

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

Циклова комісія дисциплін  
готельно-ресторанної справи та туризму

**КУРСОВА РОБОТА  
на тему: «ОРГАНІЗАЦІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ НОВОРІЧНОГО  
БАНКЕТУ У РЕСТОРАНІ «ХУТІР»**

Виконав (ла): ст. гр. ГР-286

Бак Назарій Анатолійович

Науковий керівник:

Муха Роксолана Андріївна

Кількість балів \_\_\_\_\_

Національна шкала \_\_\_\_\_

ECTS \_\_\_\_\_

Члени комісії

\_\_\_\_\_  
(підпис)

\_\_\_\_\_  
(прізвище та ініціали)

\_\_\_\_\_  
(підпис)

\_\_\_\_\_  
(прізвище та ініціали)

**Тернопіль 2023**

## Зміст

<b>ВСТУП.....</b>	<b>3</b>
<b>РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ НОВОРІЧНИХ БАНКЕТІВ У ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА.....</b>	<b>5</b>
<b>1.1. Підготовка та проведення банкетів у закладах ресторанного     господарства.....</b>	<b>5</b>
<b>1.2. Особливості обслуговування новорічних банкетів.....</b>	<b>14</b>
<b>РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ ГОСТЕЙ ПІД ЧАС НОВОРІЧНОГО БАНКЕТУ У РЕСТОРАНІ «ХУТІР».....</b>	<b>18</b>
<b>2.1. Загальна характеристика ресторану «Хутір».....</b>	<b>18</b>
<b>2.2. Організація обслуговування гостей під час новорічного банкету у     ресторані «Хутір».....</b>	<b>27</b>
<b>РОЗДІЛ 3. УДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ НОВОРІЧНОГО БАНКЕТУ У РЕСТОРАНІ «ХУТІР».....</b>	<b>36</b>
<b>ВИСНОВКИ.....</b>	<b>46</b>
<b>СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....</b>	<b>50</b>
<b>ДОДАТКИ.....</b>	<b>52</b>

## ВСТУП

Місця громадського харчування є важливим сектором економіки, який включає виготовлення та продаж купівельних товарів для експлуатації на місці з відпочинком або без нього. Розвиток цієї галузі може призвести до збільшення доходів бюджету, створення нових робочих місць, покращення інфраструктури і загалом, сприяти розвитку третинного сектора економіки. Тому, одним з головних пріоритетів держави є розвиток ресторанного господарства.

Вплив COVID-19 та війни в Україні на заклади ресторанного господарства, призвели до того, що кількість ресторанів та інших типів РГ останнім часом зменшується. Це пояснюється не тільки кризою минулих років, яка знизила клієнтський потік на десятки відсотків, але і невідповідністю якості продукції цінам на неї. Для ефективного розвитку та зростання підприємств закладів харчування потрібно вдосконалити систему обслуговування банкетів різних видів, включаючи організацію новорічного банкету.

Завдання підготовки до новорічного банкету є досить складним та вимагає багато часу та зусиль. Отож, важливо розглянути організаційні аспекти та особливості обслуговування новорічного банкету в ресторані.

Мета цього дослідження полягає в аналізі теоретичних та практичних аспектів обслуговування новорічних банкетів у закладах ресторанного типу.

Об'єктом дослідження є ресторан «Хутір». Предметом дослідження є вивчення взаємозв'язків у процесі обслуговування новорічного банкету у цьому ресторані. В рамках дослідження будуть проаналізовані теоретичні концепції та реалізація практичних аспектів обслуговування банкетів у ресторані, а також будуть вивчені специфічні особливості та взаємозв'язки між персоналом та клієнтами під час проведення новорічних банкетів у ресторані «Хутір».

У курсовій роботі було визначено основні завдання, які полягають у:

- з'ясуванні теоретичних підходів до обслуговування новорічного банкету у закладі РГ;

- визначенні практичних аспектів організації обслуговування новорічного банкету на прикладі ресторану «Хутір»;
- узагальненні шляхів покращення організації сервісу новорічного банкету в ресторані.

В якості інформаційних джерел для дослідження ресторану «Хутір» можуть використовуватись науково-періодична література, електронні джерела з Інтернету, матеріальні та статистичні звіти, що стосуються його фінансово-господарської діяльності. Ці різноманітні джерела нададуть цінну інформацію для проведення дослідження.

Для дослідження курсової роботи були використані наступні методи:

- Оглядовий метод - візуальний огляд ресторану, зокрема залу, де буде проходити банкет. Можна оцінити розміщення столів, декорації, атмосферу, кольорову гаму, якість меблів та посуду, дизайн столів.
- Експертний метод - опитати фахівців у галузі ресторанного бізнесу, які можуть дати корисні поради щодо організації банкету, таких як кухарі, бармени, адміністраторів ресторанів та інші.
- Спостереження - провести спостереження за роботою персоналу ресторану під час проведення новорічного банкету, для виявлення можливих проблем та дефектів у процесі обслуговування та їх подальшого аналізу.
- Аналіз фінансових показників - оцінка економічної ефективності проведення банкету, визначення вартості послуг та витрати на їх надання, а також обсяги продажів та прибуток, що було отримано в результаті організації подібного заходу у ресторані.

Структура та обсяг курсової роботи: робота складається із вступу, трьох розділів, висновку, списку використаних джерел та додатків. Загальний обсяг становить – 59 сторінок.

## **РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ НОВОРІЧНИХ БАНКЕТІВ У ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА**

### **1.1. Підготовка та проведення банкетів у закладах ресторанного господарства**

Святкування Нового року в ресторані є однією з найочікуваніших та улюблених подій серед клієнтів ресторанів під час святкового періоду. Новорічний банкет — це не просто страви та напої, це урочиста подія, яка спонукає гостей збиратися разом, насолоджуватися смаками, обмінюватися побажаннями та разом радіти святкуванню. Багато людей обирають провести Новий рік у ресторані, щоб уникнути клопотів із приготуванням їжі, прибиранням та іншими рутинними заняттями і замість цього зосередитися на веселощах та розвагах.

При цьому важливо забезпечити високий рівень обслуговування та створити святкову атмосферу, щоб гості могли насолоджуватися святом та отримати тільки позитивні враження від святкування. Ресторани, які забезпечують високу якість обслуговування та надають своїм гостям незабутні враження, мають більше шансів залучити нових клієнтів та зберегти постійних відвідувачів. Тому в підготовці до новорічного банкету слід враховувати не тільки меню та інші деталі, а й налаштувати свій персонал на створення незабутнього новорічного настрою.

Заклади ресторанного бізнесу можуть забезпечувати сервіс-обслуговування банкетів за замовленням поодиноких гостей чи установ. Банкет — це урочиста подія, яка включає в себе сніданок, обід або вечерю.

В залежності від поводу, з якого відбувається банкет, їх можна розділити на: офіційні (ділові) й неофіційні. Ділові банкети можуть включати прийняття глав уряду, дипломатичних консулів, ювілейні заходи та національні свята.

Неофіційні банкети можуть бути організовані для сімейних свят, товариських зустрічей, традиційних свят та інших подій.

Банкети розгалужуються на дві групи:

- банкети без розміщення;
- банкети з розміщенням.

У свою чергу банкети без розміщення поділяються на: банкет-фуршет, банкет-десерт і т.д. А банкет з розміщенням — банкет за столом та чайний банкет [2, с.154].

У ресторанній сфері, при обслуговуванні банкетів, персонал може поділити гостей на ті, які отримують повне або часткове обслуговування офіціантами. При повній обслузі, офіціанти подають всі страви і напої гостям в обнос, тоді як при частковому — певну кількість страв і напоїв, зокрема холодні, можуть бути виставлені на столах, тоді як гарячі страви та напої - подані в обнос або виставлені на стіл.

Щодо асортименту страв і напоїв, банкети можуть бути універсальними або спеціалізованими. До універсальних належать банкети з повним чи частковим обслуговуванням, а до спеціалізованих — банкет-фуршет, банкет-буфет, банкет-коктейль, банкет-чай.

Банкет-фуршет — це чудова можливість організувати зустріч з великою кількістю людей в обмежений час. Такий формат можливий як у ресторані, так і в будь-якій установі. Зазвичай він триває 1 - 1,5 години і проходить з 18 до 20 години.

Один з головних плюсів банкету-фуршету — це можливість обслуговування багатьох гостей на малій площі залу. Учасники можуть самі вибрати місце, підійти до будь-якого гостя для розмови, взяти снеки та напої, і відвідати захід на скільки їм зручно. Також варто відзначити, що організація банкету-фуршету коштує менше, ніж банкет за столом, розраховуючи на одного гостя.

На банкеті-фуршеті зазвичай немає стільців, гості можуть вільно рухатися біля столів, стоячи й поїдаючи закуски, або забираючи їх з собою. У меню

зазвичай є холодні та гарячі закуски, десерти та гарячі напої. Холодні закуски готуються у формі дрібної нарізки, щоб гості могли їсти їх без ножа. Щоб забезпечити зручність обслуговування, на одного офіціанта припадає 15-20 гостей.

Розташування та форма столів залежать від конфігурації залу, кількості запрошених, розташування вікон та дверей. Столи можуть бути розміщені в одному ряду, кількох рядах, в формі літер Т, П, Ш тощо.

Окрім розташування фуршетних столів, додатково можуть бути розміщені невеликі столики, зазвичай біля стін, які можуть бути круглими, квадратними або прямокутними. Гості можуть розміщувати на них вжитий посуд, а також передбачені підсобні столи для резервуарів з тарілками, приборами та серветками.

Для оформлення фуршетних столів використовують банкетні скатертини, краї яких опускаються на відстані 5-10 см від підлоги.

Фуршетні столи сервірують посудом з кришталю або скла, тарілками та приборами, з урахуванням особливостей обслуговування. На фуршетному столі не розміщують келихи для ігристого вина, стопки для коньяку та пивні склянки. Також передбачені кілька підсобних столиків для резервуарів з тарілками, приборами та серветками [4].

Банкет-коктейль є популярним форматом обслуговування учасників різноманітних офіційних подій, таких як конференції, наради, симпозіуми, фестивалі, конгреси та інші. Зазвичай це подія тривалістю 2 години, яка проводиться у другій половині дня. Гості споживають їжу та напої, стоячи, без використання банкетних столів, тарілок та приборів. Замість виделок гості використовують шпатель, а закуски подаються у дрібних порціях офіціантами.

Для проведення банкету-коктейлю потрібне додаткове приміщення, що знаходиться поруч з основним залом. У цьому приміщенні розташовується буфет, де офіціанти підготовляють, розливають та подають напої. На столах, які покриті скатертинами, розміщуються закуски, що готуються у кухні ресторану.

Перед початком банкету офіціанти розпочинають приготування та сервірування простих напоїв та коктейлів. Четверта частина склянок, розміщених на столі, заповнюється напоями на дві третини, а потім — на підносах, які покриваються серветками. На банкеті можуть бути подані різні види коктейлів, такі як соки, мінеральна та фруктові вода, ігристе та інші напої. Зазвичай на банкеті сервірують канапе з рибою, шинкою, ковбасою, бутербродною масою тощо, а також тарталетки з салатом, паштетом, фаршированими яйцями тощо.

Для десерту можна подавати асорті тістечок, яблук в тісті та фруктів на шпажках. Кількість офіціантів потрібно визначати залежно від кількості гостей, рекомендується один офіціант на 20-25 осіб [3].

