

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

Циклова комісія дисциплін
готельно-ресторанної справи та туризму

**КУРСОВА РОБОТА
на тему: «ОРГАНІЗАЦІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ В РЕСТОРАНАХ
ПРИ ГОТЕЛЯХ НА ПРИКЛАДІ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО
КОМПЛЕКСУ «ГЕТЬМАН»**

Виконав (ла): ст. гр. ГР-286

Водарський Андрій Петрович

Науковий керівник: к.е.н.,
викладач

Муха Роксолана Андріївна

Кількість балів _____

Національна шкала _____

ECTS _____

Члени комісії

(підпис)(прізвище та ініціали)

(підпис)(прізвище та ініціали)

(підпис)(прізвище та ініціали)

Тернопіль 2024

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ В РЕСТОРАНАХ ПРИ ГОТЕЛЯХ.....	5
1.1. Сутність, різновиди та особливості функціонування ресторанів при готелях.....	5
1.2. Механізм та специфіка організації ресторанного господарства в готелі.....	11
РОЗДІЛ 2. ПРАКТИКА ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ У РЕСТОРАНІ ПРИ ГОТЕЛІ ГРК «ГЕТЬМАН».....	16
2.1. Загальна характеристика готельно-ресторанного комплексу «Гетьман».....	16
2.2. Дослідження особливостей побудови меню ресторану при готелі.....	21
2.3. Основні етапи та особливості організації обслуговування гостей у ресторані при готелі.....	24
РОЗДІЛ 3. ОСНОВНІ ЗАХОДИ УДОСКОНАЛЕННЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ ГОСТЕЙ У РЕСТОРАНІ ПРИ ГОТЕЛІ ГРК «ГЕТЬМАН».....	32
ВИСНОВКИ.....	39
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	42
ДОДАТКИ.....	44

ВСТУП

Актуальність теми дослідження обумовлено тим, що сфера готельного

бізнесу в Україні характеризується динамічним розвитком та стає важливим чинником культурного та економічного прогресу країни. Тенденції сучасного розвитку економічної ситуації в Україні характеризуються позитивною динамікою, активізацією структурних зрушень на користь сфери послуг, загостренням конкурентної боротьби.

Основними завданнями в сфері готельного бізнесу, згідно міжнародних стандартів, повинно стати створення конкурентних переваг і підвищення конкурентоспроможності, пошук нових шляхів розвитку, оновлення власної політики з урахуванням специфіки ринку готельних послуг. Ефективне функціонування готельної індустрії є індикатором позитивних змін в економіці держави, важливою передумовою інтенсифікації міжнародних зв'язків та інтеграції країни у світове співтовариство. Важливе значення має не тільки якісний та ефективний сервіс, щодо надання готельних послуг, але й також важливою є послуга харчування у ресторані, як комплекс здійснення обслуговування в готельно-ресторанному закладі. Послуга харчування в готельному господарстві реалізується в автономному режимі, при цьому підпорядкована графіку заїзду гостей закладу. В її організаційно-виробничі обов'язки входить не тільки обслуговування, але й проведення банкетів, презентацій, тематичних вечорів тощо. Таким чином формується система культури відпочинку і харчування у готельно-ресторанному закладі.

Ресторан - підприємство громадського харчування з широким асортиментом страв складного приготування (включаючи замовлені і фірмові, вино-горілчані, тютюнові та кондитерські вироби) підвищеним рівнем обслуговування у поєднанні з організацією відпочинку.

При готелі можуть бути кілька ресторанів. У великих готелях, що входять у відомі готельні ланцюги, зазвичай два ресторани - фешенебельний фірмовий і невеликий з невисоким рівнем цін на страви та напої. Ресторани при готелях обслуговують як проживаючих у них гостей, так і широку публіку. Вони також організують обслуговування урочистих і офіційних прийомів, нарад, конференцій, конгресів, надають гостям інші послуги: продаж сувенірів,

буклетів, квітів, обслуговування в готельних номерах і т.д. У даному контексті важливо дослідити специфіку та особливості організації роботи ресторану при готелі, що дасть можливість з'ясувати основні тенденції та визначити напрями розвитку даних закладів.

Метою даної курсової роботи є дослідження теоретичних та практичних аспектів організації обслуговування в ресторанах при готелях, а також визначення заходів удосконалення реалізації обслуговування.

Основними завданнями даної курсової роботи є вивчення таких питань:

- дослідження сутності, різновидів та особливостей функціонування ресторанів при готелях;
- розгляд механізмів та специфіки організації ресторанного господарства в готелі;
- дослідження загальної характеристика ГРК «Гетьман»;
- аналіз основних особливостей побудови меню ресторану ГРК «Гетьман»;
- розгляд основних етапів та характерних рис організації обслуговування гостей у ресторані при готелі;
- пропонування основних заходів удосконалення обслуговування гостей у ресторані при готелі ГРК «Гетьман».

Об'єктом дослідження виступає процес обслуговування в ресторані при готелі готельно-ресторанного комплексу «Гетьман», а **предметом** дослідження є взаємовідносини в контексті реалізації обслуговування споживачів ресторанних послуг при готелі.

Методи дослідження – узагальнення, аналізу, синтезу, математичний, статистичний, планування.

Курсова робота складається з вступу, трьох розділів основної частини, висновків, списку використаних джерел, який налічує 20 позицій.

РОЗДІЛ 1. ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ В РЕСТОРАНАХ ПРИ ГОТЕЛЯХ

1.1. Сутність, різновиди та особливості функціонування ресторанів при готелях

Ресторан при готелі – це підприємство харчування, яке є складовою частиною готельно-ресторанного комплексу, призначений для обслуговування гостей готелю, а також місцевого населення [4].

Основними завданнями функціонування та розвитку ресторану при готелі є: забезпечення ресторанною продукцією (харчуванням) гостей готелю, надання послуг з організації відпочинку, а, як наслідок, отримання чистого прибутку за результатами якісної та ефективної роботи закладу.

Для виконання зазначених завдань ресторан при готелі повинен відповідати наступним основним вимогам: високий рівень комфорту; широкий асортимент страв та напоїв; інтер'єр у художньому виконанні; досконала подача страв та напоїв; відповідна організація обслуговування та відпочинку.

Високий рівень комфорту ресторану при готелі забезпечується такими основними чинниками: зручне місце розташування; сучасні меблі та інноваційне кухонне обладнання для виробництва основних страв та напоїв; якісне обслуговування; приємна атмосфера.

Широкий асортимент страв та напоїв ресторану при готелі дозволяє задовольнити потреби гостей з різними смаками та потребами. Він повинен включати в себе страви української та світової кухні, а також широкий вибір різноманітних напоїв.

Інтер'єр повинен бути виконаний у художньому стилі, що створює затишну та комфортну атмосферу для відпочинку гостей. Він повинен бути виконаний в єдиному стилі та відповідати загальній концепції готелю.

Досконала подача страв та напоїв є важливим елементом обслуговування в ресторані при готелі. Вона повинна бути виконана з дотриманням всіх правил сервірування та етикету.

Відповідна організація обслуговування та відпочинку передбачає створення умов для комфортного перебування гостей у ресторані при готелі.

Вона включає в себе такі елементи, як: швидкий і якісний прийом замовлень; ввічливе та уважне обслуговування; створення приємної атмосфери для відпочинку у закладі. Отже, ресторан при готелі виступає важливим елементом готельно-ресторанного комплексу, при цьому він забезпечує комфортне перебування гостей готелю та сприяє підвищенню їхньої задоволеності від перебування в готелі [1, с.82].

Обґрунтовуючи концепцію закладу – ресторан при готелі, слід відзначити, що сучасний комфортний готель складно уявити без ресторану, оскільки надання харчування – одна з головних умов хорошого сервісу. Загальний вигляд ресторану при готелі представлено на рис.1.1.



Рисунок 1.1. Загальний вигляд ресторану при готелі [4]

Ресторан при готелі є важливим елементом готельно-ресторанного комплексу, оскільки він виконує ряд функцій, важливих для задоволення потреб гостей готелю (рис. 1.2).

