливу роль та значення в реалізації управління рестораном мають менеджер, котрий відповідальний за роботу різноманітних залів, а також метрдотель, котрий несе відповідальність за роботу обслуговуючого персоналу закладу – забезпечує контроль за зовнішнім виглядом персоналу, проводить інструктаж, реалізує контроль за роботою офіціантів, а також складає графік для працівників залу та ін.).

За закупівлю, підбирання та подання напоїв гостям відповідає сомельє, котрий вивчає ринок різноманітних напоїв, складає винну карту, на основні результатів досліджень підбирає та здійснює закупівлю різноманітного асортименту напоїв, подає рекомендації для відвідувачів перед вибором карти напоїв в період проведення різноманітних банкетів, в тому числі і новорічного.

Обліково-аналітичні процеси у ресторані «Аляска» здійснює бухгалтерія, котра проводить облікову політику, а також реалізує аналіз фінансово-господарської діяльності підприємства.

Служба маркетингу реалізує дослідження ринку, визначає специфіку просування послуг, сприяє формуванню ринкових цін на основний асортимент продукції та послуг закладу.

Постачання сировини та матеріалів для організації основних виробничих процесів реалізує відділ постачання, котрий збирає пропозиції по необхідності постачання у структурних підрозділів та здійснює централізоване або децентралізоване постачання сировини та матеріалів на досліджуване підприємство.

Далі здійснимо оцінку основних фінансово-економічних показників в діяльності ресторану «Аляска» за період 2018-2020 рр., результати проведеного дослідження представимо у таблиці 2.1.

Досліджуючи основні фінансово-економічні показники діяльності ресторану «Аляска» за період 2018-2020 рр. необхідно відзначити зростання обсягу власного капіталу підприємства, якщо у базовому періоді показник

становив 35698 тис.грн., то у звітному періоді показник збільшується до рівня 51898 тис.грн., при цьому спостерігається зростання показника на 10248 тис.грн. або на 28,71% за період 2018-2019 рр., при цьому за період 2019-2020 рр. показник збільшується на 5952 тис.грн. або на 12,95%, в кінці аналізованого періоду складає 51898 тис.грн.

Таблиця 2.1

Основні фінансово-економічні показники в діяльності ресторану
«Аляска» за період 2018-2020 рр.

Показники	Роки			Відхилення (+;-)			
				2019/2018		2020/2019	
	2018	2019	2020	тис.грн.	%	тис.грн.	%
Власний капітал	35698	45946	51898	10248	28,71%	5952	12,95%
Позиковий капітал	2892	2000	1684	-892	-30,84%	-316	-15,80%
Необоротні активи	4644	4261	4669	-383	-8,25%	408	9,58%
Оборотні активи	33946	43685	48905	9739	28,69%	5220	11,95%
Доход (виручка) від реалізації продукції	21332	24862	23627	3530	16,55%	-1235	-4,97%
Чистий дохід від реалізації продукції	21283	24812	22891	3529	16,58%	-1921	-7,74%
Собівартість реалізації продукції	7448	11682	13033	4234	56,85%	1351	11,56%
Чистий прибуток	11284	10248	5952	-1036	-9,18%	-4296	-41,92%

Поряд із збільшенням власного капіталу спостерігається зниження загального обсягу поточних зобов'язань підприємства, якщо у базовому періоді значення показника становило 2892 тис.грн., то у звітному періоді показник знижується до рівня 1684 тис.грн., при цьому за період 2018-2019 рр.

значення показник знижується на 892 тис.грн., а за період 2019-2020 рр. показник знижується на 316 тис.грн. Динаміку зміни власного та позичкового капіталу ресторану «Аляска» за період 2018-2020 рр. представимо у додатку Г. Аналізуючи активи підприємства, слід відзначити перевищення обсягу оборотних активів над необоротними, що пов'язано із специфікою діяльності ресторану «Аляска». Якщо у базовому періоді загальний обсяг необоротних активів становив 4644 тис.грн., то у звітному періоді їх обсяг збільшується до рівня 4669 тис.грн., при цьому темп приросту за останні два роки склав 9,58%.

Спостерігається значний приріст оборотних активів підприємства із значення показника 33946 тис.грн. у базовому періоді до рівня 48905 тис.грн. у звітному періоді при цьому приріст показника за період 2018-2019 рр. становив 9739 тис.грн., а за період 2019-2020 рр. – 5220 тис.грн., а темп приросту показника становить 28,69% та 11,95% відповідно.

Досліджуючи комерційну діяльність підприємства необхідно відзначити зростання доходу (виручки) від реалізації продукції, при цьому, якщо у базовому періоді значення показника становило 21332 тис.грн., то у звітному періоді спостерігається приріст показника до рівня 23627 тис.грн., відповідно за період 2018-2019 рр. приріст показника становив 3530 тис.грн. або 16,55%, то за період спостерігається зниження показника на 1235 тис.грн. або на 4,97%.

Протягом аналізованого періоду збільшується собівартість виробництва у ресторані «Аляска» із показника 7448 тис.грн. до рівня 13033 тис. грн., відповідний приріст показника за період 2018-2019 рр. складає 4234 тис.грн. або 56,85%, а за звітний період показник збільшується на 1351 тис.грн. або на 11,56%. Сформований узагальнюючий результат діяльності ресторану «Аляска» – чистий прибуток знижується, зокрема якщо у базовому 2018 році показник становив 11284 тис.грн., то у звітному році значення показника знижується до рівня 5952 тис.грн., при цьому показник знижується на 1036 тис.грн. або на 9,18% за період 2018-2019 рр. та на 4296 тис.грн. або на 41,92% за період 2019-2020 рр. (додаток Д).

Зниження показника чистого прибутку зумовлено зростанням закупівельних цін, збільшенням конкуренції, зростання темпів інфляції, приріст собівартості реалізації продукції та витрат виробництва за аналізований період.

2.2. Особливості організації обслуговування та декорування залу в процесі організації новорічного банкету у ресторані

Досліджуючи особливості організації новорічного банкету у ресторані «Аляска», необхідно відзначити, що досліджувана організація проходить три взаємопов'язаних етапи, а саме:

на першому етапі здійснюється прийом замовлення для проведення новорічного банкету (ознайомлення із закладом, визначення меню, формування замовлення, узгодження дати та часу);

на другому етапі здійснюється підготування до проведення новорічного банкету у даному ресторані (розставляються столи, готується меню, визначаються особливості декорування закладу, визначається модель обслуговування);

на третьому етапі реалізується безпосередньо обслуговування в процесі проведення новорічного банкету у ресторані (подача страв із меню, реалізація обслуговування офіціантами та сомельє новорічного банкету, проводяться узгодженні заходи, реалізується шоу-програма).

Проаналізуємо кожен із проведених етапів в процесі організації проведення новорічного банкету у ресторані «Аляска». Зокрема, підготовка до новорічного банкету трудомістка і відповідальна робота, для виконання якої у ресторані «Аляска» існує посада менеджера, який, в тому числі, і займається обслуговування банкетів.

Замовлення на організацію та реалізацію новорічного банкету у досліджуваному ресторані «Аляска» забезпечує адміністратор, який зустрічає замовників, люб'язно садить їх за стіл де буде відбуватися обговорення замовлення новорічного банкету, при цьому замовлення та його вартість в подальшому реєструються у журналі обліку замовлень.

Для проведення новорічного банкету спершу узгоджується час прибуття гостей, дається інформація про особливості проведення новорічного банкету, якщо замовника все влаштовує подається новорічне меню.