Напої та холодні закуски слід подавати з моменту приходу першого гостя і до того, як піде останній. Сервіс починається з напоїв, а згодом переходять до закусок. Закуси можна подавати на круглих порцелянових тарілках. Після морозива, щоб додати насолоди, можна пропонувати шампанське. Інколи для банкетного заходу організовують буфет-бар.

Банкет-чай - це захід, який проводять з нагоди дня народження та інших святкових подій. Зазвичай на таких заходах буває маленька кількість гостей, а час проведення — з 16:00 до 18:00. Тривалість такого заходу зазвичай не перевищує 2 годин, а частіше — 1,5 години. Для обслуговування 10-12 гостей рекомендується мати двох офіціантів. Меблі для банкету-чаю можуть бути невеликі, круглі або овальні столи, або ж квадратні та прямокутні столи, якщо немає інших варіантів. Також можна використовувати стільці, крісла, напівкрісла та дивани. Щодо столової білизни, то можна використовувати кольорові скатертини та серветки.

У розділі вин та горілок пропонуються десертні напівсолодкі та напівсухі вина, лікери, коньяки та ігристе вино. Холодні закуски не рекомендується подавати на чайний стіл.

Для сервірування чайного столу використовуються дрібні десертні тарілки, фруктові та десертні столові прибори, чарки мaderні, коньячні та лікерні



келихи, келихи для шампанського, чайні чашки, цукорниці, щипці для цукру, лоточки для лимона, розетки для варення, вази для фруктів та борошняних кондитерських виробів.

Такі речі, як тарілки для фруктів та відповідні прибори, можуть бути розміщені на столі в стопках по 4-6 штук в зручних для гостей місцях, і їх можна подавати гостям протягом обслуговування.

Крім того, на столі слід розмістити солодощі, фрукти та інші десерти, а також напівсолодкі вина. До гарячих напоїв можна подавати вершки, молоко та лимон окремо. Келих для шампанського слід ставити лівіше мадерної чарки. Для прикраси чайного столу найкраще використовувати самовар, який можна розмістити на основному столі або на невеликому приставному. Чайник з заваркою та чашки слід ставити поряд із самоваром [5].

Офіціанти вітають гостей і допомагають їм зайняти свої місця за столом. Після того, як гості розмістяться за столом, офіціантки запропонують солодкі страви та вина, а також гарячі напої будуть готові до подачі.

Після вживання їжі офіціанти забирають використаний посуд та підносять до кожного гостя нові чисті тарілки та прибори. Після прибирання на стіл подають чай, виклавши на стіл вершки, гаряче молоко та лимон. Чашки з гарячими напоями розміщуються на блюдцях праворуч від десертних тарілок. Ложки, які використовують для гарячих напоїв, повинні бути розміщені на блюдці перед чашкою, з ручкою вправо, а ручка чашки повинна бути повернена в ліву сторону від гостя. Після подачі гарячих напоїв, офіціанти можуть запропонувати гостям мускат, лікер або коньяк, які також подаються в графінах, а не в пляшках.

Господиня банкету наливає чай зі свого самовару та пропонує його гостям. Офіціант є помічником господині, який допомагає їй подавати чай гостям, а також підносить чисті чашки та чайник із заваркою. Запитавши господиню, офіціант може налити чай з самовару та пропонувати його гостям [5].

Відповідно до бажань клієнта, можуть організовуватися окремі види банкетів або їх поєднання - комбінований або складний банкет. Організація банкету, включає наступні етапи, зокрема й новорічний банкет.

- Етап перший складається в прийманні замовлення.
- Етап другий у підготовці до організації застілля.
- Етап третій полягає у виконанні замовлення (проведення банкету)

(рис.1.1).

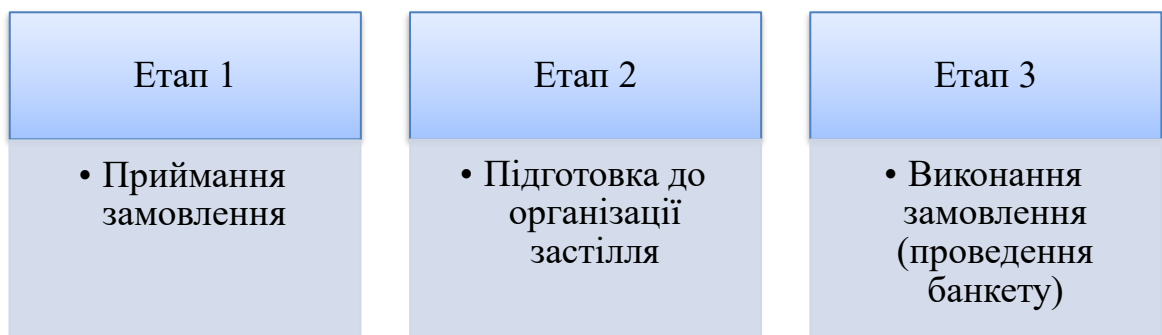


Рисунок 1.2. Організація банкету в ресторані.

Джерело: Розроблено автором на основі [9, с.118]

Банкетні заходи вимагають детального планування та підготовки. Успішність таких заходів залежить від того, наскільки добре продумані деталі та дрібниці, що впливає на усіх учасників та кінцевий результат. Завчасна підготовка допомагає забезпечити повне задоволення замовника та створити відчуття цілісності заходу.

Успішний банкет залежить від того, наскільки детально та вчасно узгоджені всі деталі замовлення між його упорядником та адміністрацією ресторанного підприємства, які організують та обслуговують захід. Тому бажано, щоб керівник замовлення був повністю ознайомлений з особливостями цього заходу [18].

Під час оформлення замовлення, клієнтам пропонують ознайомитися з банкетним залом, домовитися про розташування столів, визначити місце почесних гостей. Якщо банкет передбачає декілька столів, то пропонується окремо обговорити розташування відвідувачів за окремо взятим столом, дотримуючись норми 60-80 см на одну особу. Також можливо домовитися про

приблизний дизайн банкетного залу. Це все робиться під час прийому замовлення.

Для забезпечення безпеки ресторану та уникнення можливих негараздів зі сторони клієнта, рекомендується, щоб адміністрація ресторану уклала договір про надання послуг з організації будь-яких видів банкетів, таких як фуршет, презентація, ювілей, розписка, випускний вечір і т.д. Багато середніх та великих закладів, окрім основної діяльності – приготування страв та сервірування столів, також зобов'язані організовувати культурну програму, наприклад, запрошенням музикантів, ведучого вечора, а також різних розважальних гуртів на новорічні банкети тощо. Ці послуги можуть виступати посередниками, тому складання договору на організацію та проведення банкету допомагає впорядковувати процес проведення заходу.

Окрім того, доцільно включити в договір пункти, які передбачають відповідальність за якість обслуговування та приготування страв з боку закладу ресторанного господарства, а також за збереження майна закладу та компенсацію можливих збитків, таких як розбитий посуд, пошкодження скатертин, столового приладдя тощо, з боку замовника [16,с.79].

Після визначення характеру заходу, узгоджуються умови оплати за банкет між закладом ресторанного господарства та замовником, залежно від його статусу як фізичної або юридичної особи. Для громадян, які є фізичними особами, доступні різні способи оплати, зокрема, готівкова або безготівкова оплата з використанням платіжних карток, що реєструються за допомогою реєстраторів розрахункових операцій в закладах ресторанного господарства.

Коли планується провести розкішний банкет, замовник зазвичай резервує цілий зал. В такому випадку заклад може укласти з ним окремий договір оренди, який визначає умови відповідно до домовленостей сторін. Крім того, у договорі будуть вказані реквізити для оплати та процедура її здійснення, яка може бути як у готівковій, так і в безготівковій формі [10, с.81].

У рамках замовлення-рахунку від замовника вимагається внесення авансу як гарантії того, що він не змінить свого рішення та продовжить співпрацювати

із закладом щодо проведення банкету. Крім того, авансова сума використовується для закупівлі необхідних продуктів для приготування страв та кулінарних виробів.

Під час організації банкету, дуже важливо визначити, скільки робітників потрібно для його обслуговування. Кількість офіціантів, які потрібні на банкет, залежить від кількох факторів, таких як складність меню, частота зміни страв, відстань між банкетним столом та кухнею, місце розташування столів для обслуговування, наявність достатньої кількості посуду та приборів для сервірування столу і т.д.

Перед початком повноцінного обслуговування банкетного столу, необхідно виконати кілька кроків. Спочатку слід розмістити столи та накрити їх скатертиною. Якщо банкетні столи складаються з обідніх ресторанних столів, які призначені для 4-6 осіб, то спершу необхідно покрити їх сукном. Сукно не тільки поглинає шум, але й вбирає вологу та забезпечує стійкість предметів сервірування.

Щодо банкету з частковим обслуговуванням, то стіл сервірується на всі страви, згідно з меню — окремі столові тарілки із склянками з кришталю та скла, а також з серветками. Крім того, за 30-40 хвилин до приходу відвідувачів на стіл розставляють холодні закуски, страви, напої та вази зі свіжими фруктами. Зазвичай, всі холодні страви, закуски та напої, які зазначені в меню, будуть розміщені на столі через кожні 3,0-3,5 метри довжини, що відповідає 4-5 гостям, які сидять з обох боків столу. Крім того, бажано, щоб стіл був прикрашений квітами [18].

Важливим аспектом організації банкетних подій є високий рівень обслуговування. Офіціанти відіграють ключову роль у створенні теплої та приємної атмосфери на заході, тому вони повинні мати дисципліну, бути організованими та ввічливими у взаєминах з гостями. На відміну від простого сервісу, культура обслуговування включає елегантний зовнішній вигляд, доброзичливе, тактовне та уважне ставлення до гостей, а також безумовне виконання всіх розпоряджень та інструкцій адміністратора/метрдоителя. Всі ці

аспекти сприяють створенню гарного настрою учасників банкету та роблять його незабутнім подією.

Ефективність роботи офіціанта визначається не лише його здатністю створювати перше враження, але й умінням встановлювати особисті контакти з гостями. Взаємодія розпочинається з емоційного зв'язку, тому якщо гість не відчуває зручності в спілкуванні з офіціантом з самого початку, то подальші спроби установити контакт можуть бути марними. Посмішка є універсальним жестом гостинності, який здатний зігріти, підбадьорити та залучити гостя до спілкування, налаштувати на дружній лад. Тому офіціанти повинні вміти посміхатися щиро, з теплом і сердечністю.

Робота офіціанта включає в себе не тільки знання всього меню та пропонуванних страв, але й вміння організовано входити в зал і виходити з нього, знати, хто з його колег працює в інших секторах, щоб забезпечити своєчасне обслуговування гостей. Крім того, він повинен запам'ятати порядок подачі закусок, страв та напоїв, а також схему обслуговування для індивідуальної та парної роботи з іншим офіціантом. Кожен офіціант повинен дотримуватися послідовності обслуговування гостей у своєму секторі та враховувати особливості подачі напоїв, закусок та страв для окремих гостей.

Офіціанти повинні працювати швидко, але не поспішати, демонструючи спокій і впевненість. Їм не слід створювати надмірний шум, особливо під час зміни та прибирання посуду. У банкетному залі слід зменшити розмови до мінімуму, а в разі необхідності розмовляти тихо, пошепки. Рекомендується стежити за роботою офіціантів у сусідніх секторах столу, коли обслуговуєте гостей у своєму секторі. Необхідно враховувати всі запити гостей, а якщо неможливо їх виконати, пояснювати причину тихо і коротко, вибачатися. При роздачі слід звернути увагу на повноту набору продуктів у страві, оформлення, чистоту посуду. Гарнір і соус слід подавати одночасно зі стравою, якщо вони подаються окремо [19].