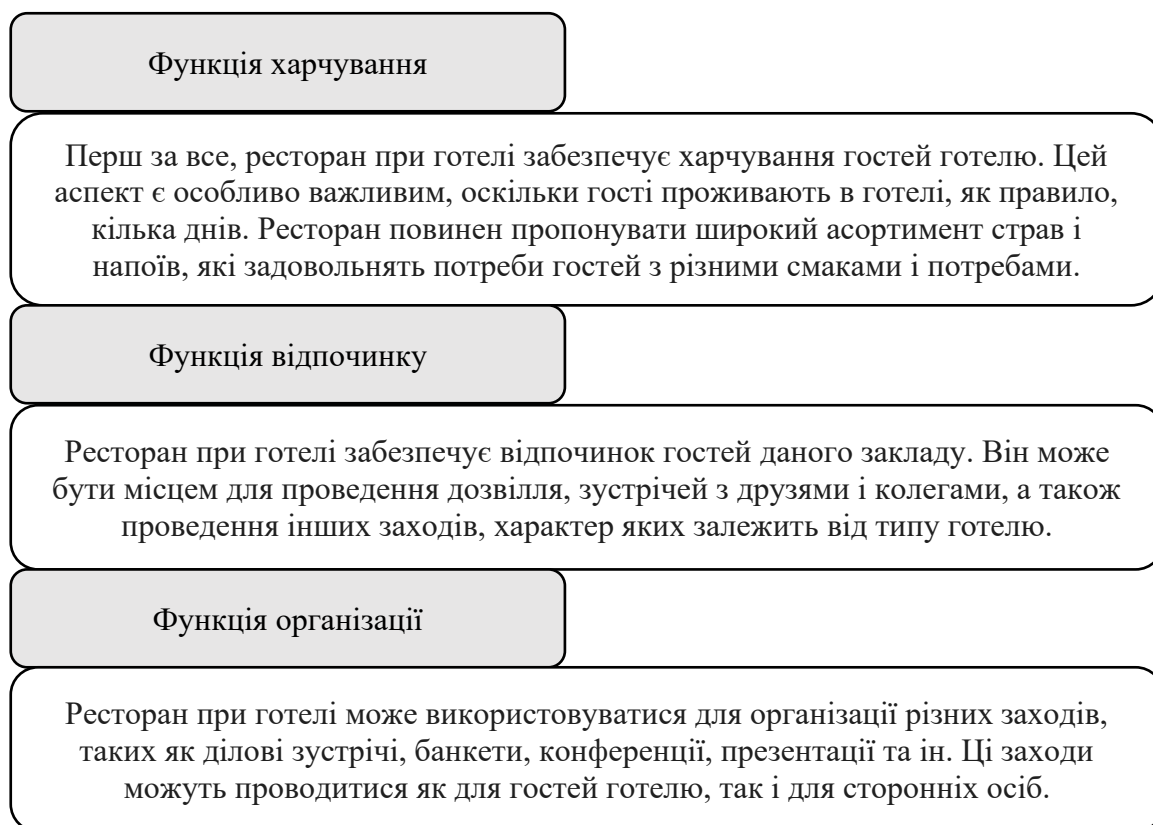


Рисунок 1.2. Основні функції функціонування ресторану при готелі [10]

Реалізація даних функцій є важливою складовою якісного та найбільш ефективного функціонування ресторану при готелі, саме синергетичний механізм виділяє якість та ефективність реалізації ресторанних та готельних послуг закладу.

Досліджуючи різновиди та класифікацію ресторанів при готелях, слід відмітити, що залежно від асортименту страв, що реалізуються в закладах ресторанного господарства при готелях, форм обслуговування, характеру торгово-виробничої діяльності заклади ресторанного господарства розподіляються на різні типи.

1. За асортиментом продукції, що реалізується існують [8, с.112]:

- ресторани з широким асортиментом страв і напоїв, які відповідають вимогам різних національних кухонь;
- ресторани з вузьким асортиментом страв, що спеціалізуються на певному типі кухні, наприклад, рибній, м'ясній, вегетаріанській, східній тощо;

– ресторани, що спеціалізуються на певному типі продукції, наприклад, рибні, молочні, пивні, винні тощо.

2. За формами обслуговування:

– ресторани з обслуговуванням за столиками;

– ресторани з обслуговуванням офіціантами;

– ресторани самообслуговування;

– ресторани з обслуговуванням за баром.

3. За характером торгово-виробничої діяльності

– ресторани з повноцінним меню, що пропонують широкий асортимент страв і напоїв;

– ресторани з обмеженим меню, що пропонують вузький асортимент страв і напоїв;

– ресторани, що спеціалізуються на певному типі обслуговування, наприклад, на банкетах, фуршетах, конференціях тощо.

Додатково до вищенаведеної класифікації можна виділити такі типи ресторанів при готелях [4]:

– концептуальні ресторани. Це ресторани, що мають унікальну концепцію, яка відображається в їхньому інтер'єрі, меню, сервісі тощо. Наприклад, це можуть бути ресторани, що присвячені певній історичній епосі, літературному твору, фільму тощо;

– ексклюзивні ресторани. Це ресторани, що пропонують високоякісне обслуговування та страви, а також мають високі ціни;

– вегетаріанські ресторани. Це ресторани, що спеціалізуються на приготуванні вегетаріанських страв;

– дитячі ресторани. Це ресторани, що пропонують спеціальне меню для дітей, а також мають ігрові зони та інші розваги для дітей.

При створенні нового ресторану при готелі в першу чергу визначається його концепція. Концепція ресторану формується виходячи з «зірковості», рівня комфортності, інфраструктури, бренду готелю.

«Зірковість» визначає кількість і тип ресторанів в готелі. Відповідно до

загальноприйнятих правил для готелів, кількість посадочних місць в ресторані при готелі має складати не менше 70% від розміру номерного фонду. Для готелю з рівнем комфорту 2-3 зірки досить одного ресторану, що забезпечує гостям триразове харчування та цілодобовий лобі-бар [8, с.81].

У чотиризірковому готелі має бути 2 ресторани, один з яких забезпечує триразове харчування постояльців, а другий є закладом вищого класу для проведення урочистих заходів та обслуговування гостей з дорогих номерів і відвідувачів з вулиці.

У готелях категорії п'ять зірок має розташовуватися не менше трьох ресторанів: перші два по сервісу і якості обслуговування в цілому аналогічні ресторанам чотиризіркових готелів, третій же повинен бути унікальним місцем – це ресторан вищого класу, що володіє якоюсь «родзинкою» – сигарною кімнатою, каміном, спеціалізованим інтер'єром і кухнею або привабливим панорамним видом.

Найчастіше ресторан при готелі має власну назву, але зовнішньою рекламою обладнаний рідко, тому що готельєрам, в першу чергу, цікавіше працювати на «внутрішнього» клієнта. Однак, відмовляючись від відвідувачів «з вулиці», вони відмовляють і доходу, який може принести такий клієнт, оскільки ресторани при готелі зазвичай найбільш завантажені на сніданок, рідше на обід і вечерю [3, с.174].

Форма обслуговування в ресторані є одним з найважливіших факторів, які впливають на якість обслуговування і задоволеність гостей. У ресторанах при готелях, як правило, надають дві основні форми обслуговування: *a la carte* і шведський стіл.

A la carte (фр. «за меню») - форма обслуговування, при якій гість самостійно обирає страви з меню і замовляє їх офіціанту. Ця форма обслуговування є найбільш поширеною в ресторанах при готелях. Вона дозволяє гостям вибрати страви, які відповідають їхнім смакам і потребам [7].

Шведський стіл (від швед. *smörgåsbord*) - форма обслуговування, при якій гості самостійно обирають страви з широкого асортименту,

представленого на столі. Зазначена форма реалізації обслуговування є менш поширеною в ресторанах при готелях, проте вона має ряд суттєвих переваг. По-перше, вона дозволяє гостям заощадити час, оскільки вони не повинні чекати на обслуговування офіціантом. По-друге, вона дозволяє гостям самостійно контролювати кількість їжі, яку вони споживають [2].

Крім основних форм обслуговування, у ресторанах при готелях можуть використовуватися й інші форми обслуговування, такі як:

- фуршет - це форма обслуговування, при якій страви та напої розставляються на столах або в буфетах, і гості самостійно обирають їх;
- банкет - це форма обслуговування, при якій страви та напої подаються гостям в заздалегідь визначеному порядку;
- коктейль - це форма обслуговування, при якій гостям подаються легкі закуски та напої.

Вибір форми обслуговування залежить від таких факторів, як:

1. Тип готелю. У готелях високого класу, як правило, надають більш широкий вибір форм обслуговування;
2. Цільова аудиторія. У готелях, що обслуговують бізнес-клієнтів, як правило, надають більш формальні форми обслуговування;
3. Бюджет. Форми обслуговування можуть відрізнятися за вартістю;
4. Особливості кухні. У ресторанах, що спеціалізуються на певній кухні, можуть пропонувати певні форми обслуговування.

Форма обслуговування є одним з найважливіших факторів, які впливають на задоволеність гостей. Гості, як правило, більш задоволені обслуговуванням, яке відповідає їхнім потребам і очікуванням.

A la carte є більш зручним варіантом для гостей, які хочуть вибрати страви, які відповідають їхнім смакам і потребам. Ця форма обслуговування також є більш гнучкою, оскільки дозволяє гостям замовити будь-яку кількість страв. Ресторани типу a la carte розташовані в межах готельного комплексу. Зазвичай кожен з цих ресторанів пропонує страви, що представляють кухню

різних національностей, таких як китайська, мексиканська, японська та інші. Гостей обслуговують офіціанти, а вони можуть вибирати страви із меню.

Шведський стіл є більш економічним варіантом, оскільки дозволяє гостям заощадити час і гроші. Ця форма обслуговування також є більш зручним варіантом для гостей, які не мають часу на замовлення страв у меню.

Вибір форми обслуговування в ресторані при готелі залежить від індивідуальних потреб і очікувань гостей. Від типу готелю залежить і графік роботи ресторану. Зазвичай ресторани не працюють цілодобово, навіть не дивлячись на те, що клієнт може заїхати в готель в будь-який час доби. У разі, якщо ресторан закритий, гостям пропонують послуги лобі-бару, який працює або цілодобово, або до пізньої ночі.

1.2. Механізм та специфіка організації ресторанного господарства в готелі

Одним з найважливіших елементів туристичного продукту є обслуговування в готельних закладах, яке включає комплекс послуг з розміщення та харчування.

Готелі високого класу, як правило, налічують значну кількість номерів, і тому важливим та актуальним є питання організації харчування в ресторані при такому закладі.

Організація харчування в ресторані при готелі високого класу повинна відповідати ряду ключових вимог [8, с.105]:

- висока якість запропонованих страв та напоїв. Гості готелю високого класу, як правило, мають високі вимоги до якості харчування. Тому ресторан при такому готелі повинен пропонувати широкий асортимент страв та напоїв, які відповідають найвищим стандартам якості;

- високий рівень обслуговування. Гості готелю високого класу очікують від обслуговування в ресторані при готелі високого рівня комфорту та уважного ставлення. Офіціанти повинні бути кваліфікованими та досвідченими, а їхня робота повинна бути на високому рівні;

– доступність. Гості готелю високого класу повинні мати можливість отримати послугу харчування в ресторані в будь-який час, коли це необхідно. Тому ресторан при готелі повинен мати зручний режим роботи та пропонувати широкий вибір послуг харчування.