Меню відображає перелік страв, котрі будуть представлені для новорічного банкету та до меню формується портфоліо де відображаються фотографії страв, котрі будуть подані при організації новорічного банкету [14, с.174].

Адміністратор даного закладу складає протокол проведення новорічного банкету, формує список замовників, в подальшому резервує частину приміщення для розсаджування гостей та частина йде на музичний супровід та представлення шоу-програми. Оформлення та декорування закладу реалізується безпосередньо адміністрацією та працівниками закладу, проте ряд моментів оформлення столів замовників узгоджуються безпосередньо із замовниками.

Послідовність формування та проведення новорічного банкету у ресторані «Аляска» представимо на рисунку 2.1.

Під час реалізації обслуговування новорічного банкету офіціанти ресторану «Аляска» знають правила та основні особливості обслуговування споживачів таких послуг на даному банкеті.

Форми і варіанти розташування столів на новорічному банкеті у ресторані «Аляска» залежать від кількості запрошених гостей, площі і форми обслуговування.

Гості розсаджуються за столи в порядку замовлення столів, зокрема ті що перші замовили новорічний банкет сідають ближче до місця проведення

шоу-програми і відповідно їм надається пріоритет в отриманні максимального задоволення від проведення заходу. Далі розсаджуються інші гості, аж поки усі прибулі не заповнять усю територію закладу.

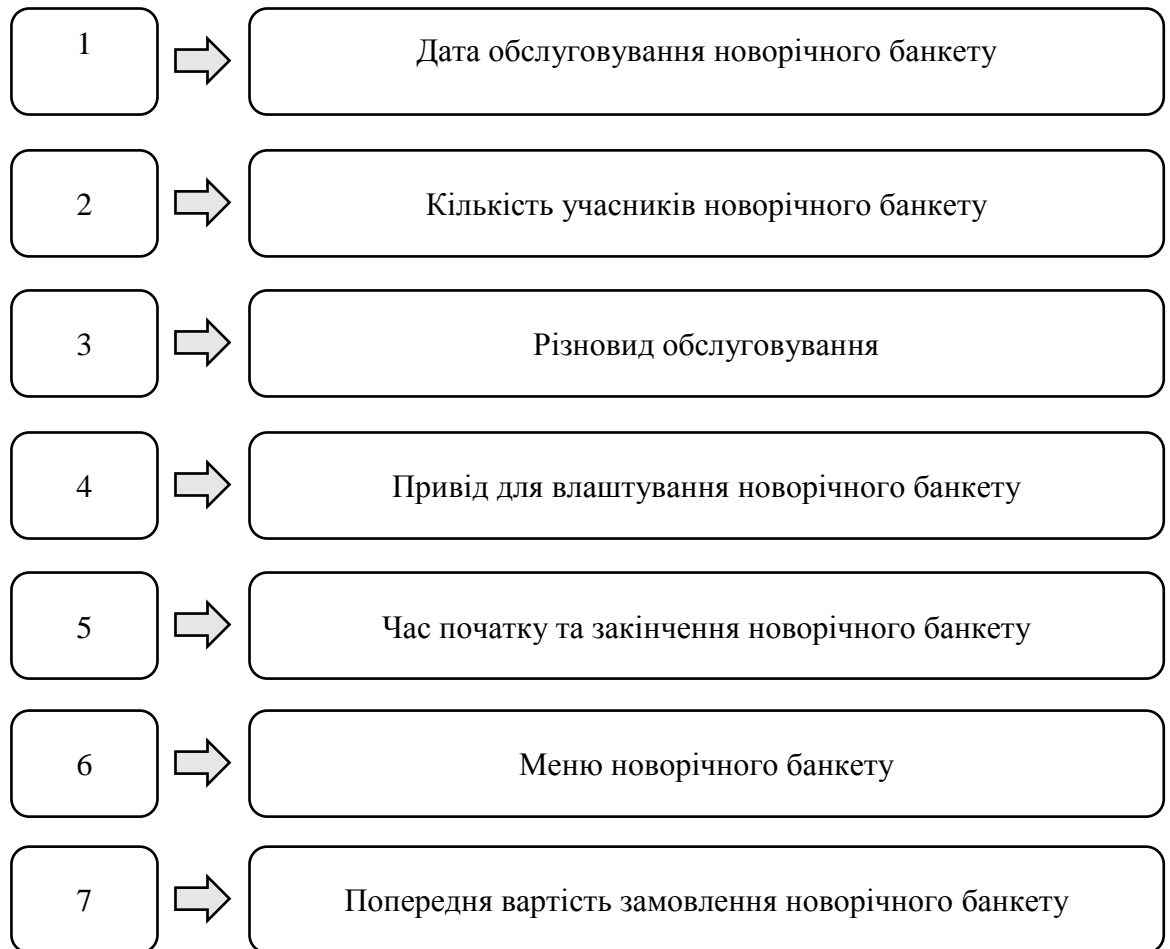


Рис.2.1. Погодження із замовником основних аспектів проведення новорічного банкету у ресторані «Аляска»

Також ближчі місця пропонуються, в ряді випадків, почесним гостям закладу та спонсорам свята.

Досліджуючи безпосередньо процес обслуговування новорічного банкету, слід відзначити, що у досліджуваному ресторані «Аляска» даний процес реалізується одночасно від середини столу вліво чи вправо як із одного боку, так і з іншого, обслуговування відбувається спочатку від найближчих столів до дальніх, але реалізується таким чином, щоб усі гості були вчасно обслуговування і отримали необхідний набір послуг та були задоволені

проведенням банкету. Слід наголосити, що у даному закладі цінують кожного клієнта не залежно від статусу та рангу і відповідно забезпечують максимальну ефективність обслуговування, що впливає на його якість.

Офіціанти досліджуваного закладу реалізуючи процес обслуговування новорічного банкету у ресторані «Аляска» розподіляються за секторами обслуговування. Визначаються зони обслуговування кожного із офіціантів і розподіляються функції кожного із офіціантів в залежності від зон обслуговування та кількості споживачів послуг. При визначенні кількості офіціантів для обслуговування новорічного банкету, слід відзначити, що зазвичай один офіціант визначається на 6-8 гостей закладу. В ряді випадків, коли один із офіціантів не встигає за реалізацією обслуговування заміняє іншого [16, с.104].

Якщо потрібно виголошувати офіційну промову, вітання або тост в честь Нового року, офіціанти швидко наповнюють келихи шампанським або різними напоями тим хто виголошує промови (тости) та іншим гостям заходу.

У процесі забезпечення обслуговування новорічного банкету зазвичай жодне бажання гостей не залишається без уваги. Інструктивну карту виконання основних аспектів обслуговування новорічного банкету у ресторані «Аляска» представимо у додатку К.

Реалізація обслуговування новорічних банкетів складний процес, який доручають кваліфікованим та досвідченим офіціантами, котрі знають як забезпечити високу якість і швидкість обслуговування, а також володіють професійними навичками та спеціальними знаннями. Основною умовою таких заходів в процесі реалізації обслуговування є ритмічність, чіткість та злагодженість в роботі, висока культура та якість обслуговування офіціантами гостей новорічного банкету. Одним із найбільш відповідальних моментів в процесі реалізації обслуговування даного типу банкетів є вхід та вихід офіціантів, котрий має бути одночасний і непомітний для широкого кола гостей. Для того щоб досягнути зазначеного, зазвичай проводять репетиції в

аспекті визначення та відпрацювання синхронності реалізації обслуговування. Також відпрацьовують синергетичну складову взаємодії офіціантів – метрдотелю – менеджера – сомельє.