Для отримання більш повного розуміння процесу підготовки та проведення банкетів в закладах ресторанного господарства, важливо

проаналізувати особливості та процедуру обслуговування новорічних банкетів на підставі узагальнення даних.

## **1.2. Особливості обслуговування новорічних банкетів**

При плануванні та організації новорічного банкету важливо враховувати різноманіття страв та напоїв у святковому меню ресторану, включаючи фірмові страви та напої. Крім того, замовник повинен бути повністю ознайомлений з новорічним меню, планом залу, розташуванням столів та особливостями обслуговування. Ці аспекти є надзвичайно важливими для успішної організації та проведення новорічного заходу.

Для того, щоб забезпечити насолоду гостей, необхідно створити якісне та розумно складене новорічне меню, обираючи страви, які точно сподобаються клієнтам. Додатково, можна включити новорічне меню в запрошення (або вручити меню безпосередньо на місці) і вручити його гостю для знайомства. Якісно оформлене запрошення разом з меню новорічного банкету стануть приємним сувеніром від ресторану.

У запрошенні на Новий рік наводять докладну інформацію про місце проведення святкування, включаючи назву ресторану, його адресу, дату та час збору гостей, номер столика, програму заходу та назву або номер залу, якщо ресторан має кілька залів [12].

Під час підготовки залу до новорічного періоду, включаючи саме святкування Нового року, встановлюються високі стандарти якості. У центрі залу ресторану зазвичай розміщується новорічна ялинка, яка є не тільки елементом декору закладу, але й символом свята та настрою святкування. Неабиякий ефект створюють світлові спалахи та блискітки від різнокольорових лампочок на ялинці. Крім того, можливий продаж чи аукціон карнавальних масок, сувенірів, серпантину та квітів, що додає атмосферу свята та дозволяє гостям залишити пам'ять про свято.

Адміністратор (старший офіціант чи метрдотель) повинен провести інструктаж для обслуговуючого персоналу перед початком обслуговування, під час якого він детально пояснює порядок послуг, які будуть надаватися, а саме: розкладання холодних закусок, напоїв та фруктів, а також надає необхідні вказівки щодо особливостей сервіровки столів.

Для новорічного столу готують вишукане сервірування з використанням нержавіючих столових приборів та посуду. Зазвичай, стіл сервірується зі закусочними та пиріжковими тарілками, двома-трьома видами приборів, такими як закусочний (для риби, м'яса) та столовий (можу бути ще й десертний вид приборів), а також фужером, бокалом для шампанського, чаркою (або бокалом) для вина та чаркою для горілки. Щоб прибрати стіл, можна використати складену полотняну серветку на закусочній тарілці. Для створення святкового настрою можна використовувати штучні ялиночки, ялинкові гілки та квіти в вазах як елементи новорічного декору[13].

На новорічну вечерю ресторану готують декілька різних видів закусок. Серед них є традиційні гарячі страви, зазвичай з птиці, свинини або дичини, що оформлені витончено, а також солодкі страви та асорті з фруктів. Шампанське подається обов'язково. Оскільки на новорічний вечір меню однакове для всіх гостей, то всі закуски та страви подаються одночасно на всі столи, зокрема холодні закуски розташовуються на різних столах.

До 24 години ночі в залі частково освітлюють приміщення або розставляють запалені свічки, поки не настала урочиста хвилина. О 23 годині 45 хвилин метрдотель включає радіо, телевізор чи інший вид техніки, а коли гості почують бій курантів та привітання з Новим роком, в залі запалюють повне світло і насолоджуються новорічною музикою.

Уміння офіціантів полягає в тому, щоб у відповідний момент оперативно відкрити і засервірувати охолодженим шампанським гостей, тим самим виявляючи майстерність.

Оскільки обслуговування у новорічну ніч починається близько 21-22:00 31 грудня та триває до 5-6 години ранку 1 січня, то в меню на новорічне святкування

зазвичай включають одну або дві фірмові або класичні новорічні страви разом з різноманітними закусками, широким асортиментом фруктів, гарячими напоями, шампанським, мінеральною та фруктовою водою або фірмовим напоєм. Горілку також можуть включати до меню (не більше 100 мл на особу). Крім того, до новорічного меню можуть додатково додаватись закуски, гарячі страви, фрукти та кондитерські вироби, які можуть бути замовлені окремо від ресторанного меню за індивідуальним замовленням клієнтів [1, с.183].

Під час планування новорічного меню враховують кількість страв, яка відповідає наступним вимогам: холодні закуски передбачаються у кількості 1/4 або 1/2 порції на кожну особу, гарячі закуски - у кількості 1/2 порції на кожну особу. Для достатнього забезпечення шампанським на стіл ставлять одну пляшку на кожних чотирьох гостей, а мінеральну та фруктову воду - одну пляшку на кожного гостя. Фірмовий напій подають у кількості 1-2 склянок на кожного споживача.

Під час обслуговування новорічного банкету, працівники відповідають за розкладання холодних страв, наливання напитків, подачу гарячих страв та дотримання порядку на столах шляхом прибирання вжитого посуду та приборів. Важливо забезпечити синхронну подачу гарячих закусок, страв, десертів та напоїв на всі столи.

Перед подачею десерту, на столах залишається тільки вино та свіжі фрукти. Обслуговування завершується подачею кави або чаю, а також при необхідності - святкового торта, який належним чином підкреслює закінчення новорічного банкету.

Заклад або працівники ресторану можуть запропонувати проведення новорічних ігор. На велику кількість гостей найкраще підійде лотерея, оскільки саме ця гра об'єднує, згуртовує та надає азарт з веселим настроєм. Для здійснення розіграшу необхідно мати в наявності новорічні сувеніри та іграшки, що відповідають тематиці свята. У деяких випадках призами є пляшка шампанського/горілки, ексклюзивні цукерки або елегантно приготовані



кулінарні вироби, якісні салати або натуральні шоколадні десерти, які є у меню в ресторані [8, с.57].

Резюмуючи отримані результати в цьому розділі, можна зробити висновок, що підготовка до новорічного банкету — складний і відповідальний процес. Для успішної організації цього свята необхідно забезпечити святкову атмосферу, якісне меню та ефективне обслуговування. Важливо створити святковий настрій під час новорічних свят і для цього можна використовувати такі атрибути як ялинка, святкові столи з невеликими ялинковими гілками або сосновими гілками та новорічні алкогольні напої.

Щоб створити незабутню новорічну атмосферу, необхідно забезпечити не тільки відповідну декорацію, але й цікаві розваги для гостей. Новорічні кіноперсонажі можуть допомогти зробити свято ще яскравішим та запам'ятовуванішим, виступаючи в ролі ведучих. А для того, щоб забезпечити максимальний рівень задоволення та веселощів, можна організувати цікаві конкурси та лотереї з призами для переможців. Такі заходи допоможуть створити ефективну та неперевершену новорічну атмосферу в даному закладі та запам'ятатись гостям надовго.

Щоб зробити новорічний банкет успішним, необхідно детально розібратися в особливостях обслуговування гостей під час самого банкету. Тому, в наступному розділі проведу аналіз організації обслуговування гостей під час новорічного банкету в ресторані «Хутір», досліджуючи різні аспекти, такі як зручність розташування та територію закладу, функціональну структуру, швидкість надання послуг, організацію обслуговування гостей під час новорічного банкету.

## **РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ ГОСТЕЙ ПІД ЧАС НОВОРІЧНОГО БАНКЕТУ У РЕСТОРАНІ «ХУТІР»**

### **2.1. Загальна характеристика ресторану «Хутір»**

Ресторан «Хутір» позиціонує себе як заклад де не лише пропонують смачну їжу, але й затишне місце зі своєю історією. Він прикрашений гарною прилеглою територією і здатний вразити гостей чудовим краєвидом на Тернопільський став. Однією з його головних переваг є великий вибір місць для відпочинку. В ресторані знайдеться все необхідне для фотосесії, оскільки територія дозволяє зробити найкращі знімки. Ресторан «Хутір» — це місце, де можна приємно провести час зі своєю сім'єю/родиною та отримати допомогу в організації будь-якого свята, такого як весілля, корпоративи, банкети, ювілеї, випускні або будь-які інші особливі заходи. Крім того, заклад організовує виїзні фуршети та корпоративні заходи. У закладі часто перебували знаменитості української естради, іноземні делегації та багато інших пошанованих гостей.

На березі озера в мальовничому куточку Тернополя розташований ресторан «Хутір» в безпосередній близькості до центру міста і важливих ділових, адміністративних, фінансових, культурних та торговельних установ, що надає безліч переваг як для ділових людей, так і для туристів. У «Хуторі» створено ідеальні умови для відпочинку та приємного проведення часу (Додаток А).

За час існування ресторан завоював велику популярність. Неповторний інтер'єр та жива музика створюють незабутні враження, а кращі страви європейської та національної кухонь, їх вишукана подача і бездоганне обслуговування все це, приємно дивує гостей та залишає найкращі спогади про відпочинок [15].

Опис ресторану «Хутір» зосереджено не лише на його просторах залах, класичному дизайні та літньому майданчику з дерев'яними альтанками. На території можна побачити двоповерхову будівлю, що складається з п'яти залів.

Чотири з них - банкетні, призначені для 100, 200, 30 і 60 гостей, а також один VIP-зал, з каміном та покращеним плануванням.

Приміщення ресторану «Хутір» оформлені в стилі традиційного українського села з використанням природних матеріалів, таких як дерево та камінь. Усередині приміщення переважають теплі кольори та приємне освітлення, що створює затишну, комфортну та романтичну атмосферу (Додаток Б).

Кожен зал має власний дизайн та стиль. Наприклад, один зал оформлений у стилі української хати з глиняними печами та зрубом з дерева, інший - в сучасному стилі та мінімалістичним дизайном.

Всі зали ресторану оснащені передовим аудіо-обладнанням і системою кондиціонування з вентиляцією. Також є чудова літня тераса, на якій гості можуть насолоджуватися свіжим повітрям і насиченим панорамним краєвидом міста.

Інтер'єр закладу - це комплексний художній образ, створений архітектором за єдиним задумом. Досягнення єдності стилю в інтер'єрі полягає у гармонійному взаємозв'язку між об'ємно-просторовим та планувально-технологічним рішенням приміщень, освітленням, кольорами стін, підлоги, стелі, оздоблювальними матеріалами та декоративними елементами. Крім того, важливе значення має правильне розташування технологічного, холодильного та торгового обладнання, меблів, посуду та столової білизни [15].

Інтер'єр і екстер'єр повністю відповідає концепції і тематиці ресторану. Всі меблі, декорації поєднуються між собою і створюють вишуканість та атмосферу затишку. Меблі залів у ресторані та біля бару зручні, комфортні, зокрема за зовнішнім виглядом, стилем, формою, розташуванням; в гармонії з архітектурним та декоративним оформленням залу. Загалом, інтер'єр ресторану «Хутір» створює неповторну атмосферу, де можна насолоджуватися смачною їжею та приємно провести час з друзями та сім'єю.

Ресторан «Хутір» вражає своїх відвідувачів затишним та просторим вестибюлем, в якому зустрічаються високі стелі та елегантні деталі оздоблення.