Також у ресторанах при готелях високого класу постійно організовуються різні заходи, такі як зустрічі різних свят, тематичні вечори, прийоми, презентації тощо. Це дозволяє гостям не тільки повноцінно харчуватися, а й відпочити та провести час у приємній атмосфері.

Ввечері в ресторанах при готелях високого класу зазвичай працює оркестр, який створює затишну та романтичну атмосферу. Це дозволяє гостям насолодитися смачними стравами та напоями, а також гарною музикою.

Організація харчування в ресторанах при готелях високого класу є важливим фактором, який впливає на якість туристичного продукту. Ресторан при такому готелі повинен відповідати високим стандартам якості, пропонувати широкий асортимент страв та напоїв, а також високий рівень обслуговування [1, с.194].

Ресторани при готелях організовують ділові обіди: як комплексні, у вигляді «шведського столу» (подано на рис. 1.3), так і на замовлення клієнтів.



Рисунок 1.3. Приклад обслуговування у форматі «шведського столу» в ресторані при готелі [12]

Шведський стіл, або буфетний обід, є демократичною формою застілля, яка дозволяє гостям поїсти смачно, різноманітно і швидко. Він проводиться в ті ж часи, в які звичайно влаштовують сніданок, обід чи підвечірок. На такий прийом можна запросити більше людей, ніж зазвичай.

Особливість шведського столу полягає в тому, що різноманітні страви (закуси, гарячі страви, десерти) сервірують на одному столі. Попереднє сервірування столів залежить від виду обслуговування (сніданок, обід, вечеря). На столи ставлять також пляшки з мінеральною негазованою водою, при бажанні салатники із льодом (влітку).

Учасники підходять до столу, беруть серветку і, поклавши на неї тарілку з загорнутими у серветку ножом і виделкою, кладуть собі їжу на свій смак. В праву руку можна взяти бокал вина, соку чи інший напій.

Шведський стіл має ряд переваг: демократичність (цей вид застілля є доступним для людей з різним рівнем доходу); широкий вибір (гості можуть вибрати страви на свій смак і потреби); швидкість (шведський стіл дозволяє гостям швидко і зручно поїсти).

Шведський стіл має також деякі недоліки: неможливість індивідуального обслуговування, відповідно гості заходу самі повинні набирати їжу на тарілки, що може призвести до забруднення столів і підлоги; недостатній контроль за якістю їжі, тобто гості можуть брати їжу в будь-якій кількості, що може призвести до переїдання.

Поряд із цим, шведський стіл виступає найбільш популярною формою застілля, яка має як переваги, так і недоліки. Його вибір залежить від конкретних обставин і потреб споживачів страв та напоїв ресторану при готелі [21, с.202].

В якості додаткових послуг ресторани відпускають клієнтам обіди у номер, організовують продаж напівфабрикатів, кулінарних і кондитерських виробів, приймають попередні замовлення на виготовлення страв для сімейних урочистостей і обслуговування вдома.

Страви і напої виготовляють висококваліфіковані кухарі,

обслуговуванням гостей зайняті добре підготовлені офіціанти. Торгові приміщення обладнані з комфортом.

Основним завданням офіціантів є швидке та культурне обслуговування (особливо під час сніданку та обіду). У готелях використовують різні форми обслуговування офіціантами: накриття столів-буфетів у залі, реалізація скомплектованих сніданків, обідів, приймання попередніх замовлень, бригадне обслуговування. Кількість місць у торгових залах має відповідати місткості готелю [16, с.139].

При організації столів-буфетів на столах розміщують холодні закуски, кондитерські, хлібобулочні вироби, кисломолочні продукти, фрукти.

Холодні закуски виготовляють так, щоб їх легко було порціонувати. Буженину, шинку, сир, ковбасні вироби нарізають шматочками по 25 г, викладають на блюда, лотки у вигляді цілого шматка. Масло, джем, повидло краще реалізувати розфасованими в промисловій упаковці чи порціями, виготовленими на виробництві.

Лимони нарізають кільцями, фрукти викладають у вазах. Поряд із кухонною продукцією розміщують столові прибори для розкладання, тарілки для закусок, посуд для напоїв.

Кількість продукції, що її виставляють у буфеті, визначають за терміном її реалізації та споживчого попиту. Відвідувач самостійно вибирає необхідні для сніданку закуски, перекладає їх за допомогою приборів на тарілку, їдять за столом у торговій залі.

На замовлення відвідувачів офіціанти подають другі страви та гарячі напої; відвідувачі розраховуються за отриману продукцію біля стола-буфета або з офіціантами, які працюють у залі.

Перші та другі страви, гарячі напої відпускають у залі на спеціальних столиках, мармітах, що розміщені поряд зі столом-буфетом. На них розміщують посуд для відпуску страв, встановлюють електричні чайники, електрокавоварки, чайник із заваркою, нарізаний лимон, гаряче молоко, чайні чашки з блюдцями чи стакани з підстаканниками. Заварювати чай можна

індивідуальними пакетами із заваркою [13, с.455].

Використання закладом під час сніданку столів-буфетів значно прискорює процес обслуговування, виключає з нього подачу холодних закусок, кисломолочних продуктів, фруктів, соків, гарячих напоїв.

Обслуговування комплексними сніданками постійної вартості та обслуговування за попередніми замовленнями вимагають додаткового сервірування столів з урахуванням особливостей обслуговування, асортименту страв.

В аспекті дослідження практичних особливостей реалізації обслуговування споживачів у ресторані при готелі, розглянемо дану специфіку у готельно-ресторанному комплексі «Гетьман», представивши практичні особливості у розділі 2.

РОЗДІЛ 2. ПРАКТИКА ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ У РЕСТОРАНІ ПРИ ГОТЕЛІ ГРК «ГЕТЬМАН»

2.1. Загальна характеристика готельно-ресторанного комплексу

Дослідження практичних особливостей організації обслуговування у ресторані при готелі здійснено на основі готельно-ресторанного комплексу «Гетьман», який розміщений за адресою: Тернопільська область, Чортківський район, м.Чортків, вул.Князя Володимира Великого, 1а. Сьогодні готельно-ресторанний комплекс пропонує послуги проживання у одно та двомісних номерах економ-класу, напівлюкс, люкс, поряд із цим до послуг відвідувачів є ресторан із банкетним залом на 70 чоловік, конференц-зала, сауна та басейн, відпочинкові зони для відпочинку споживачів готельних та ресторанних послуг.

Досліджуваний заклад є досить популярний серед місцевих споживачів та гостей м.Чортків, оскільки має цікавий вигляд та архітектуру, розташований у центральній частині міста та має репутацію закладу із високим рівнем обслуговування, як готельного, так і ресторанного. Загальний вигляд закладу представимо на рис.2.1.



Рисунок 2.1. Загальний вигляд готельно - ресторанного комплексу «Гетьман»

Готельно-ресторанний комплекс «Гетьман» - це місце, де можна не лише комфортно відпочити, а й насолодитися смачними стравами та провести незабутнє свято.

Для високоякісного та комфортного відпочинку готель ГРК «Гетьман» пропонує широкий спектр послуг:

- комфортабельні номери з усім необхідним для приємного перебування: зручними ліжками, плазмовими телевізорами із супутниковим телебаченням, туалетними аксесуарами та безкоштовним Wi-Fi;
- спа-центр із сауною, хамамом та басейном, де можна розслабитися та відновити сили;
- фітнес-центр для тих, хто хоче підтримувати себе в хорошій фізичній формі;
- конференц-зали для проведення бізнес-заходів.

Для любителів смачної їжі в готелі працює ресторан української та європейської кухні. Меню ресторану різноманітне та вишукане, а професійні кухарі готують для відвідувачів закладу страви на будь-який смак. Сніданок включений у вартість номера. Готель ГРК «Гетьман» пропонує зали для бенкетів, фуршетів та різноманітних святкових заходів. Весілля, ювілей, випускний вечір – регулярно проводяться у готельно-ресторанному комплексі «Гетьман». Вигляд ресторану представимо на рис.2.2.



Рисунок 2.2. Вигляд ресторанного залу у ГРК «Гетьман»

Досліджуючи номерний фонд готелю необхідно відзначити наявність 11 номерів шести двомісних та п'яти одномісних. Загальний вигляд номерного фонду представимо на рис.2.3.



Рисунок 2.3. Номерний фонд готелю ГРК «Гетьман»

Готельно-ресторанний комплекс «Гетьман» має сучасний готельний фонд, який пропонує своїм гостям комфортабельне проживання та широкий спектр послуг. Одним з найважливіших аспектів роботи готелю є обслуговування номерного фонду. Особливості обслуговування номерного фонду готелю ГРК «Гетьман»:

1. Якість - один із найважливіших аспектів обслуговування номерного фонду. Персонал готелю «Гетьман» постійно працює над підвищенням якості обслуговування. Для цього проводяться регулярні навчання та стажування, а також впроваджуються інноваційні технології.

2. Швидкість. Гості готелю цінують свій час, тому обслуговування номерного фонду відбувається швидко та ефективно. Персонал готелю «Гетьман» робить все можливе, щоб виконати всі запити гостей у найкоротші терміни.

3. Привітність. Персонал готелю є привітним і доброзичливим, що

створює позитивний настрій у гостей і сприяє їхньому комфортному проживанню. Персонал готелю «Гетьман» завжди готовий допомогти гостям і зробити їхній відпочинок незабутнім.