Визначимо особливості та напрями проведення обслуговування новорічного банкету у ресторані «Аляска» у відповідності до представлених етапів. Зокрема, на першому із етапів проведення новорічного банкету реалізується ряд заходів, а саме:

- подавання алкогольних напоїв реалізується офіціантами даного закладу в банкетній залі або в аванзалі. В аванзалі слід організовувати бар із обслуговування офіціантами та барменом;

- за кожним із столів, в процесі обслуговування новорічного банкету, важливим є закріплення двох офіціантів закладу, один стежитиме за наявністю чистого посуду у потрібній кількості та різноманітності, а також до його функції входить відкорковування різноманітних пляшок, а інший відпускати певні різновиди напоїв (котрі розливаються на замовлення гостей закладу);

- подавання алкогольних напоїв у закладі може реалізовуватися офіціантам закладу «в обніс».

У зазначеному випадку використовуються підноси різноманітних форм – прямокутної, овальної та круглої, а також застеляються вони або бавовняними або лляними серветками, що додає додаткового шарму новорічному банкету. На підносі можуть стояти фужери, чарки, келихи та склянки із відповідними напоями, слід напої наливати орієнтовно на 2/3 об'єму склянки. У ряді випадків підноси сервіруватимуться напоями одного виду напою. На другому етапі обслуговування новорічних банкетів відбуваються наступні дії, а саме:

- безпосереднє обслуговування споживачів новорічного банкету реалізується в банкетній залі досліджуваного закладу, при цьому розподіл основних обов'язків між офіціантами наступний: перший із офіціантів

здійснює безпосереднє обслуговування гостей за столом, визначається траєкторія його руху та для полегшення реалізації обслуговування використовується банкетний стіл – сервант (візок), а інший офіціант здійснює подачу на підносах порційних страв на серванти та візки, при цьому в подальшому поповнює запаси приборів серветок і ін., прибирає використаний посуд із візка.

- безпосередньо протоколом обслуговування регламентується поведінка офіціантів та іншого обслуговуючого персоналу, котрий повинен відповідати основним правилам етикету та гостинності;

- обслуговування новорічного банкету реалізується в тому секторі, котрий закріплений за визначеним офіціантом.

Третій етап обслуговування новорічних банкетів передбачає подавання кави (чаю) обов’язково реалізується офіціантами закладу на різноманітних банкетах – прийомах із розсаджуванням гостей у іншому приміщенні, зокрема у вітальні. В ряді випадків, подача чаю або кави реалізується офіціантами у банкетній залі ресторану «Аляска» за окремими столами, котрі розташовуються по периметру приміщення [19, с.235].

2.3. Формування меню новорічного банкету у ресторані

В процесі реалізації обслуговування новорічного банкету у ресторані «Аляска» важливо сформувавши меню заходу, адже задоволеність гостей безпосередньо пов’язана із смаком страв, їх кількістю та якістю.

Перш за все, для визначення вартості новорічного банкету при складанні новорічного меню розраховують час реалізації заходу (адже це впливає на обслуговування) та витрати пов’язані із приготуванням страв. У закладі – ресторані «Аляска» прикладають максимум зусиль для того щоб виготовити смачні та корисні страви, а також забезпечити швидку та якісну їх подачу.

Варіант подачі страв на новорічний стіл у даному закладі представлено у додатку Л. По-друге, при формуванні меню у ресторані «Аляска» враховуються «витрати – доходи від реалізації», при цьому меню робиться багатогранним та містить різноманітні види страв, які можуть також узгоджуватися та змінюватися в залежності від вимог та уподобань замовників новорічного банкету (зміни можуть бути, але невеликі).

По-третє, враховуються всі пункти меню, а не концентрується увага тільки на закусках або на гарячих стравах.

Під час реалізації новорічного банкету у ресторані «Аляска» представляються класичні та сучасні позиції з якісних продуктів та з презентабельною подачею. Зазвичай у ресторані «Аляска» існує ряд альтернативних варіантів новорічного банкетного меню. Основними стравами новорічного банкету наступні:

- 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) [20, с.265].

Зручний і стильний варіант для танцювальних вечірок на новорічний корпоратив і це чудовий спосіб організації банкету з невеликими порційними закусками. Для фуршету у ресторані «Аляска» зазвичай підготовлюються: м'ясні та сирні нарізки; тарталетки та рулетики з різноманітними начинками; оригінальні канапе; профітролі з паштетом; овочеві та фруктові нарізки; шашлики та стейки (курячі та свинні); закусочні кульки; Candy bar тощо. Здійснюючи дослідження меню закладу визначимо особливості реалізації та

меню даного закладу при святкуванні Нового року у 2019 році та порівняємо із святкуванням та меню представленим під час святкування Нового року у 2020 році. Визначимо варіанти новорічного меню у ресторані «Аляска» під час святкування Нового року – 2019, меню представимо у додатку Н.

Досліджуючи меню новорічного банкету у 2019 році, слід відзначити наявність наступних позицій меню, а саме: салати, м'ясні закуски, рибні закуски, гарячі закуски, гарячі страви, десерти, напої та спиртне. Загальна вартість замовлення становить 900 грн. Необхідно відзначити різноманітність страв та напоїв, і якісне їх представлення та подачу протягом новорічного вечору. В залі закладу було 90 гостей, загальний час на проведення новорічного банкету становив 8 годин (із 22-00 до 5-00). Загальні витрати на одну особу становили 450 грн., із них на сировину та матеріали для приготування страв та декорування столів становили – 300 грн., оплата праці персоналу складала – 120 грн., а оплата комунальних послуг становила 30 грн.

Відповідно економічна ефективність досліджуваного новорічного заходу у ресторані «Аляска» становила:

$$\text{ЧП на одну особу} = (800 - 450) * (350 * 18\%) = 350 - 63 = 287 \text{ грн./ особу.}$$

Відповідно загальний обсяг чистого прибутку від реалізації заходу становив:

$$\text{ЧП} = 287 * 90 = 25830 \text{ грн.}$$

Таким чином, в результаті проведення новорічного банкету 2019 у ресторані «Аляска» загальний чистий прибуток від реалізації заходу становив 25830 грн.

Також новорічний банкет відбувався у 2020 році. В зв'язку із карантинними заходами, даний захід відвідало лише 50 осіб, при цьому меню даного банкету представлено у додатку М.

Досліджуючи меню новорічного банкету у 2020 році, слід відзначити наявність наступних позицій меню, а саме: канапе, соління, асорті рулетів, салати, гарячі страви, десерти. Загальна вартість замовлення становить 900

грн. Необхідно відзначити різноманітність страв та напоїв, і якісне їх представлення та подачу протягом новорічного вечору. Через карантинні обмеження у залі закладу було 50 гостей, загальний час на проведення новорічного банкету становив 5 годин (із 22-00 до 3-00). Загальні витрати на одну особу становили 750 грн., із них на сировину та матеріали для приготування страв та декорування столів становили – 500 грн., оплата праці персоналу складала – 200 грн., а оплата комунальних послуг становила 50 грн.