Ці приміщення включають гардероб, дві вбиральні та комфортну зону відпочинку, де можна зручно зачекати. Крім того, вестибюль безпосередньо переходить до аванзалу ресторану, який представляє собою стильний коридор із меблями для відпочинку, де гості можуть насолоджуватися своїм часом перед або після прийому страв.

У ресторані існують різні за розмірами та призначенням зали для проведення різноманітних подій, таких як бенкети, вечірки та інші заходи. Балкон, розташований на другому поверсі будівлі, надає чудову можливість насолодитися панорамним видом на оточуючі ландшафти та озеро.

Всі приміщення ресторану зв'язані між собою і забезпечують комфортне обслуговування гостей. Від вестибюля можна зайти до залу, від залу до бенкетної зони, а з тераси або балкона – відпочити на свіжому повітрі після прийому їжі.

У ресторані також існують спеціальні приміщення, роль яких - збереження та захист посуду й столових приборів, де забезпечується їхнє бездоганне зберігання та організоване розміщення. В цих приміщеннях використовуються різні зручні розташування, такі як полиці, шафи та ящики, щоб забезпечити оптимальне зберігання та систематизацію посуду.

Важною складовою взаємодії між торговими приміщеннями і виробництвом є зону роздавання. В підприємстві, де персонал обслуговує гостей, ця зона знаходиться неподалік від основного залу, забезпечуючи зручність обслуговування [15].

Заклад надає додаткові переваги своїм відвідувачам, такі як окремі кімнати та VIP-зал, які можуть використовуватись для нарад та зустрічей з партнерами та клієнтами. Ці приміщення обладнані меблями та сучасною технікою, що сприяє зручній роботі та ефективній комунікації. Тут знайдуться столи, стільці, проектор, екран та інші необхідні пристрої, які забезпечать комфортне і продуктивне проведення вашої зустрічі.

Автомобільна стоянка на території ресторану вміщує понад 50 автомобілів. Для маленьких відвідувачів діє невеликий зоопарк.

Ресторан «Хутір» пропонує різноманітні додаткові послуги, що забезпечують максимальний комфорт для своїх гостей. Ви можете насолоджуватися живою музикою, яка додає особливого шарму вашому відпочинку, чи користуватися безкоштовним Wi-Fi, щоб бути завжди на зв'язку. Також закладом надається зручний паркувальний майданчик для автівок всіх гостей та можливість замовлення таксі. Для дітей пропонується організацію дитячих свят з клоунами та казковими героями, а також страви з собою. Крім того, при потребі забезпечується харчування для туристичних груп та виїзні весільні церемонії [15].

Структура управління ресторану «Хутір» представлена лінійно-функціональним типом. Очільником структурного підрозділу є керівник, який делегує всі повноваження своїм підлеглим і здійснює одноособове управління працівниками, централізуючи всі функції керівництва в своїх руках.

Ресторан «Хутір» належить фізичній особі-підприємцю Литвину Петру Мирославовичу, який має директорку, Литвин Наталію Петрівну. Остання відповідає за організацію господарської діяльності, дотримання договорів і угод, а також вирішує питання, пов'язані зі скаргами. Він керує роботою інших підрозділів, які забезпечують повсякденну роботу ресторану.

Лінійно-функціональна структура ресторану складається з таких функціональних підрозділів:

- Адміністративний підрозділ відповідає за загальне керівництво рестораном, планування діяльності, управління персоналом та фінансовими питаннями.
- Кухня відповідає за приготування їжі та контроль якості продуктів. Включає у себе кухарів, тандирщиків та інших співробітників, що працюють на кухні.
- Зал ресторану відповідає за забезпечення якісного обслуговування гостей під час їх перебування у закладі. До складу залу входять професійні офіціанти та досвідчені бармени, які забезпечують зручне та приємне перебування клієнтів.

➤ Технічний відділ забезпечує технічне функціонування та ремонт устаткування та інфраструктури ресторанного бізнесу.

➤ У ресторані «Хутір» бухгалтерія забезпечує контроль і відповідальність за фінансову звітність та бухгалтерський облік.

Кожен з цих функціональних підрозділів відповідає за виконання конкретних завдань та несе відповідальність за досягнення загальної мети — надання якісного сервісу та задоволення потреб клієнтів. Ці підрозділи діють взаємодіючи один з одним з метою досягнення спільної мети.

Успішне ресторанне підприємство залежить від кількох невід'ємних посад, що відіграють вагому роль у забезпеченні високоякісного обслуговування для гостей:

- директор має відповідальність за забезпечення загального керівництва підприємством, в тому числі дотримання встановленої технології приготування страв та проведення досліджень ринку;

- адміністратор взаємодіє з відвідувачами та колегами, щоб забезпечити високу якість обслуговування та максимальні продажі;

- відповідальність за кулінарний аспект ресторанного бізнесу та виконання приготування страв згідно зі стандартами покладена на головного кухаря та су-шефа.

- у барі бармен відповідає за приготування напоїв, тоді як офіціанти відповідають за забезпечення задоволення потреб гостей;

- посудомийниці та прибиральниці відповідають за забезпечення чистоти та охайності закладу, відповідно до санітарних норм.

З метою кращого розуміння структури управління рестораном «Хутір», розроблена ілюстрація (Рис. 2.1), яка відображає описану раніше структуру.

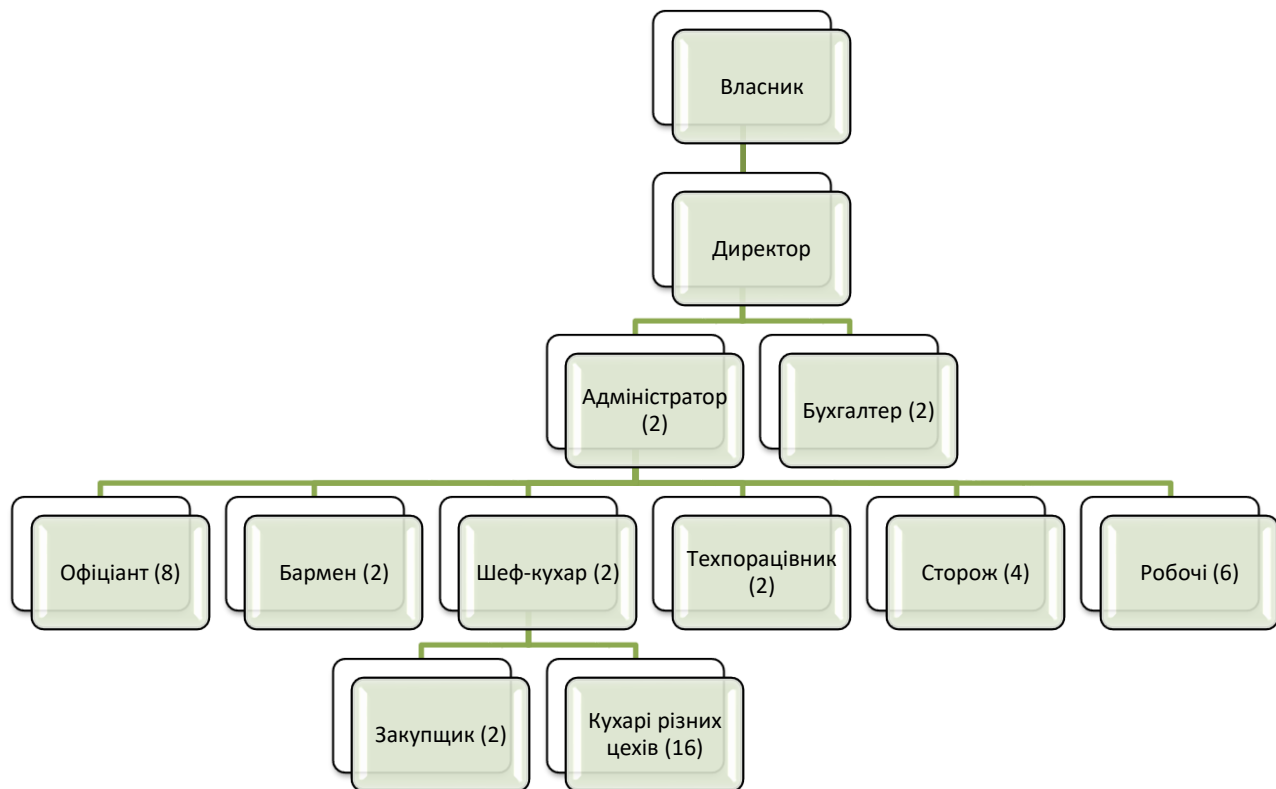


Рисунок 2.1. Структура управління рестораном «Хутір»

Джерело: Розроблено автором самостійно

В цілому, ефективне управління персоналом є важливою складовою успіху ресторану «Хутір». Потрібно визнати, що успішність ресторану залежить від здатності персоналу працювати разом як єдиний колектив.

На підприємстві важливо ефективно організувати фінансову діяльність, що включає планування, збір і аналіз фінансової інформації, а також ухвалення рішень, що впливають на діяльність закладу. Наприклад, планування фінансів допомагає прогнозувати майбутні прибутки та витрати, а збір і аналіз фінансової інформації дозволяє оцінити фінансову стабільність підприємства. На основі цієї інформації можна приймати обґрунтовані рішення, що покращують фінансові показники діяльності ресторану [7].

Для забезпечення фінансового успіху підприємства необхідно складати план витрат, контролювати рух грошових коштів, ефективно використовувати ресурси та розширювати базу клієнтів. Для оцінки фінансового стану ресторану «Хутір» за 2021-2022 роки використовуються дані його бухгалтерської звітності.

За цей період баланс ресторану значно збільшився, що свідчить про збільшення активів, зменшення боргів і зростання капіталу. Також збільшення балансу свідчить про інвестиційні проекти, такі як підвищення виробничих потужностей та модернізацію техніки.

Бухгалтерський баланс має дві секції: актив та пасив. В активі враховуються господарські засоби та наявні кошти, а пасив представляє джерела їхнього фінансування. Пасив включає зобов'язання підприємства, такі як позики та кредиторська заборгованість, які можуть знизити вартість майна підприємства або доходів, які отримує підприємство, якщо їх не сплатять вчасно. Проведемо аналіз ліквідності балансу (Додаток В).

Зазвичай фінансування необоротних активів на підприємствах здійснюється за допомогою власного капіталу та довгострокових кредитів і позик, тоді як оборотні активи можуть формуватися як за рахунок власного капіталу, так і короткострокових позик. Ідеальною пропорцією для підприємств виробничої сфери було б мати рівні частки власного капіталу та короткострокового позичкового капіталу, що забезпечує надійність при погашенні зовнішнього боргу. Враховуючи інформацію з Додатка В, виявляється, що ресторан «Хутір» не скористався ні довгостроковими, ні короткостроковими кредитами або позиками, що є вагомим показником його фінансової стійкості. Для оцінки фінансової стійкості можна використовувати різноманітні показники, включаючи ліквідність, платоспроможність та рентабельність.

Після аналізування фінансових звітів та планових показників ресторану «Хутір», виявлено, що протягом минулого року обігові кошти збільшилися, а загальні витрати знизилися. Виконання ефективного управління запасами та скорочення непотрібних витрат призвело до підвищення прибутку та покращення рентабельності ресторану в післякризовий період. Плани ресторану включають додаткові інвестиції в рекламну кампанію з метою привернення нових клієнтів та розвитку. Також, заклад зосереджений на удосконаленні меню та розширенні асортименту страв для задоволення потреб клієнтів.