Обслуговування номерів у готелі «Гетьман» проводиться щодня. Вранці персонал готелю заходить до номера і прибирає його. До переліку робіт, які виконуються при прибиранні номерів, входять:

- заміна постільної білизни та рушників;
- прибирання санвузла;
- прибирання підлоги;
- прибирання столу та меблів;
- видалення сміття.

Увечері персонал готелю ГРК «Гетьман» заходить до номера, щоб перевірити його стан і прибрати його, якщо це необхідно.

Готель «Гетьман» пропонує своїм гостям додаткові послуги з обслуговування номерного фонду, такі як:

- доставлення їжі та напоїв до номера;
- прасування одягу;
- чистка взуття;
- замовлення таксі.

Персонал готелю завжди готовий допомогти гостям і виконати їхні запити. Гості готелю «Гетьман» високо оцінюють обслуговування номерного фонду. У відгуках вони відзначають, що номери завжди чисті та затишні, а персонал привітний і доброзичливий.

Досліджуючи функціонування та розвиток даного закладу необхідно відмітити ряд сильних та слабких сторін в його діяльності, можливостей та загроз, котрі мають місце під час функціонування досліджуваного закладу, результати дослідження представимо на рис. 2.4.

Результати дослідження засвідчують вигідні локаційні позиції закладу, комфортабельні та чисті номери, різноманітне меню, широкий спектр

основних та додаткових послуг, доступні, що робить ГРК досить привабливим туристичним суб'єктом ринку.

Сильні сторони	Слабкі сторони
<p>Вигідне розташування: зручна локація біля визначних пам'яток міста.</p> <p>Комфортабельні номери: сучасне оснащення, зручні меблі, високоякісні сантехнічні прилади.</p> <p>Різноманітне меню: страви української та європейської кухні, вишукані пропозиції, професійні кухарі.</p> <p>Широкий спектр послуг: спа-центр, фітнес-центр, конференц-зали, зали для святкових заходів.</p> <p>Доступні ціни: конкурентне співвідношення ціни та якості послуг.</p> <p>Сприятливий клімат: Тернопільщина відрізняється мальовничими краєвидами та приємним кліматом, що приваблює туристів.</p> <p>Позитивні відгуки гостей: гості високо оцінюють якість обслуговування, комфорт проживання та смачну кухню даного закладу.</p>	<p>Відсутність власної парковки: це може бути незручним для гостей, які приїжджають на власному транспорті.</p> <p>Обмеженість номерного фонду: великі групи чи конференції можуть не розміститися повністю.</p> <p>Залежність від сезонності: тристичний потік у Чорткові значно зменшується в міжсезоння (зима, весна).</p> <p>Недостатньо активне просування послуг: ГРК потребує посилення маркетингових інструментарій для підвищення його впізнаваності.</p> <p>Конкуренція на ринку: у місті Чортків є і інші готелі та ресторани, які створюють значний рівень конкуренції та формують конкурентні виклики даному ГРК.</p>
Можливості	Загрози
<p>Розширення послуг: SPA-процедури, екскурсії, майстер-класи, дитячі анімації.</p> <p>Співпраця з туристичними агенціями: злучення організованих груп туристів.</p> <p>Проведення тематичних заходів: свята, фестивалі, майстер-класи для підвищення зацікавленості гостей.</p> <p>Створення онлайн-бронювання: зручність для туристів та додатковий канал продажів.</p> <p>Активне використання соціальних мереж: Інстаграм, Фейсбук для просування послуг та взаємодії з гостями.</p>	<p>Економічна нестабільність: зниження купівельної спроможності, скорочення туристичного потоку.</p> <p>Зростання цін на продукти та енергоносії: підвищення собівартості послуг та необхідність перегляду цінової політики.</p> <p>Поява нових конкурентів: відкриття нових готелів та ресторанів може забрати частку клієнтів.</p> <p>Погіршення екологічної ситуації: погіршення якості повітря чи води може відлякати туристів.</p> <p>Політична нестабільність: негативно впливає на туристичну привабливість регіону.</p>

Рисунок 2.4. Результати SWOT-аналізу функціонування ГРК «Гетьман»*

*Джерело: складено автором самостійно

Поряд із цим, важливо відзначити негативні сторони, які значно утруднюють роботу та повноцінне функціонування досліджуваного закладу, зокрема: відсутність власної парковки для різновидів транспортних засобів,

обмеженість номерного фонду, залежність від сезонності, недостатня активна маркетингова позиція закладу, значна конкуренція на ринку, яка з року в рік зростає.

Відповідно основними акцентами в діяльності досліджуваного ГРК «Гетьман» повинно стати: розширення та покращення системи послуг, співпраця із туристичними агенціями для популяризації даного закладу, проведення різноманітних тематичних заходів в контексті зростання зацікавленості гостей та ознайомлення із закладом, активне використання маркетингового інструментарію, зокрема соціальних мереж для просування готельних послуг та ресторанної продукції закладу, особливостей реалізації обслуговування. Вироблення активної та ефективної стратегії розвитку дасть можливість забезпечити зростання кількості споживачів готельних та ресторанних послуг, диверсифікує асортимент основних та додаткових послуг, сформує імідж успішного та ефективного закладу, забезпечить зростання доходів та прибутку даного готельно-ресторанного комплексу.

2.2. Дослідження особливостей побудови меню ресторану

У контексті реалізації ресторанних послуг важливим є побудова якісного меню закладу. Необхідно відзначити, що у ресторані при готелі ГРК «Гетьман» реалізуються заходи не тільки обслуговування гостей, що проживають у готелі, але й також реалізують різні види банкетів, весілля, святкування урочистих подій споживачами ресторанних послуг. Таким чином, меню розробляється виходячи із потреб та побажань відвідувачів ресторану.

Обслуговування проживаючих у готелі ГРК «Гетьман» реалізується щоденно (переважно сніданки) у форматі «шведський стіл», де кожен із проживаючих може вибрати із асортименту пропонованих страв та напоїв.

Меню сніданку включає м'ясу та сирну нарізки, м'ясні та рибні страви, каші, яєчні страви, фрукти, овочі та напої. Приклад такого меню має наступний вигляд, що представлений на рис.2.5. Як бачимо, із рисунку 2.5 меню «шведського столу» є досить багатим, щодо вибору страв та напоїв,

навіть враховуючи сезонність існують різні види овочів, фруктів, свіжих напоїв.



Рисунок 2.5. «Шведський стіл» ресторану у ГРК «Гетьман»

Розглянемо основне меню формату «Шведський стіл» ресторану у ГРК «Гетьман» для обслуговування гостей, котрі проживають в закладі. Слід відзначити, що існує два варіанти меню, яке змінюється що два дні (таблиця 2.1).

Таблиця 2.1

Меню формату «Шведський стіл» ресторану у ГРК «Гетьман»

Варіант 1	Варіант 2
1	2
Суп молочний	Суп гречаний
Бульйон	Суп рисовий
Картопля печена	Картопля варена із кропом
Сосиски домашні	Риба печена «Скумбрія»
Рис варений	Макарони італійські
Тушковані овочі	Тушковане м'ясо
Куряче філе варене	Курка печена
Яйце варене	Яєчна домашня
Салат «Літній»	Салат «Грецький»
Салат «Вінегрет»	Салат «Цезар»
Помідори свіжі порізані	Помідори свіжі порізані
Огірки свіжі порізані	Огірки свіжі порізані
М'ясна нарізка	М'ясна нарізка
Сирна нарізка	Сирна нарізка

Продовження табл. 2.1

1	2
Млинці із сиром	Шарлотка із сиром
Млинці із яблуками	Шарлотка із яблуками
Пластівці із йогуртом	Пластівці із йогуртом
Варення (три види)	Варення (три види)
Булочки із маком	Булочки із маком
Хліб порізаний	Хліб порізаний
Морс	Морс
Сік яблучний	Сік яблучний
Чай осінній трав'яний	Чай осінній трав'яний
Чай із лимоном	Чай із лимоном
Кава «Львівська»	Кава «Львівська»

*Джерело: розроблено автором

Необхідно відмітити багатий вибір ранкового меню для сніданку у форматі «шведський стіл», де представлено і перші страви (супи), другі страви (картопля печена та варена, рис варений, макарони італійські), хороший вибір салатів («Літній», «Вінегрет», «Грецький», «Цезар»), м'ясна та сирна нарізка, млинці та шарлотка із сиром і яблуками, різноманітний вибір напоїв (морс, яблучний сік, чай осінній трав'яний та із лимоном, кава «Львівська»).

Багатий вибір ранкового меню у закладі є важливим в контексті якісного обслуговування споживачів готельних, а як наслідок і ресторанних послуг.

Поряд із організацією обслуговування ресторанними послугами проживаючих гостей у готелі ГРК «Гетьман» у закладі організовуються різноманітні різновиди банкетів, святкування урочистих подій, проведення круглих столів та конференцій для споживачів ресторанних послуг. Розглянемо особливості побудови меню для споживачів ресторанних послуг в контексті організації банкетів та інших заходів. Приклади варіантів меню представимо у таблиці 2.2.