Відповідно економічна ефективність досліджуваного новорічного заходу у ресторані «Аляска» становила:

$$\text{ЧП на одну особу} = (1200 - 750) * (450 * 18\%) = 450 - 81 = 369 \text{ грн./ особу.}$$

Відповідно загальний обсяг чистого прибутку від реалізації заходу становив:

$$\text{ЧП} = 369 * 50 = 18450 \text{ грн.}$$

В результаті проведення новорічного банкету 2020 у ресторані «Аляска» загальний чистий прибуток від реалізації заходу становив 18450 грн. Відповідно, економічний ефект від проведення новорічного банкету у 2019 році був дещо вищий ніж у 2020 році.

Таким чином, проаналізувавши особливості обслуговування споживачів під час організації новорічного банкету, доцільно визначити шляхи удосконалення організації обслуговування новорічного банкету у ресторані «Аляска», що буде здійснено в розділі 3.

РОЗДІЛ 3

ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ НОВОРІЧНОГО БАНКЕТУ У РЕСТОРАНІ «АЛЯСКА»

Удосконалення організації обслуговування новорічного банкету у ресторані «Аляска» повинно передбачати наступні заходи, а саме:

- 1) забезпечення святковості атмосфери, відповідне декорування зали та насичена програма організації новорічного банкету;
- 2) забезпечення максимальної відповідальності адміністративного та обслуговуючого персоналу при реалізації обслуговування;
- 3) формування якісного та корисного меню новорічного банкету, що дає можливість максимально ефективно здійснити святкування Нового року;
- 4) використання нових (інноваційних) форм для декорування, організації та обслуговування новорічного банкету;
- 5) забезпечення розширення асортименту страв та послуг під час організації новорічного банкету.

Аналізуючи господарську діяльність ресторану «Аляска», слід відзначити, що при ухваленні рішення про перевагу у ресторані «Аляска» споживачем найбільш значущий вплив справляє якість наданої послуги (68% від загального числа опитаних).

Наступним за значимістю чинником є наявність знижок і акцій (12%), 10% респондентів включили вартість послуги в число найбільш значущих чинників, що впливають на вибір ресторану споживачем та 9% рекомендації друзів.

Загалом лише 60% респондентів оцінили роботу ресторану «Аляска» з позитивної сторони, 30% частково задоволені роботою закладу, тобто має постійних гостей, які надають йому перевагу перед іншими закладами міста.

Однак 10% споживачів зовсім не задоволені роботою, що свідчить про наявні недоліки в якості надання послуг громадського харчування. Що стосується виробничої діяльності закладу, тобто якості приготування страв, то майже всі споживачі задоволені нею.

Схвалення викликали не тільки смакові якості, але і розмір порцій, оригінальне оформлення і подача страв. Серед найбільш позитивних моментів відвідувачі відмічають також зручний під'їзд і наявність автостоянки, вдало і оригінально оформлений інтер'єр закладу, можливість потанцювати та поспівати під «живу» музику, наявність великої відкритої веранди, проведення музикальних вечорів із запрошеними відомими колективами, можливість надання банкетних послуг різного формату. Переважна більшість споживачів задоволена також і ціновою політикою ресторану «Аляска» - ціни відповідають їх очікуванням і якості страв, діє система знижок та акційних пропозицій.

Проведений аналіз виявив також ряд причин, що впливають на зниження якості продукції та обслуговування відвідувачів в ресторані «Аляска». Серед них недостатня потужність холодильного обладнання, перебої з подачею електроенергії, невідповідність дій персоналу стандартам обслуговування, несвоєчасна подача блюд і тривалий час очікування офіціантів, відсутність у меню інгредієнтів страв, що незручно для алергіків, іноді присутня навіть грубість обслуговуючого персоналу.

Виявлено, що у закладі досить велика плинність персоналу, особливо у літній період, коли частина виробничого та обслуговуючого персоналу переходять працювати у «пляжні» заклади, так як завдяки великій кількості відпочиваючих у цей час там вищі заробітки [23, с.457].

Важливе значення в аспекті підвищення ефективності обслуговування під час проведення Новорічного банкету є забезпечення якості обслуговування проведення даного заходу.

Зарубіжний і вітчизняний досвід свідчить, що управління якістю обслуговування клієнтів – складний процес, який охоплює організаційний, економічний і соціальний напрями діяльності готельного підприємства.

За системним підходом управління якістю обслуговування клієнтів – це сукупність взаємопов’язаних суб’єктів, об’єктів, принципів, методів і функцій управління, орієнтованих на розроблення та задоволення вимог щодо якості та зниження витрат на них. При цьому зусилля спрямовуються на досягнення пріоритетних цілей, серед яких – підвищення рівня якості, зниження операційних витрат, забезпечення оперативності обслуговування, отримання оптимального прибутку.

На підставі виконання досліджень сформовано структурно-функціональну модель системи управління якістю обслуговування клієнтів у ресторані «Аляска» (рис. 3.1).

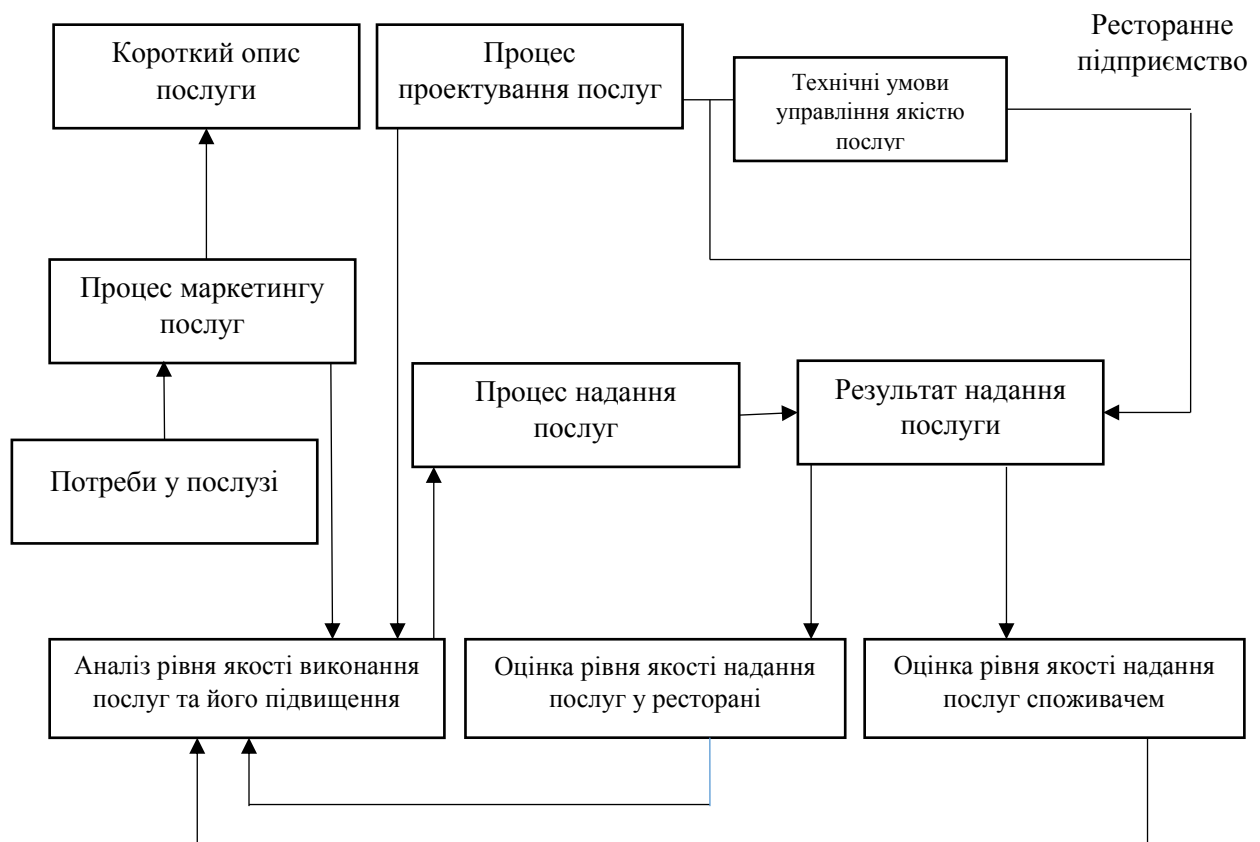


Рис. 3.1. Структура системи управління якістю ресторанних послуг у ресторані «Аляска»