Рівень валового доходу є важливим показником прибутковості підприємства і виражається у відсотках відношенням валового доходу до товарообігу. Однак, величина та рівень валового доходу залежать не тільки від товарообігу, а й від інших взаємопов'язаних факторів. Наприклад, на рівень валового доходу впливають не тільки обсяг товарообігу, але й середні торговельні надбавки та націнки. Для наглядного прикладу цього можна скористатися конкретними розрахунками на прикладі ресторану «Хутір», використовуючи метод ланцюгової підстановки або метод різниць (Таблиця 2.1).

Таблиця 2.1

Рівень валового продукту ресторану «Хутір» за 2021-2022 роки

Показники	Одиниці виміру	2021 рік	2022 рік	Відхилення (+,-)	Відхилення у %
Обсяг товарообігу	тис. грн.	275,10	323,60	+323,60	+ 17,63
Сума валового доходу	тис. грн.	199,30	279,70	+80,40	+ 40,34
Середній рівень валового доходу, в % до товарообігу	%	72,446	86,433	+13,987	+ 19,18

Джерело: Розроблено автором самостійно

У звітному періоді відбулося підвищення валового доходу на 80,40 тис. грн. порівняно з попереднім роком. Це досягнуто завдяки збільшенню товарообігу, що має позитивний вплив, та зниженню середнього рівня торговельних надбавок і націнок, що має негативний вплив. Вплив зниження надбавок і націнок переважає над зростанням товарообігу.

При оцінці діяльності ресторану важливо зрозуміти, що прибуток відображає економічний вплив його діяльності. Однак, для повноцінного аналізу виробничо-господарської та фінансової діяльності необхідно враховувати всі

аспекти. З цією метою використовуються відносні показники, такі як рентабельність, які дозволяють отримати більш об'єктивну картину.

Показники рентабельності за останні два роки, 2021-2022 представлені у Таблиці 2.2. Рентабельність активів відображає ефективність використання капіталу та інвестицій у підприємство. Значне зменшення чистого прибутку у 2022 році на суму 3,0 млн. грн., пов'язане з війною, відчутно вплинуло на рентабельність.

Таблиця 2.2

Показники рентабельності ресторану «Хутір» за 2021-2022 роки

Назва показника	2021	2022	Абсолютне відхилення
Чистий прибуток	8,5млнгрн	5,5 млнгрн	-3,0 млнгрн
Рентабельність продукції	147,9%	200%	+52,1%
Рентабельність основної діяльності	500%	366,6%	-133,4%
Рентабельність власного капіталу	212,5%	220%	+7,5%
Рентабельність капіталу підприємства	226,6%	166,6%	-60%

Джерело: Розроблено автором самостійно

Для передбачення можливості підприємства вчасно виконувати свої фінансові зобов'язання, корисно мати інформацію щодо його ліквідності та платоспроможності. Отже, підприємство можна проаналізувати з використанням даних, які дають змогу зробити висновок про його фінансову стійкість. Можна стверджувати, що ресторан «Хутір» є фінансово стійким, оскільки дані з додатка В свідчать про високий рівень ліквідності та платоспроможності.

Загальна характеристика ресторану «Хутір» свідчить про те, що це заклад, який пропонує відвідувачам високоякісну кухню з національними стравами, а також затишну атмосферу та якісний сервіс. У закладі РГ працює досвідчена команда професіоналів, яка забезпечує відвідувачів якісним обслуговуванням та задоволенням від їжі. У адміністративній частині ресторану, можна побачити високий рівень організації роботи, що дозволяє підтримувати високу якість обслуговування та роботи всього закладу. У фінансовій частині ресторану також демонструється професіоналізм, якісний облік та використання фінансових ресурсів.

Необхідно дослідити процес підготовки до банкету, включаючи збір інформації про вимоги та побажання клієнта, узгодження меню та декору, розстановку столів та організацію простору для проведення заходу. Доцільно також розглянути важливу роль персоналу ресторану у процесі обслуговування гостей; координації роботи персоналу, забезпечення швидкого та якісного обслуговування гостей, а також контролю за якістю страв і напоїв, що подаються під час банкету.

## **2.2. Організація обслуговування гостей під час новорічного банкету у ресторані «Хутір»**

Досліджуючи особливості організації новорічного банкету у ресторані «Хутір», необхідно відзначити, що досліджуваний ресторан проходить 3 взаємопов'язаних етапи проведення новорічного банкету:

- **Планування:** на цьому етапі визначаються всі аспекти, пов'язані з організацією новорічного банкету. Це включає вибір меню, розміщення гостей, декорації, забезпечення персоналу та інші деталі.
- **Підготовка:** на цьому етапі виконується практична реалізація плану, робиться акцент на деталі. Кухня ресторану готує страви з уважністю до якості та презентації, а персонал забезпечує якісне обслуговування. Також проводиться підготовка приміщення, оформлення залу та розваг.

➤ Реалізація: на цьому етапі відбувається сам захід - новорічний банкет. Ресторан «Хутір» забезпечує високу якість обслуговування, задовольняючи потреби гостей, та створює святкову атмосферу. Важливою частиною реалізації є взаємодія з клієнтами та забезпечення їх задоволеності від проведення банкету.

Ці три етапи взаємодіють між собою і допомагають ресторану «Хутір» успішно організувати та провести новорічний банкет, створюючи приємні спогади та задоволення для гостей.

Один з найтрудомісткіших і відповідальних етапів — підготовка до новорічного банкету, для якої потрібна спеціальна посада адміністратора в ресторані. Адміністратор займається організацією банкетів і відповідає за планування та координацію подій. Для відзначення новорічного банкету та інших урочистих подій слід звернутися до директора або адміністратора ресторану. У випадку з рестораном «Хутір» - до одного з адміністраторів. Під час замовлення з ним обговорюється дата проведення новорічного банкету, кількість гостей, тип обслуговування, місце проведення у закладі, час початку та закінчення заходу, меню й ціну на продукцію з націнками. Окрім того, замовникам надається інформація про особливості проведення банкету. І якщо замовника все влаштовує, подається новорічне меню.

У ресторані «Хутір» надається декілька типів меню, що відповідає потребам відвідувачів з різними запитамі. Деякі клієнти переважно зосереджені на харчуванні та бажають мати вільний вибір зі списку страв, тому їм надається меню комплексних обідів (сніданків, вечорів). Інші відвідувачі бажають святкувати особливі події та за цією метою їм пропонують меню для спеціальних видів обслуговування, наприклад, банкетне меню, на основі якого можна скласти новорічний банкет. Такі різноманітні види меню створюються з огляду на потреби клієнтів та їхні бажання.

Ресторан пропонує висококласне обслуговування та страви з використанням ексклюзивних інгредієнтів, що відображається у середньому рівні цін та меню страв вищого класу. Крім того, дегустаційні та пивні сет

закладу також підтверджують високий статус ресторану. Карта вин також відповідає класу «преміум» та містить широкий вибір елітних алкогольних напоїв, включаючи ексклюзивні варіанти, що робить її особливо цікавою для відвідувачів закладу.

Меню ресторану «Хутір» дуже широке, наприклад, салатів близько 20 і може задовільнити смак будь-якого гостя. Основу його становлять страви української та європейської кухонь.

Особливість ціноутворення в РГ полягає в тому, що в цій галузі собівартість одиниці продукції, яка випускається, не визначається. Проте на кожний виріб власного виробництва (у тому числі на гастрономію) розраховується ціна реалізації (тобто продажна ціна, за якою продукція реалізується покупцям). У структурі ціноутворення ресторану «Хутір» виокремлюються різні складові, зокрема накладні витрати, собівартість та прибуток. Витрати, пов'язані з приготуванням страв, включають заробітну плату працівників, енергію та необхідні інгредієнти. Накладні витрати охоплюють витрати, пов'язані з веденням бізнесу, наприклад, обслуговування приміщень та проведення рекламних заходів.

Цінова політика ресторану базується на принципі адекватності цін, що відображають якість та рівень сервісу. Ціни на страви встановлюються з урахуванням витрат на придбання продуктів, зарплати працівників та утримання приміщення, а також з урахуванням рівня конкуренції в галузі ресторанного бізнесу.

При формуванні цінової політики ресторану «Хутір» береться до уваги не лише рівень конкуренції на ринку ресторанних послуг та попит на певні страви та напої, але й широкий асортимент, що включає як традиційну українську кухню, так і страви з міжнародного кулінарного доробку. Цінова політика ресторану «Хутір» враховує ці фактори з метою створення комфортних умов для всіх клієнтів, незалежно від їх рівня доходу.

Зважаючи на розмаїтість страв та категорій, які пропонує ресторан «Хутір» для проведення новорічного банкету, виділяється наступні основні категорії

страв та їх ціновий діапазон:

- Холодні закуски: ціна від 30 грн до 207 грн;
- Салати: ціна від 58 грн до 194 грн;
- Гарячі закуски: ціна в районі 78 грн;
- Перші страви: ціна від 62 грн до 93 грн;
- Страви гриль: ціна від 40 грн до 534 грн;
- Основні страви: ціна від 54 грн до 300-400 грн;
- Гарніри: ціна від 48 грн до 57 грн;
- Соуси: ціна від 15 грн до 25 грн;
- Десерти: ціна від 59 грн до 143 грн.

Ціновий спектр меню в ресторані «Хутір» відзначається позиціонуванням у середньому і високому сегменті в межах даної групи закладів. Більшість страв представлена в середньому ціновому діапазоні, що дозволяє відповідати потребам різних категорій клієнтів, забезпечуючи вибір на різних рівнях цінової доступності.

В загальному, цінова політика ресторану відповідає якості страв та рівню обслуговування, що надається. У закладі ціни на страви є адекватними та конкурентоспроможними порівняно з іншими ресторанами подібного рівня. Крім того, різноманітність цінових категорій страв дозволяє привернути різних клієнтів і задовольнити їхні індивідуальні бажання та потреби.

Пропоновані страви для новорічного вечора можуть мати такий склад:

- Канапка «Сніжок»;
- М'ясне асорті;
- Мариноване асорті;
- Оселедець;
- Роли м'ясні;
- Курка фарширована;
- Сирне асорті «Новорічне»;
- Салат «Перепелине гніздо»;
- Бульйон з налисниками;

- Коров'ячий смажений в соняшнику;
- Курка в беконі;
- Свинина з ківі;
- Вода «Микулинецька» солодка;
- Мінеральна вода;
- Шампанське напівсухе/сухе;
- Сік березовий.

Зразок новорічного меню за 2021 рік ресторану «Хутір» подано у додатках (Додаток Г).

Під час написання курсової роботи важливо враховувати не тільки технічні аспекти, але й контекстуальні фактори, що впливають на тему дослідження. В даному випадку, у зв'язку з війною в Україні та існуванням комендантської години, подання актуального новорічного меню ресторану «Хутір» стає не доцільним.

По-перше, війна в Україні має серйозний вплив на економіку та соціальну сферу, у тому числі й на готельно-ресторанний бізнес. Багато людей втратили роботу, зменшилися доходи, що впливає на їхню спроможність відвідувати ресторани та замовляти банкету. Також, багато ресторанів змушені були скоротити або призупинити свою роботу через складну економічну ситуацію.