Таблиця 2.2

Варіанти меню для обслуговування банкетів у ГРК «Гетьман»

ВАРІАНТ 1	Ціна, грн.	ВАРІАНТ 2	Ціна, грн.
1	2	3	4
Холодні закуски:		Холодні закуски:	
1. Салат «Цезар» з куркою	95	1. Салат «Грецький» з оливками та фето	105

Продовження табл. 2.2

1	2	3	4
2. Мікс свіжих овочів з заправкою на оливковому маслі	65	2. Асорті свіжих морепродуктів (крабові ніжки, мідії, креветки)	150
3. Гуакамоле з тортилья чіпсами	75	3. Сирна дошка з різноманіттю сирів і горіхами	100
4. Морська коктейльна тарілка (креветки, вустриці, мідії)	155	4. Стейк тунця з кунжутом	100
Гарячі страви:		Гарячі страви:	
1. Стейк із лосося на грилі	125	1. Різноманітні сезонні рулети (курячі, м'ясні, рибні)	85
2. Телячі котлети з травами	85	2. Овочевий та картошковий гратен	75
3. Паста з грибами та вершковим соусом	80	3. Італійські лазаньї з м'ясом та різними видами сирів	85
4. Тайський каррі з куркою	95	4. Креветки та мідії у чесночному соусі	115
Супи:		Супи:	
1. Крем-суп з лосося	95	1. Мінестроне зі свіжими травами	75
2. Грибний бульйон з вермишеlem	100	2. Крем-суп з гарбуза та кокосовим молоком	70
Десерти:		Десерти:	
1. Шведські млинці з медом та вишнями	75	1. Шоколадний фондю з асорті свіжих фруктів	80
2. Чізкейк із лимонним куркумою	60	2. Тірамісу з кавовим сиропом	80
3. Фруктовий салат	75	3. Морозиво та сорбети різних смаків	70
Напої		Напої	
Чай лимонний	45	Чай лимонний	45
Чай літній	35	Чай літній	35
Кава американо	40	Кава американо	40

*Джерело: розроблено автором

Варіанти меню для банкетів змінюються в залежності від уподобань та замовлень споживачів ресторанних послуг. Як бачимо, страви є досить оригінальні орієнтовані на вибагливого споживача представлені холодні закуски, гарячі страви, десерти та різноманітні напої. Цінова політика готельного підприємства при реалізації ресторанної продукції орієнтується на ринкові ціни та собівартість виробництва та реалізації продукції. Приклад виробничої програми ресторану при готелі представимо у додатку А.

В цілому, слід відмітити достатньо конкурентне та багате меню досліджуваного ресторану при готелі ГРК «Гетьман», що дає можливість задовільнити найбільш вибагливого споживача ресторанних послуг.

2.3. Основні етапи та особливості організації обслуговування гостей у ресторані при готелі

Аналізуючи особливості реалізації обслуговування в ресторані при готелі ГРК «Гетьман», слід відзначити, що сніданок для відвідувачів готелю відбувається у форматі «шведський стіл» із 8-00 до 10-00, що обумовлено специфікою роботи закладу, який відкривається для відвідувачів ресторану із 11-00 години.

Обслуговування у форматі «шведський стіл» реалізується наступним чином, зокрема відбувається підготовка страв та напоїв для відвідувачів, кухня при цьому починає роботу із 6-00. Далі обслуговуючий персонал (офіціанти ресторану) розставляють страви та напої викладаючи їх так як це відображено на рис. 2.5.

При цьому, етапність реалізації обслуговування ресторану ГРК «Гетьман» у форматі «шведський стіл» відбувається наступним чином:

1. Привітання гостей. Офіціант вітає гостей та пропонує їм сісти за стіл.
2. Пропонування напоїв. Офіціант пропонує гостям напої, які вони хотіли б випити.
3. Самостійний вибір страв. Гості самостійно вибирають страви з представленого асортименту.
4. Допомога гостям. Офіціант може допомогти гостям, якщо вони не можуть визначитися з вибором страв.
5. Оплата замовлення. Гості оплачують своє замовлення на касі ресторану, яка вартість замовлення не включена у ціну проживання.

Основні особливості обслуговування наступні, а саме:

- гості самостійно вибирають страви та напої з представленого асортименту;
- страви та напої викладаються на столи в певній послідовності, що полегшує гостям їхній вибір;
- страви та напої свіжі та привабливо оформлені;

– постійно підтримується чистота та порядок на столах та у приміщенні ресторану.

Реалізація обслуговування у форматі «шведський стіл» дозволяє систематизувати та відлагодити процес обслуговування у ресторані ГРК «Гетьман», а також надає значні переваги: зручний формат обслуговування гостей, котрі можуть самостійно вибирати основні страви та напої на свій смак; дозволяє ресторану при готелі здійснювати заощадження на персоналі, оскільки офіціанти тільки раз роблять викладку страв і в завершальній фазі здійснюють прибирання; дозволяє гостям ресторану пропонувати дещо ширший асортимент страв та напоїв на свій смак та уподобання. Слід відзначити, що адміністрація ресторану при готелі кожних два дні змінює меню «шведського столу» для урізноманітнення страв та напоїв та забезпечення вимог клієнтів закладу.

Поряд із основним призначенням обслуговування гостей, котрі відвідують готель ГРК «Гетьман», ресторан також забезпечує проведення різноманітних банкетів, різних видів весіль, івент-заходів, обслуговування круглих столів та конференцій. Процес реалізації обслуговування даних заходів має послідовність та передбачає наступні дії.

1. Заявка на обслуговування. Даний етап – це перший крок у процесі реалізації обслуговування банкетів, весіль, івент-заходів, обслуговування круглих столів та конференцій у ресторані ГРК «Гетьман». На цьому етапі замовник надає всю необхідну інформацію про захід, щоб адміністратор ресторану при готелі міг правильно підготуватися до його проведення.

Специфіка цього етапу полягає в наступному:

– заява повинна бути заповнена вчасно та в повному обсязі. Неповна або запізнена заявка може призвести до того, що ресторан не зможе забезпечити належне обслуговування заходу;

– заява повинна бути оформлена належним чином. Вона повинна містити всі необхідні відомості про захід, такі як дата, час, кількість гостей, тематика, бюджет тощо;

– заява повинна бути підписана замовником. Це підтверджує, що замовник погоджується з умовами обслуговування.

Щоб заявка на обслуговування була оформлена належним чином, вона містить наступну інформацію:

– дані замовника: прізвище ім'я по-батькові, контактні дані, адреса електронної пошти;

– дані заходу: дата, час, кількість гостей, тематика, бюджет;

– особливі побажання замовника: якщо у замовника є якісь особливі побажання щодо обслуговування заходу, він повинен вказати їх у заявці.

Після отримання заявки менеджер ресторану при готелі перевіряє її наявність всіх необхідних відомостей. Якщо заявка оформлена належним чином, адміністратор ресторану при готелі ГРК «Гетьман» підтверджує її отримання замовнику.

Заявка на обслуговування заповнюється ретельно та вдумливо, що допомагає ресторану при готелі ГРК «Гетьман» забезпечити належне обслуговування заходу та залишити у замовника позитивні враження.

2. Підготовка пропозиції. Підготовка пропозиції - це важливий етап у процесі реалізації обслуговування банкетів, весіль, івент-заходів, обслугована круглих столів та конференцій у ресторані ГРК «Гетьман». На цьому етапі адміністратор ресторану розробляє пропозицію, в якій вказуються всі важливі деталі обслуговування заходу, такі як меню, вартість, додаткові послуги тощо.

Специфіка зазначеного етапу полягає в наступному:

– пропозиція розроблена вчасно та в повному обсязі. Несвоєчасна або неповна пропозиція може призвести до того, що замовник не зможе прийняти рішення щодо обслуговування заходу;

– пропозиція розроблена з урахуванням побажань замовника. Ресторан повинен запропонувати замовнику варіанти меню, вартості та додаткових послуг, які будуть відповідати його вимогам;

– пропозиція повинна бути конкурентоспроможною. Ресторан при готелі пропонує замовнику ціну, яка буде відповідати якості послуг та конкурентним

цінам на ринку.

Після розробки пропозиції менеджер ресторану передає її замовнику. Замовник розглядає пропозицію та узгоджує її з рестораном. Якщо пропозиція відповідає вимогам замовника, він оформляє замовлення на послуги ресторану.

В контексті підготовки пропозиції адміністратором ресторану при готелі враховуються важливі складові, зокрема: необхідність дотримання чіткого плану реалізації заходу та специфіки обслуговування, збір і аналіз необхідної та найбільш важливої інформації для організації заходу, розробка пропозиції з урахуванням усіх вимог та побажань клієнта, узгодження пропозиції із замовником для визначення того чи все враховано у ній, коригування змін в разі необхідності.

3. Підготовка до заходу. Важливою частиною роботи ресторанних менеджерів ресторану при готелі «Гетьман» є організація підготовки залу ресторану до обслуговування. Підготовка залу до обслуговування у ресторані при готелі «Гетьман» складається із прибирання приміщень, розміщення меблів, одержання і підготовки до використання столової білизни, посуду, приладів, попередньої сервірування столів.

У ресторані при готелі «Гетьман» є достатня кількість столової білизни (скатертин, серветок, рушників та ін.). Практика показала, що в середньому за робочий день на кожен обідній стіл звичайно досить передбачити дві скатертини, а на кожне місце - чотири - п'ять серветок. Одна з істотних приналежностей у роботі офіціанта - рушник. Він завжди повинний бути чистим і свіжим, у міру забруднення його заміняють.

При підготовці залу до обслуговування у ресторані при готелі «Гетьман» крім скатертин для обідніх і банкетних столів потрібно отримати деяку кількість скатертин у резерв для заміни під час роботи, а також для покриття підсобних і службових столів, а, можливо, і сервантів. Одночасно зі скатертинами отримують серветки (з розрахунку 1,5 - 2 на кожне місце в залі) і 2-4 рушника на кожного офіціанта. Чисту столову білизну зберігають у

сервантах. Крім того, необхідна значну кількість скатертин, серветок, рушників отримує сервізна, де в процесі роботи їх видають офіціантам в обмін на використані.

У той час коли одна група офіціантів розставляє столи і накриває їх скатертинами, інша група отримує із сервізної посуд і прилади в потрібному асортименті і кількості, наповняє сільнички, перечниці і гірчичниці, укладає в підставки паперові серветки (якщо них використовують при обслуговуванні), заміняє квіти і воду у вазах.