Якісне обслуговування – це суть надання послуг та приготування основних страв у ресторані «Аляска» й, звичайно, умова його успішності. Асортимент, смакові якості страв, ціни, дизайн, імідж, місце розташування ресторану «Аляска» важливі, але вони ніколи не компенсують в очах клієнта неуважного і недбалого ставлення з боку персоналу. З іншого боку, ресторан, що зумів надати клієнтам відмінний сервіс, одержує найсильнішу конкурентну перевагу [8; 9].

Реалізація управління якістю продукції та послуг у ресторані «Аляска» 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 у ресторані «Аляска» має визначальне значення в контексті вирішення проблем зростання конкурентоспроможності та забезпечення фінансової стійкості закладів ресторанного типу [25].

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 у ресторані «Аляска».

Вимоги до якості та конкурентоспроможності постійно змінюються і зростаю із розвитком науково-технічного прогресу та стимулювання інноваційної діяльності підприємств.

У ресторані «Аляска» адміністрація закладу та працівники повинні гарантувати споживачам послуг гігієну та чистоту, особисту безпеку та

безпеку їх майна, а також чітке та якісне обслуговування. На рисунку 3.2 зображено цикл управління якістю у ресторані «Аляска» і в контексті вироблення якості та налагодження взаємовідносин зі споживачами.

Досліджуючи дані представлені на рис. 3.1. необхідно відзначити, що важливо відлагодити механізм взаємодії «заклад – клієнт» для максимального задоволення вимог клієнта. Якість наданих послуг у ресторані «Аляска» повинна відповідати внутрішнім та зовнішнім стандартам і вимогам клієнтів, що різко посилюється в умовах високої конкурентності. В контексті отримання максимальної прибутковості комерційної діяльності керівництву слід контролювати якість надання ресторанних послуг та забезпечувати високу якість обслуговування.



Рис.3.2. Цикл управління якістю продукції та послуг
у ресторані «Аляска» [25]

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.81].

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 [16, с.140].

Окрім запропонованих методів, існують інші способи покращення управління якістю послуг у ресторані «Аляска». 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 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 ресторану у наявних і потенційних клієнтів, що відображається в сприйнятті реальної технології обслуговування через порівняння з очікуваною.

Одним з ефективних методів приваблення відвідувачів є системи знижок та картки постійних клієнтів [9, с.133]. Частково уникнути конкуренції можна, якщо акцентувати увагу на концепції закладу. Концептуальним ресторанним закладам простіше витримати конкурентну боротьбу, але ніша таких закладів заповнена всього на 5-10%. Оскільки Україна перебуває на шляху до перетворення на туристичну країну, то до відповідності європейським стандартам необхідно подолати нелегкий шлях.

Враховуючи, що наша країна володіє високим потенціалом, необхідно

розширювати інфраструктуру закладів ресторанного бізнесу, створювати заклади для навчання персоналу та підвищення його кваліфікації. На першому етапі постає необхідність розробки власної нормативно-правової бази, яка б регулювала якість надання послуг у сфері ресторанного бізнесу.

Система управління якістю послуг ресторану «Аляска» повинна гарантувати клієнтові задоволення його потреб під час обслуговування в ресторані, на усіх його етапах і у всіх ланках. Тому особливого значення набуває проблема розроблення та практичного застосування внутрішніх стандартів підприємств, які визначають загальні складові якості надання ресторанних послуг у ресторані «Аляска».

Для успішного ведення бізнесу в ресторані «Аляска» запропоновано запровадити підвищення кваліфікації персоналу шляхом проведення спеціальних тренінгів. Для цього необхідно розробити програми по атестації співробітників з метою виявлення їх практичних знань, а після впровадити покрокове навчання. Крім стандартів обслуговування необхідно займатися психологічними установками на отримання результату роботи, тренінгами з продажу та управління продажами.

Ресторану «Аляска» необхідно працювати над підвищенням кваліфікації персоналу, як офіціантів, так і кухарів. Тому в якості заходів щодо вдосконалення діяльності ресторану запропонована організація курсів навчання для офіціантів і кухарів.

Складена програма навчання із занять тривалістю 30-40 хвилин. Очікуваний ефект від навчання персоналу - підвищення рівня обслуговування в ресторані і формування власного стилю оформлення страв в кафе, що підвищує його ексклюзивність. Це збільшить число постійних клієнтів кафе, а також підвищить число тих відвідувачів, які рекомендують ресторан «Аляска» своїм знайомим.

Рекомендовано для самостійного навчання придбати авторську

програму Романа Хорзова «Офіціант 24/7», а також відеопрограму «Бездоганний офіціант», яка призначена як для новачків, так і для досвідчених співробітників. Програма «Офіціант 24/7» - це збірник тез і лекційно-роздаткового матеріалу з навчання, а також звід тестів (усні і письмові), які дозволяють оцінити знання на кожному етапі.

Визначимо витрати на навчання персоналу та подальший ефект від реалізації заходів підвищення кваліфікації адміністрації та обслуговуючого персоналу. Слід відмітити, що навчання, як свідчить практика реалізації такого навчання дає щорічно збільшувати доходи від реалізації асортименту послуг та страв орієнтовно на 1-2% щорічно, відповідно проект розрахований на три роки, при цьому доходи від реалізації проекту збільшаться за 1 рік на 1%, за другий та третій рік реалізації на 2%.

Витрати на навчання персоналу плануються у розмірі 250 тис.грн. протягом 1 року, та 300 тис.грн. протягом 2 та 3 року реалізації проекту підвищення кваліфікації персоналу ресторану. Відповідно розрахуємо витрати та визначимо ефект від навчання персоналу у ресторані «Аляска» у перспективному періоді (таблиця 3.1).

Таблиця 3.1

Витрати та визначимо ефект від навчання персоналу у ресторані
«Аляска» у перспективному періоді

Показник	1 рік	2 рік	3 рік
Доходи від реалізації продукції та послуг	212,83	496,24	457,82
Витрати на навчання персоналу	250	300	300
Прибуток до оподаткування	-37,17	196,24	157,82
Податок на прибуток	0,00	35,32	28,41
Чистий прибуток від реалізації навчання персоналу	-37,17	160,92	129,41
Економічний ефект даного заходу	253,16		

Таким чином, протягом трьох років навчання персоналу проект повинен окупитися у другому році, при цьому загальний ефект від навчання та підвищення кваліфікації персоналу становитиме 1% зростання чистого доходу від реалізації продукції та послуг, а протягом 2 та 3 року показник становитиме 2%. Відповідно очікуваний ефект від реалізації даного заходу становитиме 253,16 тис.грн.