По-друге, існування комендантської години також ускладнює ситуацію для ресторанного бізнесу. Людям доводиться дотримуватися певних обмежень щодо виходу з дому та пересування в нічний час, що обмежує їхню можливість відвідувати ресторани та замовляти банкету, особливо в новорічну ніч.

Адміністрація ресторану «Хутір» пропонує клієнтам кілька способів замовлення страв і напоїв, через використання телефонних засобів, опцій електронного листування на сайті закладу. Для того, щоб замовлення було ще зручніше, на веб-сайті ресторану доступне повне меню з цінами, описом і фотографіями кожної страви.

Адміністратор даного закладу відповідає за проведення новорічного банкету. Він формує список замовників, резервує необхідну частину приміщення

для розсаджування гостей та виділяє деяку площу для музичного супроводу та шоу-програми. Оформлення та декорування приміщення здійснюється адміністрацією та працівниками закладу, проте замовники також можуть брати участь в узгодженні деталей оформлення своїх столів.

Під час проведення новорічного банкету в ресторані «Хутір», офіціанти ознайомлені зі специфікою та ключовими аспектами обслуговування клієнтів в рамках цього заходу.

Залежно від кількості гостей, площі та форми обслуговування, у ресторані «Хутір» існують різні форми та варіанти розташування столів на новорічному банкеті.

Гості розташовуються за столами у відповідності до того, коли вони замовили новорічний банкет. Ті, хто зробив замовлення раніше, мають перевагу і сідають ближче до сцени, де відбуватиметься шоу-програма. Це дає їм можливість насолоджуватися заходом в повній мірі. Гості, які замовили пізніше, розсаджуються далі, поки всі вільні місця не будуть заповнені.

При дослідженні процесу обслуговування новорічного банкету у ресторані «Хутір», варто відзначити, що цей процес виконується шляхом послідовного обслуговування гостей з одного боку столу до іншого. Важливо, щоб усі гості отримували якісне обслуговування та задовольнялися проведенням банкету. У даному закладі кожен клієнт цінується незалежно від статусу і рангу, тому забезпечується максимальна ефективність обслуговування, що позитивно впливає на якість надання послуг.

Кожен офіціант має свою зону обслуговування і виконує певні функції, залежно від кількості клієнтів і зони, за яку він відповідає. При розрахунку кількості офіціантів для банкету слід враховувати, що зазвичай один офіціант припадає на 6-8 гостей. В деяких випадках, коли один офіціант не встигає впоратися з обслуговуванням, його може замінити інший офіціант або допомогти на тимчасовий період [14,с.104].



У випадку офіційних промов, вітань або тостів на Новий рік, офіціанти оперативно сервірують келихи з шампанським та іншими напоями для осіб, які виступають з промовами (тостами) та для інших присутніх гостей заходу.

Під час проведення новорічного банкету в ресторані «Хутір» усі бажання гостей детально враховуються. Довідкова карта зі складовими елементами обслуговування новорічного банкету у ресторані «Хутір» подана в додатку Д.

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 активно вивчаються та удосконалюються способи взаємодії між офіціантами, адміністраторами та барменами, зокрема фокусуючись на синергетичних аспектах цієї взаємодії.

Доцільно проаналізувати характеристику та спрямованість обслуговування новорічного банкету в ресторані «Хутір» відповідно до наведених етапів. Зокрема, на початковому етапі проведення новорічного банкету виконуються різноманітні заходи, що включають:

- ✓ офіціанти даного закладу подають алкогольні напої в банкетній або в аванзалі. У аванзалі рекомендується організувати бар, де гості можуть отримати обслуговування від офіціантів та/або бармена;

- ✓ під час обслуговування новорічного банкету за кожним столом необхідно мати двох офіціантів, кожен з яких має свої обов'язки. Один з них відповідає за наявність достатньої кількості і різноманітності чистого посуду, а

також відкриває пляшки з напоями. Інший офіціант слідкує за замовленнями гостей та відпускає їм напої відповідно до їхніх запитів;

- ✓ в ресторані офіціанти можуть носити алкогольні напої до столу гостя в руках без використання підносів або тарілок.

У випадку з новорічним банкетом, використовуються підноси різних форм — прямокутні, овальні та круглі, які можуть бути прикрашені бавовняними або льняними серветками, щоб додати святкового настрою. На підносі можуть бути розміщені фужери, чарки, келихи та склянки з різними напоями, проте слід налити напій не більше  $\frac{2}{3}$  об'єму склянки. Інколи варто розглянути варіант сервірування на підносі тільки одного виду напою. На другому етапі обслуговування новорічного банкету проводяться наступні дії:

- ✓ пряме обслуговування клієнтів під час новорічного банкету відбувається у банкетній залі закладу. Офіціанти виконують різні обов'язки: один з них безпосередньо обслуговує гостей за столом, визначає свій маршрут руху та користується банкетним столом-сервантом для полегшення процесу обслуговування. Інший офіціант відповідає за подачу порційних страв на підносах на серванти та візки, а також підтримує запаси серветок та інших предметів, прибирає використаний посуд з візка;

- ✓ поведінка офіціантів та іншого обслуговуючого персоналу визначається безпосередньо протоколом обслуговування, який встановлює норми етикету та гостинності, що мають бути дотримані;

- ✓ відповідальність за обслуговування новорічного банкету покладена на конкретного офіціанта, який працює в окремому секторі.

Під час третього етапу обслуговування новорічних банкетів, обов'язковою процедурою ресторану «Хутір» є подача кави або чаю, яку здійснюють офіціанти закладу. Це може відбуватися на різних банкетах, де гості розсаджуються в інших приміщеннях. У деяких випадках, подача кави або чаю проводиться офіціантами у банкетній залі цього ресторану, де столи розташовані по периметру приміщення [17,с.235].

У цьому підрозділі детально описані особливості підготовки та проведення новорічного банкету у ресторані «Хутір». Також надана важлива інформація щодо процесу планування, підготовки та реалізації банкету, описана роль та важливість взаємодії персоналу з гостями та їхню задоволеність. Ресторан «Хутір» може забезпечити своїм гостям якісне обслуговування, створити святкову й затишну атмосферу та зробити свій новорічний банкет незабутнім та приємним для всіх присутніх.

Після ретельного аналізу організації обслуговування гостей під час новорічного банкету у ресторані «Хутір» були виявлені конкретні недоліки та проблеми, які потребують покращень. Ці виявлення стали стимулом для розробки плану з удосконалення організації обслуговування новорічного банкету, який поданий у третьому розділі.

### **РОЗДІЛ 3. УДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ НОВОРІЧНОГО БАНКЕТУ У РЕСТОРАНІ «ХУТІР»**

Удосконалення організації обслуговування новорічного банкету у ресторані «Хутір» передбачає реалізацію декількох аспектів:

1. Створення святкової атмосфери та належне оформлення залу для новорічного банкету, а також розробка насиченої програми заходу.
2. Забезпечення максимальної відповідальності під час надання обслуговування під час новорічного банкету.
3. Розробка якісного та цікавого меню для організації та проведення новорічного свята.
4. Використання новаторських (інноваційних) методів організації новорічного свята.
5. Розширення асортименту послуг, що пропонуються під час організації новорічних свят.

У контексті створення святкової атмосфери та успішної організації новорічного банкету важливим є належне оформлення залу, відповідне до тематики свята. Проведення Нового року повинно передбачати участь ведучого, різних новорічних розважальних та творчих гуртів, а обрані музичні композиції мають додати атмосферності святковому настрою. Одним з головних елементів прикраси свята є ялинка, що символізує Новий рік. Частково використані гілочки ялинки можуть бути розміщені на святковому столі, створюючи аромат свята для кожного з присутніх гостей.

В ресторані «Хутір» є камін, який до приходу гостей можна запалити, оскільки взимку він може слугувати додатковим джерелом опалення. Цей елемент створює особливу атмосферу та додає затишку гостям під час візиту до ресторану. Крім того, присутність каміна підкреслює занурення в натуральне та тепле середовище, що сприяє створенню незабутніх моментів для гостей.

Для надання особливого святкового настрою можна скористатись технікою ручної роботи (хендмейд або handmade) та створити індивідуальні

прикраси для кожного гостя цього свята та/або надати цю можливість самим гостям. Важливо відзначити, що саме прикраси, перш за все, додають новорічну атмосферу. Люди прагнуть оточити себе чудовими та тематичними предметами, які створюють святковий настрій. Такі прикраси також можуть використовуватись як подарунки, тому ручна робота на новорічну тематику завжди має великий попит.

Сутність хендмейд полягає в ручному виготовленні унікальних прикрас та святкового декору з метою створення особливої атмосфери святкування у приміщенні ресторану. Це відкриває безмежні можливості для творчості. Ось лише кілька ідей, що варто відзначити: оригінальні оббивки для меблів у святковому стилі; розкішні спідниці для ялинки; різдвяні шкарпетки з прикрасами; новорічні вінки ручної роботи; святкові свічки зі спеціальним оформленням; чохли або фігурні подушки для додаткового комфорту; унікальні ялинкові прикраси; витончені гірлянди; арт-листівки, виготовлені вручну.

Необхідно забезпечити високу якість обслуговування, ретельно прорахувати меню та уважно підійти до всіх аспектів організації цього свята. Загалом галузь ресторанного бізнесу відзначається великою конкуренцією, і основними передумовами успішної діяльності є максимальне задоволення потреб клієнтів, створення комфортних умов і задоволення різноманітних побутових, економічних та культурних вимог гостей.

Щороку вимоги до якості ресторанних послуг набувають все більшого значення, а споживачі стають ще вимогливішими та вибагливішими. Якість обслуговування належної якості та висока культура клієнтів в ресторанному закладі сприяють покращенню його репутації та залучають більше клієнтів.

Дослідження вказують на те, що для багатьох організацій удосконалення якості обслуговування та забезпечення конкурентоспроможності продукції (послуг) є все більш ефективним способом збільшення обсягів продажів і чистого прибутку, порівняно з організацією та проведенням маркетингових та рекламних заходів. Дослідження підтверджують, що підвищення якості обслуговування виступає важливим фактором для залучення клієнтів та

збереження їх лояльності, що призводить до збільшення обсягів продажів і досягнення фінансового успіху компанії [20, с.26].

Керування якістю продукції та послуг набуває все більшого значення у системах управління ресторанних підприємств, оскільки якість продукції та конкурентоспроможність послуг стають ключовими факторами в досягненні ефективної фінансово-господарської діяльності ресторанних підприємств. Крім того, важливими аспектами якості продукції та послуг є їх екологічність, безпека та вимоги до обов'язкової сертифікації.

В контексті зростання конкурентоспроможності та фінансової стійкості ресторанів, важливе значення має якість виготовлення продукції та надання послуг. Це є вирішальним чинником для впевненості в успіху та привабливості закладу. Особлива увага приділяється покращенню якості виробництва продукції та забезпеченню високої якості надання послуг. Це включає оптимізацію процесів, постійне підвищення кваліфікації персоналу та забезпечення належного стану обладнання. Висока якість продукції та послуг сприяє залученню клієнтів, збільшенню задоволення клієнтів та підтримці фінансової стійкості ресторанів.

В контексті готельно-ресторанного бізнесу, успішність ресторанного підприємства залежить від популярності його продукції та послуг. Це можливо лише за умови, що вони відповідають високим стандартам якості та вимогам клієнтів ресторанних послуг. У зв'язку з прогресом науково-технічного розвитку та посиленою акцентуацією на інноваційну діяльність підприємств, вимоги до якості та конкурентоспроможності постійно змінюються й зростають.