Порцеляновий посуд (тарілки) із сервізної переносять у зал на серванти або підсобні столи в руках стопками. Скляний посуд (фужери, чарки, келихи) і прилади переносять на підносах [9, с.44].

Весь посуд і прилади, принесені в зал, ретельно перевіряють. Для усунення слідів висохлих крапель води, пальців рук посуд і прилади з усіх боків протирають чистим сухим рушником до бездоганної чистоти. Погано вимиті посуд і прилади з відколами, тріщинками, щербинами, задирками, порушеною формою й іншими дефектами повертають у сервізну і мийну. Перевірені і протерті тарілки складають у стопки (по 15 – 20 шт.). Якщо на тарілках є емблема даного закладу, їх складають так, щоб вона була звернена в одну сторону.

Протерті фужери, чарки, келихи ставлять роздільно на покриті серветкою підноси, візки або столи в такому порядку, що спростить і прискорить роботу офіціанта при сервіруванні столів.

До підготовки приладів варто відноситися з великою увагою. Кожен предмет (ніж, вилку, ложку) треба переглянути і переконатися, що в ньому немає дефектів, наприклад задирок, корозії, деформації.

Необхідно перевірити щільність сполуки леза ножа з ручкою й особливу увагу звернути на чистоту між ріжками у вилок. Прилади, як і посуд, протирають рушником. Підготовлені прилади роздільно по видах акуратно складають на піднос, візок або підсобний стіл.

Такий порядок створює зручності в наступній роботі і сприяє виробленню в офіціантів дбайливого, а значить професійного, відношення до предметів сервіруванні. Усе це веде до підтримки високого рівня обслуговування і зміцненню позитивного іміджу ресторану.

4. Проведення заходу. Ресторан при готелі «Гетьман» забезпечує проведення заходу відповідно до наперед узгодженої програми. Для організації такого типу обслуговування використовується ціла бригада обслуговуючого персоналу, у складі якої повинні бути [1, с.117]:

- менеджер ресторану;
- старший офіціант, відповідальний приблизно за чотири столики. Він зустрічає гостей, дає пояснення з приводу меню і приймає замовлення, стежить за оперативністю обслуговування й особисто розкладає їжу по тарілках гостей, нарізає м'ясо, змішує салати, тобто доготовлює блюдо на візку поруч зі столиком;
- помічник старшого офіціанта, що приймає замовлення на напої, подає блюда;
- офіціант, що подає воду, хліб, олію, що також передає замовлення на кухню, привозить відтіля візок з їжею, забирає зі столу.

При обслуговуванні в форматі «в обнос» їжа готується цілком і повністю на кухні, м'ясо нарізається на порції і кладеться на блюдо, як і всі покладені гарніри. У такому виді блюдо підноситься до столу, за яким сидять гості, і кожному гостеві в його персональну тарілку кладеться порція м'яса і гарнірів — за допомогою великої ложки і вилки. При цьому треба привчити офіціантів до того, що цей вид подачі можливий тільки з лівої сторони від гостя. Такий вид обслуговування особливо зручний для банкетів і вечірок. У такому випадку офіціанти звичайно надягають білі рукавички.

Найбільш частим типом обслуговування є подача порціонних блюд, тобто їжа готується і розкладається по тарілках безпосередньо на кухні, тарілки подаються гостям. Також можна для групи гостей накрити стіл, коли всі замовлені закуски, страви і напої в загальному посуді ставлять у центрі столу, надаючи гостям можливість самообслуговування.

Добре навчений офіціант може відразу визначити, чи задоволений гість їжею й обслуговуванням. Він уміє не тільки швидко і якісно виконати будь-яке замовлення, але й вгадати бажання гостя. Він стежить, щоб у гостя завжди були під рукою чисті ложки і вилки, щоб не виходило так, що нове блюдо принесене і поставлене перед гостем, а вилка і ніж, використані ним, коли він їв закуску, не замінені. Йому не треба запитувати гостя, що з замовленого він уже з'їв і що тепер чекає. Він або пам'ятає все це сам, або, якщо в нього ще не розвита професійна пам'ять, поглядає на план місць, що обслуговуються, де усе записано і відзначено.

5. Завершення заходу. Важливо вчасно та в належному порядку забезпечити завершення заходу, яке обумовлено наперед і узгоджено із замовником. В сучасних умовах важливо враховувати карантинні обмеження та поточний військовий стан в нашій країні через війну із рф.

Важливо залишити достатньо часу для прибирання приміщення від залишків їжі та напоїв, а також забезпечити чистоту та порядок у залі. Виїзд гостей має бути організований належним чином. Адміністратор та обслуговуючий персонал, метрдотель повинен забезпечити гостям можливість зручно та комфортно виїхати з заходу.

Для забезпечення організованості переважно попередньо складається план прибирання залу, що дає можливість уникнути плутанини та забезпечити своєчасне завершення робіт; забезпечується достатня кількість персоналу для прибирання залу, що дозволяє прибрати зал швидко та якісно; визначається необхідність забезпечити гостям зручний виїзд з заходу, що може бути зроблено, наприклад, шляхом організації трансферу або надання гостям можливості самостійно викликати таксі. Важливо, щоб завершення заходу пройшло гладко та без проблем, що стимулює позитивне враження від заходу та сприятиме подальшій співпраці з рестораном при готелі ГРК «Гетьман».

В подальшому важливо оптимізувати та удосконалити процес обслуговуванням гостей у ресторані при готелі ГРК «Гетьман», що буде представлено у розділі 3.

РОЗДІЛ 3. ОСНОВНІ ЗАХОДИ УДОСКОНАЛЕННЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ ГОСТЕЙ У РЕСТОРАНІ ПРИ ГОТЕЛІ ГРК «ГЕТЬМАН»

Готель ГРК «Гетьман» є одним із найпопулярніших готелів у місті Чортків. Він пропонує широкий спектр послуг, включаючи ресторан, який є популярним місцем для проведення ділових зустрічей, сімейних вечерів та інших заходів.

З метою удосконалення обслуговування гостей у ресторані готелю ГРК «Гетьман» необхідно вжити ряд заходів, які можна розділити на такі основні напрямки:

- підвищення якості та ефективності реалізації обслуговування;
- розширення асортименту страв та напоїв;
- покращення інтер'єру та атмосфери ресторану.

Розглянемо кожен із напрямів удосконалення. Зокрема, якість обслуговування у ресторані при готелі ГРК «Гетьман» виступає одним із найважливіших факторів, які впливають на рівень задоволення гостей рестораном. Для її удосконалення нами пропонується вжити ряд взаємопов'язаних заходів, а саме: покращення професійної підготовки обслуговуючого персоналу даного закладу, впровадження системи мотивації персоналу орієнтованої на результат, створення комфортних умов для якісної та продуктивної роботи персоналу.

Перш за все, важливим є покращення професійної підготовки персоналу. Персонал ресторану при готелі ГРК «Гетьман» повинен мати глибокі знання про меню, технології приготування страв та обслуговування гостей. Для цього необхідно регулярно проводити навчання персоналу, включаючи теоретичні та практичні заняття.

Іншим напрямом удосконалення є впровадження системи мотивації персоналу. Мотивація персоналу ресторану при готелі ГРК «Гетьман» є важливим фактором, який впливає на якість обслуговування. Для її

підвищення необхідно впровадити систему мотивації, яка включатиме матеріальні та нематеріальні стимули.

Важливо також є створення комфортних умов для роботи персоналу. Комфортні умови для роботи персоналу ресторану при готелі ГРК «Гетьман» є запорукою їхньої високої продуктивності. Для цього необхідно забезпечити персоналу комфортні робочі місця, а також створити позитивну атмосферу в колективі.

Розширення асортименту страв та напоїв. Асортимент страв та напоїв є важливим фактором, який впливає на привабливість ресторану при готелі ГРК «Гетьман» для гостей. Для його розширення необхідно враховувати смаки та уподобання гостей, а також тенденції розвитку ресторанного бізнесу.

Можна пропонувати оновлене меню ресторану при готелі, яке включатиме наступні страви представлені у таблиці 3.1.

Таблиця 3.1

Пропоноване меню у ресторані при готелі ГРК «Гетьман»*

Апетитні закуски:
1. Канапе з лососем та крем-сиром
2. Брускетти з авокадо та томатами
3. Сирна дошка з різноманіттю сирів і горіхами
Салати:
1. Салат «Цезар» з куркою
2. Мікс свіжих листяних овочів з горіховим соусом
3. Салат з карамелізованими грушами та горгонзолою
Гарячі страви:
1. Стейк з аргентинського біфштексу
2. Лосось на грилі з медово-гірчичним глазур'ю
3. Тільapia з соусом з лимона та каперсами
Супи:
1. Крем-суп з брокколі та чеддером
2. Томатний крем-суп з базиліком
Основні страви:
1. Лосось під соусом з лимона та зелені
2. Курячі котлети з травами
3. Квіноа з овочами
Гарніри:
1. Грильована аспарагусова квасоля

Продовження табл. 3.1

2. Картопляне пюре з трюфельним маслом
3. Коктейльні млинці з грибами
Десерти:
1. Тірамісу та медова панакота
2. Міні-чізкейки з різними топінгами
3. Шоколадний фонтан з фруктами

*Джерело: самостійна розробка автора

Пропоноване меню розширить гаму страв та напоїв, які пропонуються в контексті проведення різноманітних заходів у ресторані при готелі ГРК «Гетьман».

Розрахуємо обсяги реалізації страв із представленого меню та визначимо ефект від реалізації запропонованого меню (таблиця 3.2).