ВИСНОВКИ

В роботі подано короткі висновки за результатами дослідження та представлених у роботі завдань:

1. В роботі досліджено особливості проведення банкету та відзначено, що у закладах ресторанного типу зазвичай реалізують банкети, котрі проводяться на честь здійснення подій (свят), а саме дня народження, Нового року, різноманітних зустрічей, конференцій та інше. Основними класифікаціями банкетів є банкет із розміщенням та банкет без розміщення, в розрізі даних банкетів є банкет за столом, банкет – фуршет, банкет – десерт, коктейль та інші. Зазвичай проведення банкету складний процес, котрий включає послідовність стадій, а саме: приймання замовлення, підготовку до проведення банкету та виконання замовлення.

2. Підготування до проведення новорічного банкету досить важкий та відповідальний процес. Важливим аспектами проведення даного свята є святкова атмосфера, якісне меню та ефективний процес обслуговування. В період новорічних свят важливо сформувати святкову атмосферу проведення даних заходів, а неодмінним атрибутами заходу є ялинка, святкові столи із невеличкими ялинками або гілками із ялинок (сосни), новорічне шампанське. Атмосферу свята необхідно доповнити новорічними розвагами, повинні гостей розважати Дід Мороз та Снігуронька, важливо проводити конкурси та лотереї для більш ефективнішої та святкової атмосфери у даному закладі.

3. Об'єктом аналізу у курсовій роботі обрано ресторан «Аляска» - заклад ресторанного типу, який знаходиться у одному із мікрорайонів міста Тернопіль – «Аляска». Заклад створено у 2010 році і діє як ресторан, у котрому можна проводити різноманітні заходи та святкування банкетів (дня народження, Нового року, сімейних свят, зустрічей випускників та інших свят). Аналізуючи організаційну структуру управління у даному ресторані необхідно відзначити, що вона лінійно-функціонального типу. Процес управління у ресторані «Аляска» орієнтований на формування раціональних умов у сфері створення та подальшої реалізації продукції (основних страв) ресторану та забезпечення досить високого рівня обслуговування.

4. Обслуговування та декорування під час здійснення новорічного банкету реалізується по-етапно, зокрема: на першому етапі здійснюється прийом замовлення для проведення новорічного банкету; на другому етапі здійснюється підготування до проведення новорічного банкету у даному ресторані; на третьому етапі реалізується безпосередньо обслуговування в процесі проведення новорічного банкету у ресторані.

5. Узагальнюючи результати дослідження меню новорічного банкету, необхідно відзначити, що у 2019 році, воно мало наступні позиції, а саме: салати, м'ясні закуски, рибні закуски, гарячі закуски, гарячі страви, десерти, напої та спиртне. Меню новорічного банкету у 2020 році, слід відзначити наявність наступних позицій меню, а саме: канапе, соління, асорті рулетів, салати, гарячі страви, десерти. Економічний ефект від проведення новорічного банкету у 2019 році був дещо вищий ніж у 2020 році, оскільки чистий прибуток заходу у 2019 році становив - 25830 грн., а у 2020 році складав 18450 грн.

6. Основними акцентами зростання ефективності обслуговування у ресторані «Аляска», в тому числі і новорічних банкетів є орієнтування на забезпечення зростання якості послуг, постійне вдосконалення роботи адміністрації та обслуговуючого персоналу, орієнтування на інноваційні методи обслуговування банкетів. В роботі запропоновано реалізовувати концепцію підвищення кваліфікації персоналу за рахунок його навчання. Як свідчить практика реалізації такого навчання дає щорічно збільшувати доходи від реалізації асортименту послуг та страв орієнтовно на 1-2% щорічно, відповідно проект розрахований на три роки, при цьому доходи від реалізації проекту збільшаться за 1 рік на 1%, за другий та третій рік реалізації на 2%.

Дані аналізу показують те, що протягом трьох років навчання персоналу проект повинен окупитися у другому році, при цьому загальний ефект від навчання та підвищення кваліфікації персоналу становитиме 1% зростання чистого доходу від реалізації продукції та послуг, а протягом 2 та 3 року показник становитиме 2%. Відповідно очікуваний ефект від реалізації даного заходу становитиме 253,16 тис.грн.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Айситуліна К. Якісне обслуговування – філософія ресторану. М.: *Гостиничный бизнес*. 2010. №6. С. 23-28.
2. Артемова Е.Н., Владимірова О.Г. Планирование на предприятиях ресторанного бизнеса: учеб. пособие. М.: Издательский центр “Академия”, 2011. 176 с.
3. Архіпов В.В. Організація ресторанного господарства: навч. Посібник. К.: Центр учбової літератури; Фірма “Інкос”, 2007. 280 с.
4. Архіпов В.В., Русавська В.А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства: навчальний посібник. К. : ЦНЛ. 2009. 342 с.
5. Белоусова О. С., Афанас’єва О. С. Актуальні проблеми готельно-ресторанного бізнесу в Україні в умовах підготовки до Євро 2018. *Вісник Волинського інституту економіки та менеджменту*. 2011. №2. С. 53-60.
6. Воробйова Н.П. Управління рекламною діяльністю підприємств ресторанного господарства: автореф. дис. канд. екон. наук: 08.00.04 «Економіка та управління підприємствами». Донецьк, 2008. 19 с.
7. Давидова О. Ю., Писаревський І. М., Ладигенська Р. С. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: навч. посібник. Харків : ХНАМГ, 2020. 468 с.
8. Данилюк Л. П. Сутність управління якості ресторанних послуг. *Економіка. Управління. Інновації*. 2019. №12. С. 78-83.
9. Дубодєлова А. В. Система управління якістю ресторанних послуг: методологічні аспекти. *Проблеми економіки та управління*. Л.: Вид-во Нац. ун-ту «Львів. Політехніка». 2008. №611. С. 130-134
10. 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.
11. 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.

12. Меню на Новий рік 2021: що повинно бути на новорічному столі та як його прикрасити. URL: <https://np.pl.ua/2020/12/meniu-na-novyuy-rik-2021-shcho-povynno-but-y-na-novorichnomu-stoli-ta-iak-yoho-prykrasyty/> (дата звернення до ресурсу 12.06.2021 року)

13. Меню новорічного столу. URL: <https://smachni-recepti.pp.ua/menyu-novorichnogo-stolu/> (дата звернення до ресурсу 12.06.2021 року)

14. Мунін Г.Б., Карягін Ю.О., Роглев Х.Й., Руденко С.І. Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу: навч. посібн. К.Кондор, 2008. 460 с.

15. Офіційний сайт ресторану «Аляска» м.Тернопіль. URL: <http://restaurant-alaska.com.ua/> (дата звернення до ресурсу 12.06.2021 року)

16. П'ятницької Н. О. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства: Підручник. К.: Центр учбової літератури, 2011. 584 с.

17. Сало Я.М. Організація обслуговування населення на підприємствах ресторанного сервісу. Ресторанна справа. Довідник офіціанта. Львів: Афіша. 2007. 301 с.

18. Скавронська І. В. Пріоритетні напрямки розвитку ресторанної справи України в контексті світового досвіду. *Вісник Чернівецького торговельно-економічного інституту*. 2018. Вип. 2. С. 232-244.

19. Скавронська І.В. Пріоритетні напрямки розвитку ресторанної справи України в контексті світового досвіду. *Науковий вісник Чернівецького торговельно-економічного інституту Київського національного торговельно-економічного університету «Економічні науки»*. Випуск II (34). Чернівці, 2009. С. 232-244.

20. 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.

21. Томаля Т. С., Щипанова Я. І. Управління якістю в готельно-ресторанному бізнесі. *Економіка. Управління. Інновації*. 2020. Випуск № 2 (12). С.22-27.