Кожне готельно-ресторанне підприємство має зобов'язання перед своїми клієнтами щодо забезпечення гігієни, чистоти, особистої безпеки та безпеки їхнього майна. Безсумнівно, надання якісного обслуговування відіграє важливу роль у цьому контексті. Ресторанне підприємство повинно гарантувати перевірену якість страв і напоїв, ефективний сервіс та створення приємної атмосфери для своїх клієнтів. Тільки таким чином воно зможе задовольнити

потреби своїх споживачів і зберегти конкурентоспроможність на ринку готельно-ресторанних послуг.

Спеціально для врахування потреб та проблем відвідувачів ресторану «Хутір» було запропоновано QR-код-звернення до керівництва ресторану. Фотографія коду з подальшим переходом на спеціальний сервіс подана в Додатку Е.

Аналіз сервісу показав, що цей веб-ресурс сприяє зв'язку між рестораном і клієнтами, дозволяючи отримувати цінний зворотній зв'язок від відвідувачів. Завдяки QR-коду та сервісу, заклад має можливість отримувати пропозиції щодо поліпшення меню, обслуговування, атмосфери та інших аспектів ресторанного досвіду від своїх клієнтів. Це дає можливість активно впроваджувати зміни та покращувати функції ресторану, що зміцнює їхню лояльність. Крім того, такий спосіб комунікації показує відкритість ресторану до думки своїх відвідувачів, що сприяє побудові довгострокових взаємовигідних відносин та впровадженню прогресивних та інноваційних підходів. Використання сучасних технологій та електронних засобів комунікації відповідає вимогам сучасних споживачів, які шукають зручність та швидкість взаємодії з рестораном. QR-код може бути легко сканований смартфоном, що забезпечує зручність для більшості клієнтів. Такий інструмент підтверджує, що ресторан «Хутір» не тільки слідкує за сучасними тенденціями, але й активно їх впроваджує з метою покращення якості обслуговування та задоволення потреб клієнтів. Додатково, сервіс дозволяє клієнтам висловлювати свої думки та враження щодо ресторанного досвіду, сприяючи взаємній довірі між рестораном та гостями, а також оперативній реакції на виявлені проблеми та покращенню роботи ресторану. Відвідувачі можуть бути впевнені, що їхні голоси будуть почуті та враховані, що сприяє створенню позитивного враження про ресторан та підвищує задоволення від візиту.

В контексті підвищення продуктивності обслуговування під час Новорічного банкету, важливим фактором є гарантування високої якості обслуговування під час цього заходу. Тому особлива увага повинна бути

приділена навчанню персоналу в сфері обслуговування. Для досягнення підвищення професійного рівня та самооцінки співробітників, які працюють у закладі обслуговування, запропоновано надати їм навички ефективного контакту, прийняття замовлень та розвитку переконувальних, інформаційних та комунікаційних навичок. Таке навчання сприятиме розвитку впевненості у персоналі [11, с.77].

Виконавчому персоналу необхідно детально пояснювати, які конкретні дії допоможуть поліпшити якість обслуговування та забезпечити максимальне задоволення клієнтів. Радимо проводити спеціальні тренування та симулювати різні ситуації, щоб визначити оптимальну реакцію в кожному випадку; вдосконалення процесів з метою виявлення можливих пропусків, критичних етапів та періодів бездіяльності. Для того, щоб програма обслуговування гостей була бездоганною, необхідно регулярно навчати та перевіряти увесь персонал, який працює у зоні взаємодії з гостями. Крім цього, варто просувати по кар'єрній сходінці та винагороджувати працівників, які забезпечують неперевершений сервіс.

Одним з кроків, який ресторан «Хутір» вживає для покращення обслуговування є ретельне планування та координація новорічного банкету. Персонал ресторану забезпечує, щоб кожен етап свята був добре організований, починаючи від прийому гостей і закінчуючи подачею страв та напоїв. Співпраця між командами кухні та сервісного персоналу гарантує, що все буде зроблено вчасно та з професіоналізмом.

Також з метою покращення обслуговування, зініційовано надання інформації про особливості проведення банкету заздалегідь. Замовники отримують детальну консультацію щодо вибору меню, декору столів та інших важливих аспектів, що допомагає підготуватися до свята та забезпечити його успішний перебіг.

У контексті розширення спектру послуг у новорічний період, важливо додати нововведення в асортимент послуг, пропонуючи новаторські концепції, зокрема організацію новорічного квесту на всій території ресторанного



комплексу «Хутір». Квести є дуже популярним видом бізнесу у світі. Люди захоплюються цим видом розваг, особливо у святкові дні, і проявляють особливий інтерес до нього.

Квест є зручним розважальним варіантом для різноманітних подій, таких як корпоративи, новорічні свята, домашні вечірки або святкування для дітей (в залежності від сценарію). Це варіант розваги підходить для різних вікових груп і може бути адаптований до різних ситуацій. Існує можливість створення універсального квесту, який буде захоплюючим як для дорослих, так і для дітей.

Адміністрації ресторану «Хутір» запропоновано два захоплюючі види квестів (оскільки територія закладу дозволяє це організувати), які дозволяють гостям насолодитися новаторськими формами розваг та взаємодії. Кожен з них має свої особливості і спрямований на задоволення різних побажань та потреб відвідувачів.

Перший вид квесту використовує смартфони та QR-коди для створення захопливого інтерактивного досвіду. Гості отримують QR-коди, які вони можуть сканувати за допомогою своїх смартфонів, які ведуть їх через всю територію ресторану. Вони можуть відповідати на запитання, розкривати цікаві завдання, загадки, квестові локації чи шукати приховані підказки, щоб рухатися вперед по квесту та розкрити таємницю квесту. Цей тип квесту дозволяє гостям поєднати веселу гру з використанням сучасних технологій.

Другий — спрямований на тих, хто бажає насолодитися пригодами без використання гаджетів і ставить акцент на спілкування та взаємодію між учасниками. Цей квест пропонує різноманітні загадки, головоломки та завдання, які гості розв'язують, спираючись на свої знання, спостережливість та командну співпрацю. Гравці отримують індивідуальні або командні картки (листи), на яких записані завдання або підказки, які вони повинні успішно виконати, об'єднуючи свої зусилля та роблячи вірні рішення. Цей тип квесту створює можливість для активної взаємодії між гостями, сприяє співпраці та комунікації, а також підкреслює розвиток креативності допомагаючи їм створити незабутні спогади.

Обидва види квестів в ресторані «Хутір» будуть розроблені з урахуванням різних вподобань та потреб гостей. Незалежно від того, чи вони використовують смартфони та QR-коди, чи обирають ігрові картки, ці квести додають експериментальний та веселий елемент до їхнього відвідування ресторану та дозволяють створити незабутню спогади з приємними емоціями.

Проведемо аналіз результативності впровадження новорічного квесту в ресторані «Хутір» та представимо отримані дані у таблиці 3.1 для детальнішої інформації.

Таблиця 3.1

Оцінка успішності проведення новорічного квесту у закладі «Хутір»

Показник	Початок впровадження	Корпоративи	Під час новорічних свят
Інвестиції	-32000	-	-
Доходи	-	33100	50400
Витрати	-	12700	15350
Прибуток до оподаткування	-	20400	35050
Податок на прибуток	-	3672	6309
Чистий прибуток	-32000 тис. грн	16728 тис. грн	28741 тис.грн

Джерело: Розроблено автором самостійно

При вивченні особливостей реалізації проекту новорічного квесту у ресторані «Хутір», слід відзначити, що цей проект буде проводитися під час корпоративних заходів та під час новорічних свят. Фінансові витрати, пов'язані з реалізацією квесту, становитимуть загалом 32 000 грн. Значна частина коштів, а саме 22 000 грн., буде витрачена на організацію квесту та придбання подарунків. Витрати на обладнання для проведення квесту складатимуть 5 000 грн., а інші поточні витрати оцінюються у 5 000 грн.

Очікувані надходження від проведення квесту плануються на рівні 33100 грн. під час корпоративних заходів та 50400 грн. під час новорічних свят, в той

же час витрати будуть становити: 12700 грн. і 15350 грн. відповідно. В результаті реалізації проєкту очікується чистий прибуток в наступних розмірах:

$$\text{ЧП} = 16728 + 28741 = 45469 \text{ грн.}$$

Слід зазначити рентабельність даного проєкту, оскільки він забезпечить чистий прибуток, перевищуючи розмір зроблених інвестицій.

Проведемо аналіз рентабельності реалізації новорічного квесту у ресторані «Хутір», використовуючи індекс рентабельності.

Індекс рентабельності (ІП) можна визначити шляхом ділення суми виручки від квесту (45469 грн) на інвестиції (32000 грн). Розрахунок дає результат 1,4 пункти:

$$\text{ІП} = 45469 / 32000 = 1,4 \text{ пункти.}$$

Таким чином, за кожен гривню, вкладену у проєкт, очікується отримання 1,4 грн. прибутку.

Далі розглянемо період окупності проєкту, що представлено в таблиці 3.2.

Таблиця 3.2

Тривалість повернення інвестицій у проєкт (квест) в ресторані «Хутір»

Показник	Початок впровадження	Корпоративи	В період новорічних свят
Чистий прибуток	-32000	16728	28741
Залишковий грошовий потік	-	-15272	13469

Джерело: Розроблено автором самостійно

Таким чином, інвестиція від впровадження новорічного квесту у ресторані «Хутір» повернеться протягом новорічних свят, залишковий грошовий потік налічуватиме 13469 тис. грн.

Необхідно здійснити впровадження запропонованого проєкту, оскільки він має такі ключові показники: чистий прибуток становить 13 469 грн., індекс

рентабельності проекту складатиме 1,4 пункти, а період окупності проекту приблизно 2 місяці (у період проведення корпоративних заходів та новорічних свят).

Також, як альтернативу, закладу РГ пропонується додаткове обслуговування та надання послуг за межами ресторану, зокрема організацію новорічного кейтерингу. У даному контексті важливо зазначити, що багато людей насолоджуються новорічними застіллями, проте не кожен бажає витратити святковий час на готування численних страв для новорічної вечері. Саме тому послуга доставки їжі знаходиться під великим попитом під час новорічних свят. Людям набагато зручніше замовити готову їжу до свого дому, аніж самостійно готувати все з нуля.

Новорічний кейтеринг є відмінним варіантом для вирішення ще однієї проблеми - вибору новорічного меню. Багато господинь зустрічаються з дилемою, як приємно здивувати гостей та які страви готувати для новорічного столу. Саме тому багато людей високо оціняють готові святкові меню, які включають незвичайні та смачні страви.

Окрім того, кейтеринг пропонує додаткові послуги, такі як професійне сервірування столу, оформлення приміщення, розробка індивідуального меню та інші [6, с.57].

В цілому, організація новорічного банкету у ресторані «Хутір» має фокусуватися на створенні вражаючого декору святкової зали, забезпеченні високоякісного та ефективного обслуговування (шляхом ретельної підготовки персоналу до проведення святкових подій), захоплюючому й багатому розкладу програми (адже гості очікують не лише на страви, але й на незабутні емоції) та смачному меню (що додає колориту і підвищує насолоду від святкових заходів). Також можна розглянути альтернативні послуги, які погоджуються з клієнтами і стають додатковими факторами успішної організації свята, наприклад, створення новорічного квесту, додаткових декорацій, кейтерингових послуг, які розширюють спектр сервісу, підвищують репутацію закладу та позитивно впливають на фінансово-господарські показники ресторану «Хутір».