Результати дослідження засвідчують те, протягом дня можливо реалізувати продукції закладу на 66,38 тис.грн. При цьому найбільшою популярністю користуватимуться Лосось на грилі з медово-гірчичним глазур'ю – 6,48 тис.грн., салат «Цезар» з куркою, загальний розмір продажу продукції становитиме 3,88 тис.грн., салат з карамелізованими грушами та горгонзолою – 3,8 тис.грн., стейк з аргентинського біфштексу – 3,92 тис.грн., сирна дошка з різноманіттю сирів і горіхами – 3,42 тис.грн.

Зазвичай собівартість виготовлення страв становить 60% ціни реалізації продукції (витрати – оплата праці персоналу, комунальні послуги, оренда приміщення, сировина та матеріали для приготування страв).

Визначимо собівартість виготовлення денної продукції ресторану при готелі ГРК «Гетьман»:

$$C_v = 66375 \text{ грн.} \cdot 0,6 = 39825 \text{ грн.}$$

Визначимо чистий прибуток від реалізації страв та напоїв у закладі:

$$\begin{aligned} \text{ЧП} &= 66375 \text{ грн.} - 39825 \text{ грн.} - 18\% (\text{податок на прибуток}) = 26550 - 4779 \\ &= 21771 \text{ грн.} \end{aligned}$$

Таким чином, за рахунок реалізації запропонованого меню можна отримати чистий прибуток у розмірі 21771 грн.

Реалізація страв із меню у ресторані при готелі ГРК «Гетьман»

Пропоноване меню	Ціна	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	Всього	Виручка
Апетитні закуски:																
1. Канапе з лососем та крем-сиром	65	5		5	5	5		5		5	5				35	2275
2. Брускетти з авокадо та томатами	55		3		5			5		4	4		5		26	1430
3. Сирна дошка з різноманіттю сирів і горіхами	95	5		5	5	5		5		3	3		5		36	3420
Салати:																
1. Салат «Цезар» з куркою	125		4	4	5			5		4	4		5		31	3875
2. Мікс свіжих листяних овочів з горіховим соусом	85		5	5	5		5	5		5	5		5		40	3400
3. Салат з карамелізованими грушами та горгонзолою	95			5	5	5	5		5	5	5		5		40	3800
Гарячі страви:																
1. Стейк з аргентинського біфштексу	145			4	4			4		5	5		5		27	3915
2. Лосось на грилі з медово-гірчичним глазур'ю	135		4	4	5		5	5	5	5	5	5	5		48	6480
3. Тільapia з соусом з лимона та каперсами	120			2	4		4	2	2	4	4	2	4		28	3360
Супи:																
1. Крем-суп з брокколі та чеддером	85		5	5	4		3	3	3		5				28	2380
2. Томатний крем-суп з базиліком	95		4	5	4			5	5		4		5		32	3040
Основні страви:																
1. Лосось під соусом з лимона та зелені	115		5		5			5		5	4		2		26	2990
2. Курячі котлети з травами	110			5	4		5	5		4	4		5		32	3520
3. Квіноа з овочами	100		2	2	2		4	4		2	4	2			22	2200
Гарніри:																
1. Грильована аспарагусова квасоля	125		3	2	3		2	3		2	3	2			20	2500
2. Картопляне пюре з трюфельним маслом	95			5	5		5	5		5	5	5			35	3325
3. Коктейльні млинці з грибами	85			5	6		5	6		5	6	4			37	3145
Десерти:																
1. Тирамісу та медова панакота	90			4	5		2	2		3	5		3		24	2160
2. Міні-чізкейки з різними топінгами	95			5	4		2	2		3	5	2			23	2185
3. Шоколадний фонтан з фруктами	105			3	3		2	2		3	6		3		22	2310
Напої:																
Чай лимонний	45			5	5	2	5	5		5	5	2		5	39	1755
Чай літній	35			5	5	2	5		5	5			2	5	34	1190
Кава	40			5	5	5	5	5	2	3	5	5		3	43	1720
Всього																66375

Джерело: самостійна розробка автора

Визначимо рентабельність реалізації ресторанної продукції:

$$R_{\text{реал.}} = 21771 / 66375 = 32,8\%$$

Відповідно, необхідно відзначити достатній обсяг рентабельності реалізації продукції ресторану при готелі ГРК «Гетьман».

Досить важливим є забезпечення усіх уподобань та вимог споживачів ресторанної продукції, оскільки це слугує маркетинговим аспектом подальшого залучення клієнтів до ресторану.

Ще одним із напрямів удосконалення є покращення інтер'єру та атмосфери ресторану. Інтер'єр та атмосфера ресторану при готелі ГРК «Гетьман» створюють перше враження про заклад. Для їхнього покращення необхідно врахувати такі фактори:

- стиль інтер'єру повинен відповідати концепції ресторану;
- атмосфера ресторану повинна бути привітною, приємною та затишною.

Необхідним і далі проводити роботи із оновлення, удосконалення інтер'єру та атмосфери ресторану, вводити приємні та ефективні новинки в процес обслуговування тим самим підвищуючи рейтинг ГРК, забезпечуючи зростання конкурентоспроможності та прибутковості закладу у перспективі.

В цілому, удосконалення якості обслуговування у ресторані готелю ГРК «Гетьман» дозволить підвищити рівень задоволення гостей закладом та зробити його більш конкурентоспроможним на ринку.

Для реалізації заходів щодо удосконалення якості обслуговування у ресторані готелю ГРК «Гетьман» необхідно розробити відповідний план дій, який включатиме такі етапи:

Перший етап - аналіз поточної ситуації. Аналіз поточної ситуації є важливим етапом у розробці плану дій щодо удосконалення якості обслуговування. Він дозволяє визначити сильні та слабкі сторони ресторану, а також виявити можливості для його покращення.

У рамках аналізу поточної ситуації необхідно провести такі дослідження:

–опитування гостей ресторану. Цей метод дозволяє отримати інформацію про думку гостей про якість обслуговування в ресторані. Опитування можна провести за допомогою анкет, інтерв'ю або онлайн-опитування;

–анкетування персоналу ресторану. Цей метод дозволяє отримати інформацію про думку персоналу про роботу ресторану. Анкетування можна провести за допомогою анкет або інтерв'ю;

–аналіз фінансових показників ресторану. Цей метод дозволяє оцінити фінансове становище ресторану та виявити можливі шляхи його покращення.

Другий етап передбачає розробку заходів щодо удосконалення якості обслуговування у ресторані при готелі ГРК «Гетьман». На основі результатів аналізу поточної ситуації необхідно розробити заходи щодо удосконалення якості обслуговування. Ці заходи повинні бути спрямовані на усунення виявлених проблем та реалізацію можливостей для покращення.

У рамках розробки заходів необхідно враховувати такі фактори:

–цільову аудиторію ресторану. Заходи повинні бути спрямовані на задоволення потреб та уподобань цільової аудиторії ресторану;

–конкуренцію. Заходи повинні дозволяти ресторану залишатися конкурентоспроможним на ринку;

–фінансові можливості ресторану. Заходи повинні бути реалістичними та враховувати фінансові можливості ресторану.

Третій етап - реалізація заходів. Після розробки заходів необхідно приступити до їхньої реалізації, при цьому вона повинна здійснюватися за планом і в чітко визначені терміни. Для реалізації заходів необхідно забезпечити наступні ресурси:

–фінансові ресурси, оскільки для реалізації деяких заходів може знадобитися додаткове фінансування;

–матеріально-технічні ресурси, відповідно для реалізації деяких заходів може знадобитися додаткове обладнання або матеріали;

–трудові ресурси, при цьому для реалізації заходів може знадобитися

додатковий персонал.

Четвертий етап - контроль за виконанням заходів. Контроль дозволяє виявити недоліки у реалізації заходів та вжити заходів для їхнього усунення.

У рамках контролю необхідно проводити такі заходи:

- опитування гостей ресторану дозволяє отримати інформацію про думку гостей про якість обслуговування в ресторані після реалізації заходів;
- анкетування персоналу ресторану дозволяє отримати інформацію про думку персоналу про роботу ресторану після реалізації заходів;
- аналіз фінансових показників ресторану дозволяє оцінити фінансове становище ресторану після реалізації заходів.

План дій повинен бути розроблений з урахуванням конкретних умов ресторану та його цільової аудиторії.

ВИСНОВКИ

В даній курсовій роботі досліджено теоретичні та практичні аспекти організації обслуговування в ресторанах при готелях на прикладі готельно-ресторанного комплексу «Гетьман». За результатами дослідження представимо наступні висновки та подамо рекомендації до роботи:

1. Визначено те, що ресторан при готелі – це підприємство харчування, яке є складовою частиною готельно-ресторанного комплексу, призначений для обслуговування гостей готелю, а також місцевого населення. Основними завданнями функціонування та розвитку ресторану при готелі є: забезпечення ресторанною продукцією (харчуванням) гостей готелю, надання послуг з організації відпочинку, а, як наслідок, отримання чистого прибутку за результатами якісної та ефективної роботи закладу.

2. Дослідивши різновиди та класифікацію ресторані при готелях, слід відзначити, що залежно від асортименту страв, що реалізуються в закладах ресторанного господарства при готелях, форм обслуговування, характеру торгово-виробничої діяльності заклади ресторанного господарства розподіляються на різні типи.

3. Одним з найважливіших елементів туристичного продукту є обслуговування в готельних закладах, яке включає комплекс послуг з розміщення та харчування. Організація харчування в ресторані при готелі високого класу повинна відповідати ряду ключових вимогам: висока якість запропонованих страв та напоїв, високий рівень обслуговування, доступність.