22. 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.

23. 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*. 2018. № 87.С. 453-460.

24. 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, 2018. 96 с.

25. Як ресторану підготуватися до святкування нового року? URL: <https://blog.metro.ua/kak-restoranu-podgotovytsya-k-prazdnovanyyu-novogo-goda/> (дата звернення до ресурсу 12.06.2021 року)

ДОДАТКИ

Додаток А

Приклади новорічного меню у закладах ресторанного типу



**Новорічне
МЕНЮ**
на одну особу
вартість **1000** грн

**ЧЕСНЕ
М'ЯСО**
Ресторан на Ринку
www.akurat.com.ua

Холодні закуски
Міні рулетки з баклажанів | 100
у супроводі сирного та волоського гарбуза з джусом сирого
Асорті м'ясе | 100/50
у супроводі бурштинових, вишневих з джемом;
кобаски, шинельного та дим'яного – сирного гарбуза.
Сервірується бурштиновим

Карпатські сир на винній тарелі | 100/25
сервірується волоським гарбузом та джусом сирого
Паштет з рожевої класолі | 75/25
сервірується ароматним дим'яним
листою перцем та картоплею

Хлібна корзина власного виробництва | 75/25
У супроводі пишнотного хліба з джемом
та солодощами з дим'яним та сирним гарбузом.
Подається з пишнотним сиром

Салати
Салат з овочів із сиром фета | 125
у супроводі солодкого дим'яного та джусу сирого.
Доповнюється солодким – дим'яним сиром.
Салат з теплої курки | 125
паначе / волоським гарбузом. Сервірується м'ясом сирого.
Доповнюється дим'яним сиром

Гаряча закуска
Ковбаска з птиці | 150/100
з кобасковим ефім дим'яним

Основна страва (на вибір)
Мангаліца-гриль | 150/150/35/5
із шматочком дим'яного у супроводі печеного болгарського перцю,
бекону та картоплі. Сервірується маринадом дим'яним та картоплею
Стейк з білої птиці | 200/50/50
з м'ясом сирого. Сервірується картоплею

Гарніри
Печена картопля з чорносливом | 150
і шматочком дим'яного розмарину та картоплею
Хоспер овочі | 150

Десерт
Галицька медова роліада | 150/50/50
з солодким дим'яним та волоським гарбузом

Напої
Узвар | 250
Вода моршинська
Ігристе вино Ламбруско | 375
«Наливки зі Львова» | 250
на вибір білого, чорного, зеленого, рожевого

«Чесне м'ясо» ресторан на ринку
Львів, пл. Ринок, 28
068 439 43 96 098 776 43 07

FAZENDA

НОВОРІЧНЕ МЕНЮ

на винос від ресторану «ФАЗЕНДА»
АКЦІЙНА ЦІНА
 тільки 31.12.2018р.

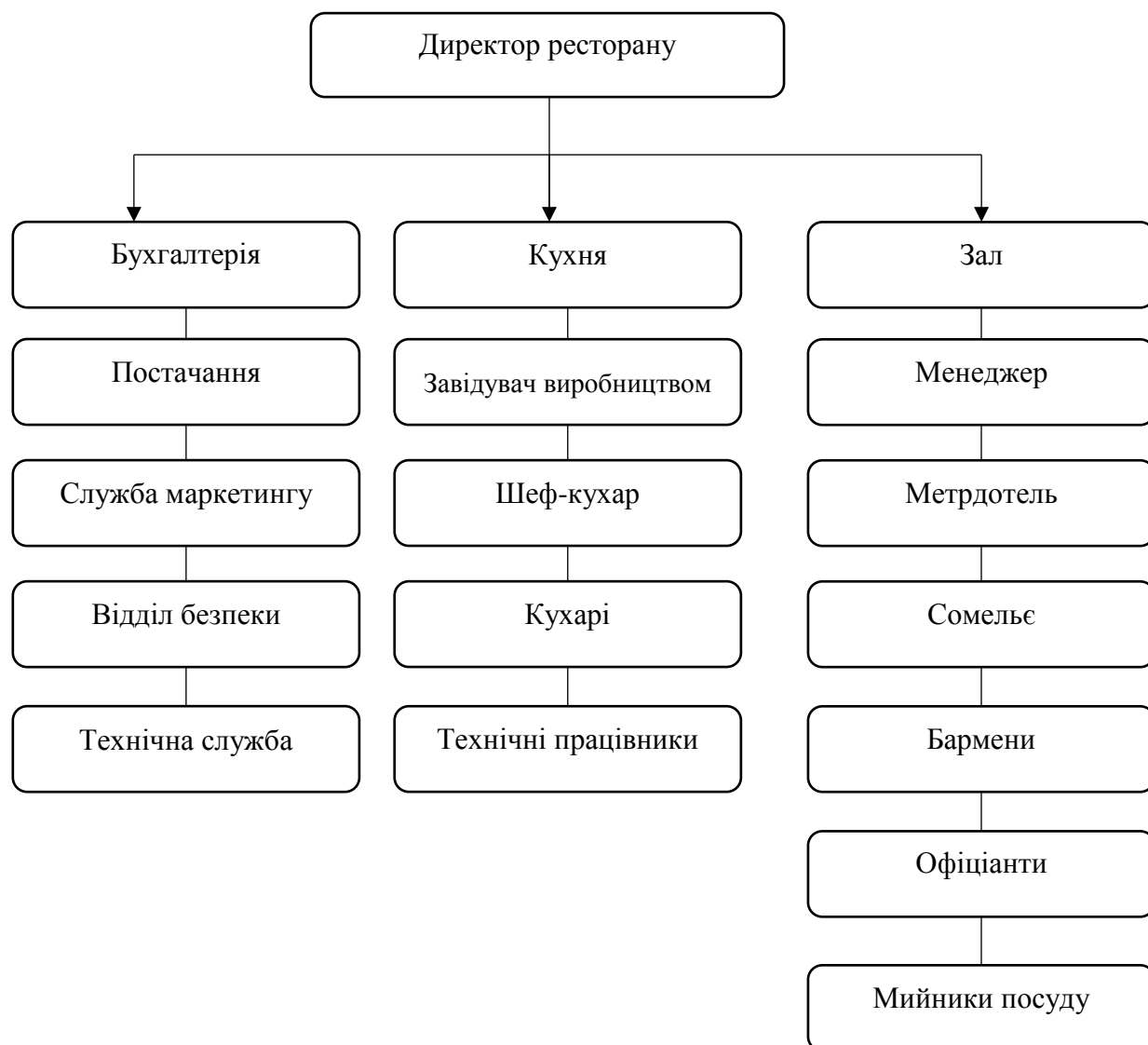
Шуба	100 г 11 грн
Олів'є	100 г 15 грн
С телячого серця	100 г 19 грн
Курячий окорок (Бонфан) фарширований грибами	100 г 20 грн
Риба фарширована	100 г 20 грн
Печіновий торт	100 г 24 грн
Рулет з кабачків	200 г 26 грн
Крильця в хрусткій скоринці	100 г 28 грн
Рулет з баклажана	200 г 30 грн
Окунь в пивному темпурі	100г 36 грн
Язик в пікантному маринаді	180 г 45 грн
Млинці з лососем	150 г 48 грн
Форшмак	200 г 48 грн
Рибна тарілка (оселедець, скумбрія)	200 г 56 грн

ЗАМОВЛЕННЯ ПРИЙМАЄТЬСЯ ЗА ДВІ ДОБИ

Вигляд закладу – ресторану «Аляска» [15]