## ВИСНОВКИ

Об'єктом даного дослідження є ресторан під назвою «Хутір». Управління цим закладом здійснюється особою, що займає посаду директора або у випадку його відсутності - адміністратором, який контролює діяльність ресторану. Керівництво ресторану вирішує питання, пов'язані з реалізацією фінансово-господарської діяльності; займається підбором та наймом персоналу, стежить за підвищенням кваліфікації працівників, визначає стратегічні напрями економічного розвитку закладу, узгоджує меню, особливості обслуговування і контролює роботу кожного структурного підрозділу ресторану.

У дослідженні розглянуто особливості організації банкету, а також відзначено, що в закладах ресторанного формату переважно організовуються святкові заходи, такі як дні народження, новорічні банкети, зустрічі, конференції і т.п. Зокрема, проведення банкету є складним процесом, який включає кілька послідовних етапів, таких як отримання замовлення, підготовка до проведення банкету і виконання замовлення.

Виявлено, що у ресторані «Хутір» адміністратор забезпечує ефективну організацію та реалізацію виробничого процесу. Він відповідає за забезпечення високої якості обслуговування для клієнтів закладу, пильнує за чистотою та належним станом приміщення. У штаті ресторану працюють офіціанти, прибиральниці і бармен кожен з них виконує встановлені завдання та функції, що їм призначені.

Досліджено, що організація та прикрашання під час новорічного банкету виконується етапами. Спочатку відбувається прийом замовлення для організації новорічного застілля. Наступним кроком є підготовка до проведення даного дійства у ресторані. Нарешті, на останньому етапі безпосередньо здійснюється обслуговування під час самого новорічного банкету у ресторані.

Після вивчення фінансово-економічних показників функціонування ресторану «Хутір», можна зробити висновок, що його робота є динамічною і успішною. Це підтверджується широким спектром показників економічної

продуктивності, таких як аналіз ліквідності балансу, рівень валового доходу у період 2021-2022 років та коефіцієнти рентабельності за зазначений період.

Узагальнюючи отримані результати аналізу меню новорічного банкету, варто відмітити, що у 2021 році це меню включало наступні складові: асортимент канапок, різноманітні салати, закуски з м'яса і сиру, вишукані рибні страви, мариновані страви, гарячі закуски, смачні головні страви, солодкі десерти, різноманітні напої та алкоголь.

Довідкова карта зі складовими елементами обслуговування новорічного банкету у ресторані «Хутір» характеризують наступні аспекти: а) процедура оформлення замовлення на новорічний банкет; б) підготовка столів до сервірування; в) організація столу під час святкового заходу включаючи прибирання та надання послуг сервірування; г) клієнтське обслуговування.

Удосконалення організації обслуговування новорічного банкету у ресторані «Хутір» передбачає реалізацію декількох аспектів:

- створення святкової атмосфери та належне оформлення залу;
- забезпечення максимальної відповідальності під час банкету;
- розробка якісного та цікавого меню;
- використання новаторських (інноваційних) методів свята;
- розширення асортименту послуг, що пропонуються.

З погляду вдосконалення організації обслуговування новорічного банкету, відзначається, що в ресторані «Хутір» необхідно звернути увагу на наступні аспекти: створення вражаючого дизайну святкової залі, забезпечення якісного й ефективного обслуговування (підготовка обслуговуючого персоналу належним чином для проведення святкових подій), розробка багатогранної програми для презентації свята (адже багато гостей очікують не лише смачних страв, але й значного дозволу позитивних емоцій), цікаве й смачне меню (що додасть колориту та значно підвищить насолоду в ході проведення святкових заходів). Додатково, можна розглянути альтернативні послуги, які слід узгоджувати з клієнтами, оскільки вони також можуть сприяти якісному проведенню свята - розробка новорічного квесту, додаткові прикраси для організації свята, новорічні

кейтерингові послуги, які розширюють спектр послуг, сприяють підвищенню репутації закладу та мають позитивний вплив на фінансово-господарські показники ресторану «Хутір».



## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Архіпов В.В. Організація ресторанного господарства : навч. посіб. / Київ : Центр учбової літератури, Інкос, 2007. 280 с.
2. Архіпов В.В., Русавська В.А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства : навч. посіб. Київ : ЦНЛ, 2009. 342 с.
3. Банкет-коктейль. URL: <https://studfile.net/preview/5437376/page:46/> (дата звернення: 02.05.2023).
4. Банкет-фуршет. URL: <https://studfile.net/preview/5437376/page:45/> (дата звернення: 02.05.2023).
5. Банкет-чай. URL: <https://studfile.net/preview/5437376/page:46/> (дата звернення: 02.05.2023).
6. 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. 2017. №2. С. 53-60.
7. Букліб. Студентська бібліотека: доходи, прибуток і рентабельність підприємств ресторанного господарства. URL: <https://buklib.net/books/30698/> (дата звернення: 10.05.2023).
8. 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.
9. Гаца О.О., Зінов'єв Г.О., Змійов А.О., Максимець К.П., Мунін Г.Б., Роглев Х.Й., Самарцев Є.В. Управління сучасним готельним комплексом : навч. посіб. / за ред. члена-кор. НАН України, д.е.н., професора С.І. Дорогунцова. Київ : Ліра-К, 2005. 520 с.
10. Данилюк Л. П. Сутність управління якості ресторанних послуг. Економіка. Управління. Інновації. 2019. №12. С. 78-83.
11. Камінська Н. П., Кравець С. Г., Оліферчук О. Г. Організація і техніка обслуговування (для учнів ПТНЗ галузі ресторанного господарства) : навч. посіб. Київ : 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-novy-rik-2021-shcho-povynno-but-ya-na-novorichnomu-stoli-ta-iak-yoho-pykrasyty/> (дата звернення: 03.05.2023).
13. Меню новорічного столу. URL: <https://smachni-recepti.pp.ua/menyu-novorichnogo-stolu/> (дата звернення: 03.05.2023).
14. П'ятницька Н. О. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства : підручник 2-ге вид. перероб. та доп. Київ : Центр учбової літератури, 2011. 584 с.
15. Ресторан Хутір. URL: <https://tomato.ua/ua/Ternopol/restaurants/khutir> (дата звернення: 08.05.2023).
16. Сегеда І. В., Усіна А. І. Конспект лекцій з дисципліни «Технологія ресторанної справи» (для студентів 3 курсу всіх форм навчання напряму підготовки «Туризм»). Харків: нац. акад. міськ. госп-ва. Х.: ХНАМГ, 2018. 96 с.
17. Скавронська І.В. Пріоритетні напрямки розвитку ресторанної справи України в контексті світового досвіду. Вісник Чернівецького торговельно-економічного інституту. Економічні науки. Чернівці, 2009. № 2 (34). С. 232-244.
18. СтудФайлс. Підготовка до проведення банкетів. URL : <https://studfile.net/preview/9229625/page:2/> (дата звернення: 02.05.2023).
19. СтудФайлс. Підготовка до проведення банкетів. URL : <https://studfile.net/preview/9229625/page:3/> (дата звернення: 02.05.2023).
20. Томаля Т. С., Щипанова Я. І. Управління якістю в готельно-ресторанному бізнесі. Економіка. Управління. Інновації. 2014. № 2 (12). С.22-27.



## ДОДАТКИ

Додаток А

Екстер'єр ресторану «Хутір»







## Інтер'єр ресторану «Хутір»







## Аналіз ліквідності балансу ресторану «Хутір»

Баланс на 31.12.2022

<b>Актив</b>	<b>Код рядка</b>	<b>На початок звітнього року</b>	<b>На кінець звітнього періоду</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>I. Необоротні активи</b>			
Основні засоби	1010	6946,9	6091,4
первісна вартість	1011	8070,9	8070,9
знос	1012	(90,98)	(505,43)
Інші необоротні активи	1090	0	0
<b>Усього за розділом I</b>	<b>1095</b>	<b>6946,9</b>	<b>6091,4</b>
<b>II. Оборотні активи</b>			
Запаси	1100	362,22	362,22
Поточна дебіторська заборгованість	1155	0	0
Гроші та їх еквіваленти	1165	54,16	10,32
Інші оборотні активи	1190	0	0
<b>Усього за розділом II</b>	<b>1195</b>	<b>1007,09</b>	<b>304,76</b>
<b>Баланс</b>	<b>1300</b>	<b>4062,9</b>	<b>3859,65</b>

<b>Пасив</b>	<b>Код рядка</b>	<b>На початок звітнього року</b>	<b>На кінець звітнього періоду</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>I. Власний капітал</b>			
Капітал	1400	3439,87	4464,52

## Продовження додатка В

Нерозподілений прибуток (непокритий збиток)	1420	-1583,80	-1278,70
<b>Усього за розділом I</b>	1495	1856,07	3185,82
<b>II. Довгострокові зобов'язання, цільове фінансування та забезпечення</b>	1595	0	0
<b>III. Поточні зобов'язання</b>			
Короткострокові кредити банків	1600	0	0
Поточна кредиторська заборгованість за: товари, роботи, послуги	1615	90,86	75,54
розрахунками з бюджетом	1620	1,93	38,9
розрахунками зі страхування	1625	0	0
розрахунками з оплати праці	1630	9,6	0
розрахунками з оплати праці	1690	6816,6	7001,19
<b>Усього за розділом III</b>	1695	5961,43	6095,61
<b>Баланс</b>	1900	7014,75	6095,61



## Зразок новорічного меню в ресторані «Хутір» за 2021 рік



**Передноворічні корпоративи**

*Ресторан «Хутір» запрошує приємно та весело відсвяткувати новорічні корпоративи.*

*Вишукані святкові страви • шампанське • улюблені новорічні пісні (жива музика) • запальні танці та гарний настрій Вам гарантовано!!!*

*До вашої уваги бенкетний зал на 30 • 60 • 100 • 200 осіб*

Канাপка «Сніжок» - 10 шт.		М'ясне асорті - 3 пор.
Мариноване асорті (капуста, слива, баклажани, перець, огірок)	2 пор.	
Оселедець - 3 пор.		Роли м'ясні - 10 шт.
		Курка фарширована - 1 шт.
Сирне асорті «Новорічне» - 2 пор.		Салат «Перепелине гніздо» - 2 пор.
Салат «Рандеву» - 2 пор.		Салат «Грецький» з фетою - 3 пор.
Бульйон з налисниками - 10 пор.		Короп смажений в соняшнику - 5 пор.
Курка в беконі - 5 пор.		Капустка тушена - 3 пор.
		Свинина з ківі - 5 пор.
Картопля (пюре) - 5 пор.		Хліб
		Вода «Микулинецька» солодка 1 л. - 2 пл.
		Вода «Микулинецька» мінеральна 1 л. - 2 пл.
		Горілка «Козацька рада» 0,5 л - 2 пл.
		Сік березовий - 2 л

**Замовлення складає 400 грн. на особу з шоу програмою.**

Конкурси від веселого ведучого, новорічне привітання від Діда Мороза та Снігурки, танцювальний колектив

Також можливе замовлення без шоу-програми, а до основного меню Ви можете вибрати додаткові позиції страв.

**МЕНЮ У РОЗРАХУНКУ НА 10 ОСІБ**

## Основні кроки обслуговування новорічного банкету в ресторані «Хутір»



## QR-код-звернення до керівництва ресторану «Хутір»