4. Практичні особливості організації обслуговування у ресторані при готелі розглянуто на основі готельно-ресторанного комплексу «Гетьман». Сьогодні готельно-ресторанний комплекс пропонує послуги проживання у одно та двомісних номерах економ-класу, напівлюкс, люкс, поряд із цим до послуг відвідувачів є ресторан із банкетним залом на 70 чоловік, конференц-зала, сауна та басейн, відпочинкові зони для відпочинку споживачів готельних та ресторанних послуг.

5. Обслуговування проживаючих у готелі ГРК «Гетьман» реалізується

щоденно (переважно сніданки) у форматі «шведський стіл», де кожен із проживаючих може вибрати із асортименту пропонованих страв та напоїв.

Результати аналізу засвідчили багатий вибір ранкового меню для сніданку у форматі «шведський стіл», де представлено і перші страви (супи), другі страви (картопля печена та варена, рис варений, макарони італійські), хороший вибір салатів («Літній», «Вінегрет», «Грецький», «Цезар»), м'ясна та сирна нарізка, млинці та шарлотка із сиром і яблуками, різноманітний вибір напоїв (морс, яблучний сік, чай осінній трав'яний та із лимоном, кава «Львівська»).

Поряд із організацією обслуговування ресторанными послугами проживаючих у готелі ГРК «Гетьман» у закладі організовуються різноманітні різновиди банкетів, святкування урочистих подій, проведення круглих столів та конференцій для споживачів ресторанних послуг. Варіанти меню для банкетів змінюються в залежності від уподобань та замовлень споживачів ресторанних послуг.

6. Проаналізовано особливості реалізації обслуговування в ресторані при готелі ГРК «Гетьман», та визначено те, що сніданок для відвідувачів готелю відбувається у форматі «шведський стіл» із 8-00 до 10-00, що обумовлено специфікою роботи закладу, який відкривається для відвідувачів ресторану із 11-00 години.

Необхідно відмітити багатий вибір ранкового меню для сніданку у форматі «шведський стіл», де представлено і перші страви (супи), другі страви (картопля печена та варена, рис варений, макарони італійські), хороший вибір салатів («Літній», «Вінегрет», «Грецький», «Цезар»), м'ясна та сирна нарізка, млинці та шарлотка із сиром і яблуками, різноманітний вибір напоїв (морс, яблучний сік, чай осінній трав'яний та із лимоном, кава «Львівська»).

Поряд із основним призначенням обслуговування гостей, котрі відвідують готель ГРК «Гетьман», ресторан також забезпечує проведення різноманітних банкетів, весіль, івент-заходів, обслуговування круглих столів та конференцій. Процес реалізації обслуговування даних заходів має послідовність та передбачає

наступні дії: заявка на обслуговування, підготовка пропозиції, підготовка до заходу, проведення заходу, завершення заходу.

7. З метою удосконалення обслуговування гостей у ресторані готелю ГРК «Гетьман» запропоновано ряд заходів, які можна розділити на такі основні напрямки: підвищення якості та ефективності реалізації обслуговування; розширення асортименту страв та напоїв; покращення інтер'єру та атмосфери ресторану.

Запропоновано оновлене меню закладу. При цьому, результати дослідження засвідчують те, протягом дня можливо реалізувати продукції закладу на 66,38 тис.грн. Найбільшою популярністю користуватимуться Лосось на грилі з медово-гірчичним глазур'ю – 6,48 тис.грн., салат «Цезар» з куркою, загальний розмір продажу продукції становитиме 3,88 тис.грн., салат з карамелізованими грушами та горгонзолою – 3,8 тис.грн., стейк з аргентинського біфштексу – 3,92 тис.грн., сирна дошка з різноманіттю сирів і горіхами – 3,42 тис.грн.

За рахунок реалізації запропонованого меню можна отримати чистий прибуток у розмірі 21771 грн., розмір рентабельності реалізації становитиме 32,8%. Отже, необхідно відзначити достатній обсяг рентабельності реалізації продукції ресторану при готелі ГРК «Гетьман».

Для реалізації заходів щодо удосконалення якості обслуговування у ресторані готелю ГРК «Гетьман» необхідно розробити відповідний план дій, який включатиме такі етапи:

Перший етап - аналіз поточної ситуації. Дозволяє визначити сильні та слабкі сторони ресторану, а також виявити можливості для його покращення.

Другий етап передбачає розробку заходів щодо удосконалення якості обслуговування. Ці заходи повинні бути спрямовані на усунення виявлених проблем та реалізацію можливостей для покращення.

Третій етап - реалізація заходів. Після розробки заходів необхідно приступити до їхньої реалізації.

Четвертий етап - контроль за виконанням заходів. Контроль дозволяє виявити недоліки у реалізації заходів та вжити заходів для їхнього усунення.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Архіпов В. В., Русавська В. А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства: навч. посібник. К.: Центр учбової літератури, 2019. 342 с.
2. Звідки з'явився «шведський стіл» та чому він на стільки популярний? URL: <https://blog.reikartz.com/article/zvidku-zyavuvsvya-shvedskiy-stil/> (дата звернення до ресурсу 26.01.2024 року)
3. Карпенко В.Д., Рогова А.Л., Шкарлупа В.Г. Організація виробництва і обслуговування на підприємствах громадського харчування: навчальний посібник. К.: НМЦ Укоопосвіта, 2013. 248 с.
4. Концепція ресторану при готелі. Як зробити? URL: <https://jak.koshachek.com/articles/koncepcija-restoranu-pri-goteli.html> (дата звернення до ресурсу 26.01.2024 року)
5. 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.
6. Мостова Л. М., Новікова О. В. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства. Навчальний посібник. К.: Ліра-К, 2010. 388 с.
7. Особливості харчування за формою a-la carte. URL: <https://hotel.ovis.ua/ua/a-la-carte> (дата звернення до ресурсу 26.01.2024 року)
8. П'ятницька Н. О. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства: Підручник.: для вищ. навч. закл. 2-ге вид. перероб. та допов. К.: Центр учбової літератури, 2011. 584 с.
9. Погайдак А. Б. Управління якістю послуг у контексті підвищення якості життя. *Сталий розвиток економіки*. 2012. № 1 (11). С. 41-48.
10. Ресторан при готелі: специфіка роботи. URL: <https://www.food-service.com.ua/ua/restoran-pri-goteli:-spetsifika-roboti-i122> (дата звернення до ресурсу 26.01.2024 року)

11. Скавронська І. В. Пріоритетні напрямки розвитку ресторанної справи України в контексті світового досвіду. *Вісник Чернівецького торговельно-економічного інституту*. 2012. Вип. 2. С. 232-244.
12. Типи харчування у ресторанах при готелях. URL: <https://novimandry.com/info?id=71> (дата звернення до ресурсу 26.01.2024 року)
13. Усіна А. І., Кононенко Т. П., Сегеда І. В. Сучасні підходи до формування якісного сервісу ресторанами першого класу. *Комунальне господарство міст*. 2012. № 87. С. 453-460.
14. Усіна А. І., Сегеда І. В. Конспект лекцій з дисципліни «Технологія ресторанної справи» (для студентів 3 курсу всіх форм навчання напрямку підготовки «Туризм»); Харк. нац. акад. міськ. госп-ва. Х.: ХНАМГ, 2012. 96 с.
15. Формат харчування A-la Carte у ресторані при готелі. URL: https://www.turpravda.ua/eg/sharm_el_sheyh/Rehana_Sharm_Resort-h17952-question-14546.html (дата звернення до ресурсу 26.01.2024 року)
16. Яшина О. В. Особливості розвитку ресторанного господарства в Україні. *Вісник Львівської комерційної академії*. 2018. № 38. С. 137-141.
17. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах. 2-е видання, перероблене та доповнене. К. : Альтерпрес, 2012. 448 с.
18. Соколовський В.А., Щоголева І.В. Технологія гостинності : навчальний посібник. Кропивницький: Вид-во ЛАНАУ, 2023. 353 с.
19. Томаля Т.С., Щипанова Я.І. Управління якістю в готельно-ресторанному бізнесі. *Економіка. Управління. Інновації*. 2014. №2 (12). URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/eui_2014_2_56. (дата звернення: 31.03.2023).
20. Топольник В. Г. Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві : навч. посіб. Донецьк : Національний університет економіки і торгівлі імені М.Тугана-Барановського, 2016. 328 с.

ДОДАТКИ

Додаток А

Виробнича програма ресторану при готелі «Гетьман» на день
(дослідження здійснено у вихідний день – 21.01.2024 року, кількість клієнтів
– 44 особи)

Найменування страви	Денна кількість порцій, шт.	Коефіцієнт трудомісткості	Норма часу на виробництво
Суп молочний	5	0,8	4
Бульйон	10	0,8	8
Картопля печена	10	0,8	8
Сосиски домашні	12	1,2	14,4
Рис варений	10	1,2	12
Тушковані овочі	12	0,4	4,8
Куряче філе варене	12	0,6	7,2
Млинці із сиром	22	0,6	13,2
Млинці із яблуками	22	0,4	8,8
Пластівці із йогуртом	16	0,4	6,4
Варення (три види)	12	0,1	1,2
Булочки із маком	30	0,4	12
Хліб порізаний	40	0,1	4
Морс	20	0,4	8
Сік яблучний	14	0,1	1,4
Чай осінній трав'яний	30	0,1	3
Чай із лимоном	24	0,1	2,4
Кава «Львівська»	44	0,1	4,4
Салат «Цезар» з куркою	11	1,2	13,2
Гуакамоле з тортілья чіпсами	11	1,2	13,2
Стейк із лосося на грилі	11	1,2	13,2
Паста з грибами та вершковим соусом	11	1,2	13,2
Чізкейк із лимонним куркумою	11	0,8	8,8
Фруктовий салат	11	0,6	6,6
Загальний показник			191,4