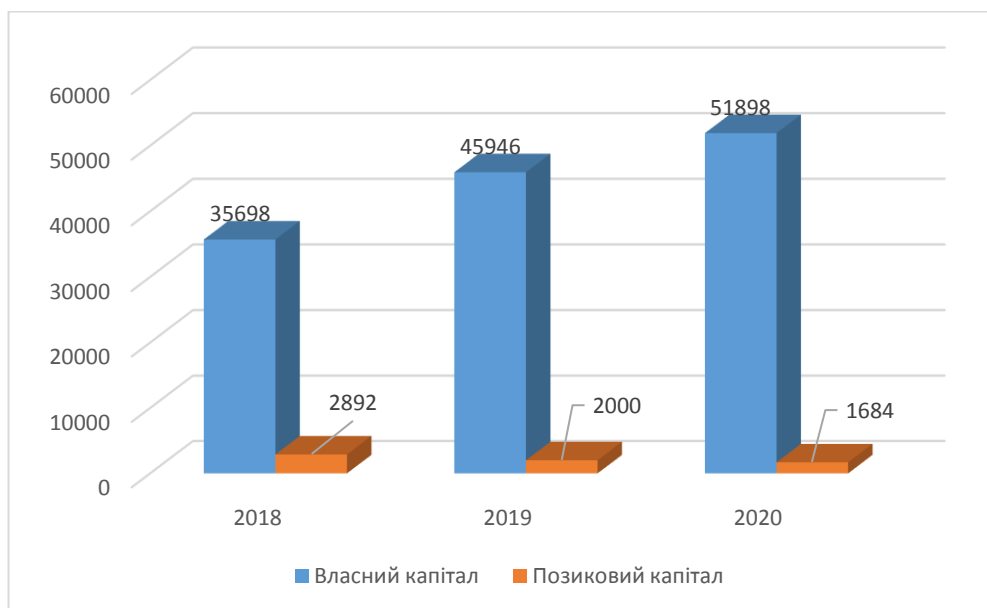


Структура управління у ресторані «Аляска» [15]



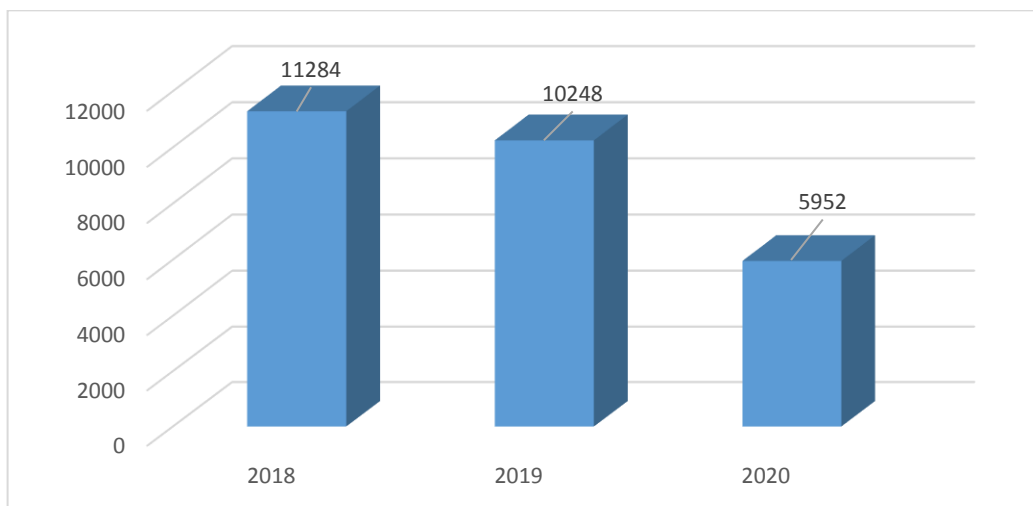
Додаток Г

Динаміка зміни власного та позичкового капіталу ресторану «Аляска» за період 2018-2020 рр.



Додаток Д

Динаміка зміни чистого прибутку ресторану «Аляска» за період 2018-2020 рр.



Інструктивна карта виконання основних аспектів обслуговування
новорічного банкету у ресторані «Аляска» [15]



Варіант подачі страв на новорічний стіл у ресторані «Аляска»



**Меню Новорічного банкету – 2019 у ресторані «Аляска» та його
вартість з розрахунку на 1 особу**

Салати	пор.	Ціна, грн.
Мариноване асорті	100	55
Гриби мариновані з цибулею	50	35
Салат «Капрезе»	100	45
Салат «Воєвода Хуст» (куряче м'ясо, шинка, язик, гриби, гірчиця)	100	40
Салат із сьомгою (сьомга малосолена, яйце, шалата, помідори, огірки, соус)	100	60
М'ясні закуски		
Рулет курячий	25	30
Рулет м'ясний з телятини	25	40
Рулет сировокопчений	25	25
Свинина запечена з часником	30	40
Рибні закуски		
Риба фарширована (короп)	100	35
Ікра порційна	20/20	40
Гарячі закуски		
Ковбаса домашня	75	45
Лаваш із сиром	90	35
Бульйон питний	200	20
Гарячі страви		
Картопля пюре	80	25
Рис з овочами	80	45
Фірмова страва «Карпатія» (свинина, білі гриби, пармезан, винний соус)	250/50	30
Десерти		
Фрукти в асортименті (мандарини, банани, ківі, апельсини, виноград)	200	30
Торт новорічний	0,1	25
Напої та спиртне		
Вода мінеральна «Шаянська» скло	0,5л	20
Вода солодка (фанта-спрайт)	0,5л	20
Сік в асортименті	0,25	25
Кава, чай	1 пор.	20
Коньяк Закарпатський	0,125	40
Шампанське Артемівське брют	0,19	30
Горілка Немирів преміум 0,7л	0,25	45
Всього з однієї особи:		900

Меню Новорічного банкету – 2020 у ресторані «Аляска» та його
вартість з розрахунку на 1 особу

Меню	Вихід, гр.	Ціна, грн.
Канапе із сиром	1 шт.	25
Канапе 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 салями	12 гр.	25
Рулет «Колорит»	100 гр.	50
Салати		
Салат «Лесер Овен»	100 гр.	50
Салат «Венеціанський»	110 гр.	60
Салат «Парізі'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
Фруктова нарізка		
Яблуко	50 гр.	35
Банан	50 гр.	35
Апельсин	50 гр.	35
Хліб		
Хліб білий	2 шматочки	5
Хліб чорний	2 шматочки	5
Всього з однієї особи:		1200

Ім'я користувача:
Роксолана Муха

Дата перевірки:
30.06.2021 13:41:28 EEST

Дата звіту:
30.06.2021 13:42:21 EEST

ID перевірки:
1008366345

Тип перевірки:
Doc vs Internet + Library

ID користувача:
100004238

Назва документа: Микита_ГР 186-2-перевірка

Кількість сторінок: 38 Кількість слів: 7395 Кількість символів: 57211 Розмір файлу: 313.65 KB ID файлу: 1008436870

37.3% Схожість

Найбільша схожість: 10.4% з джерелом з Бібліотеки (ID файлу: 1008335478)

28.7% Джерела з Інтернету

20

Сторінка 40

16.6% Джерела з Бібліотеки

7

Сторінка 40

0% Цитат

Вилучення цитат вимкнене

Вилучення списку бібліографічних посилань вимкнене

0% Вилучень

Немає вилучених джерел