

**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 «ФЛЯШКА»**

Виконав (ла): ст. гр. ГР-286

Сава Марія Михайлівна

Науковий керівник: к.е.н.,  
викладач

Бажанова Наталія  
Володимирівна

Кількість балів \_\_

Національна шкала \_\_\_\_\_

ECTS\_

Члени комісії \_

(підпис) (прізвище та ініціали)

(підпис) (прізвище та ініціали)

(підпис) (прізвище та ініціали)

**Тернопіль 2024**

## ЗМІСТ

<b>ВСТУП</b> .....	3
<b>РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ВІДОМОСТІ ПРО ОРГАНІЗАЦІЮ ОБСЛУГОВУВАННЯ НОВОРІЧНИХ БАНКЕТІВ У ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА</b> .....	5
1.1. Підготовка до проведення новорічних банкетів.....	5
1.2. Організація обслуговування новорічних банкетів .....	8
<b>РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ОРГАНІЗАЦІЇ ПРОЦЕСУ ОБСЛУГОВУВАННЯ ГОСТЕЙ ПІД ЧАС НОВОРІЧНОГО БАНКЕТУ У РЕСТОРАНІ «ФЛЯШКА»</b> .....	13
2.1. Загальна характеристика ресторану «ФЛЯШКА».....	13
2.2. Організація обслуговування гостей під час новорічного банкету та його характеристика у ресторані «ФЛЯШКА».....	20
<b>РОЗДІЛ 3. УДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ НОВОРІЧНОГО БАНКЕТУ У РЕСТОРАНІ «ФЛЯШКА»</b> .....	27
<b>ВИСНОВКИ</b> .....	38
<b>СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ</b> .....	40
<b>ДОДАТКИ</b> .....	44

## ВСТУП

Новорічний банкет - це особливий момент, коли колектив об'єднується, щоб разом святкувати завершення року та вітати новий. Організація цього заходу вимагає ретельного планування та уваги до деталей. В наш час, коли спільноти стають все більш різноманітними та культурно насиченими, організація новорічного банкету стає важливим аспектом культурного обміну та командної динаміки в організації. Заздалегідь продумане планування дозволить зробити новорічний банкет незабутнім та приємним для усіх учасників.

Тема організації обслуговування новорічного банкету у ресторані "ФЛЯШКА" є дуже актуальною у сучасних умовах. Новорічні свята є часом особливих заходів та святкувань для багатьох людей, і вибір ресторану для проведення новорічного банкету є популярним варіантом. З урахуванням конкуренції на ринку гостинності, якість обслуговування вирішально важлива для привертання та утримання клієнтів.

Також, зростаючий інтерес до персоналізованих та незвичайних вражень змушує ресторани постійно вдосконалювати свої сервіси, включаючи організацію новорічних заходів. Крім того, розвиток гастрономічної культури вимагає від ресторанів не лише вишуканих страв, але й неперевершених вражень від обслуговування та атмосфери, що робить тему організації новорічного банкету у ресторані "ФЛЯШКА" надзвичайно актуальною і важливою.

Мета цього дослідження - ретельно розглянути процес організації обслуговування новорічного банкету, визначити його ключові аспекти та вплив на командну динаміку в організації.

Об'єктом дослідження є ресторан «ФЛЯШКА», га базі якого написана робота та аналізуватиметься організація новорічного банкету.

Предметом дослідження є процес організації та обслуговування новорічного банкету у ресторані "ФЛЯШКА". Основними аспектами, які включаються до предмету дослідження, є планування події, вибір і підготовка меню, оформлення простору, вибір музичного супроводу та програми розваг для гостей. Також, важливим елементом є ефективність роботи персоналу під час

банкету, їхні навички комунікації та вміння забезпечувати високу якість обслуговування.

Під час написання роботи використовувались наступні методи: спостереження, аналіз фінансових даних...

Завдання дослідження:

- дослідити теоретичні відомості про організацію обслуговування новорічних банкетів у закладах ресторанного господарства;
- проаналізувати процес підготовки до проведення новорічних банкетів;
- дослідити процес організації обслуговування новорічних банкетів;
- провести аналіз організації процесу обслуговування гостей під час новорічного банкету у ресторані «ФЛЯШКА»;
- викласти загальну характеристику ресторану «ФЛЯШКА»;
- проаналізувати організацію обслуговування гостей під час новорічного банкету у ресторані «ФЛЯШКА»;
- запропонувати шляхи удосконалення організації обслуговування новорічного банкету у ресторані «ФЛЯШКА».

Курсова робота складається зі вступу, 3 розділів, 5 підпунктів, висновків, списку використаних джерел та додатків.

# РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ВІДОМОСТІ ПРО ОРГАНІЗАЦІЮ ОБСЛУГОВУВАННЯ НОВОРІЧНИХ БАНКЕТІВ У ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

## 1.1. Підготовка до проведення новорічних банкетів

Підготовка до новорічного банкету в ресторані — це творчий та відповідальний процес, який об'єднує в собі багато аспектів. Він починається з аналізу очікувань та попиту клієнтів. Організатори повинні ретельно вивчити потреби своєї аудиторії, щоб розуміти рівень попиту та створити захід, який відповідає очікуванням гостей [14].

Аналіз попиту та уявлення цільової аудиторії є ключовим етапом у підготовці до новорічного банкету в ресторані. Цей процес визначає, яким чином буде спроектовано та реалізовано подію, враховуючи очікування та інтереси потенційних гостей. Сюди можна віднести:

- аналіз ринкових тенденцій та попиту на новорічні банкети в ресторанах;
- врахування популярних трендів у сфері гастрономії та розваг;
- вивчення відгуків та вражень від попередніх новорічних банкетів, врахування позитивних та негативних аспектів попередніх заходів;
- дослідження того, як можна виділитись серед конкурентів які надають подібні послуги;
- розподіл цільової аудиторії на різні сегменти з урахуванням віку, соціального статусу, інтересів, потреб, очікувань, стилістичних вподобань та можливостей тощо [4].

Врахування результатів аналізу попиту та уявлення цільової аудиторії дозволяє ефективно налаштувати всі елементи новорічного банкету, забезпечуючи максимальне задоволення та позитивні враження для гостей.

Одним із ключових кроків є резервація та обробка замовлень. Важливо мати ефективну систему, що забезпечить комфортну обробку запитань та підтвердження участі гостей. Процес резервації та обробки замовлень для

новорічного банкету в ресторані — це важлива частина підготовки, оскільки він забезпечує систематизацію та контроль над участю гостей, що важливо для успішного проведення заходу. Важливо забезпечити зручність та ефективність для клієнтів, а також точність та легкість для персоналу ресторану [7].

Варто забезпечити можливість резервації як через інтернет (використовуючи веб-сайт ресторану або мобільний додаток), так і офлайн (через телефон або особистий візит). Ведення електронного календаря, де вказані доступні та зарезервовані дати та час, значно спростить процес бронювання місць як для гостей, так і для персоналу [8].

При резервуванні варто уточнити кількість гостей, їхні кулінарні побажання (алергії, дієти), контакти особи яка бронює, а також передбачення можливості внесення змін.

При замовленні банкету складається замовлення-рахунок – розрахунковий документ, за яким також з кухні відпускаються готові страви [20].

Планування меню — це мистецтво. Вибір страв, які задовільнять смаки гостей та віддзеркалюють сезонні продукти, вимагає творчості та гастрономічного бачення. Планування меню для новорічного банкету є ключовим етапом у підготовці заходу. Важливо створити різноманітне та смачне меню, яке відповідає смаку гостей, враховує можливості приготування їжі та віддзеркалює святковий настрій. Правильне планування меню гарантує, що гості отримують смачні та вишукані страви під час нового банкету та сприятиме святковому настрою.

При розробці меню для новорічного банкету доцільним буде використання свіжих, сезонних інгредієнтів, які не позбавлені смаку і доступні у відповідний період року. Також варто розглянути варіант включення унікальних та ексклюзивних інгредієнтів для створення оригінальних страв.

Вибір страв повинен забезпечити різноманітність та надати гостям вибір: страви без м'яса, молочних продуктів, риби. Вони мають відповідати тематиці заходу та створювати атмосферу, при цьому мати естетичний вигляд. Не останню

роль грає ступінь поєднання з обраними напоями, кожен з яких має свою «культуру пиття». Наприклад:

- до коньяку підійде темний шоколад, а також такі сири як брі та камамбер. Оселедець дає «неблагородний» післясмак;
- до вина можуть подаватись легкі сирні закуски, м'ясо курятини, телятини (біле вино), стейки зі свинини, баранини, сир чеддер (червоне вино), прошутто, салати з м'ясом, легкі рибні страви (рожеві та ігристі вина) [21];
- до горілки найкраще пасуватимуть різносоли: огірки, помідори, капуста, а також оселедець;
- до пива смажене м'ясо, чіпси, начос, солоні горішки, сухарики, рибні закуски; Бліщ [6];
- лимон, як гарнір, ідеально підійде до таких напоїв як віскі сауер, Маргарита, Том Колінз, Текіла тощо.

У цьому аспекті може допомогти бармен або сомельє, якщо він передбачений Відповідно до меню підбиратиметься столовий посуд та прибори. Також це залежить від виду бенкету та кількості офіціантів [1].

Створення атмосфери — це не просто декор. Це захоплива і творча діяльність, яка може надати вашому простору особливий і святковий настрій, який відчувається в кожному елементі. Від декору та освітлення до обраної музики — все повинно допомагати створити неповторну атмосферу свята [15].

Для цього слід обрати тему (казкова країна, різдвяний ярмарок тощо), а відповідно до теми підібрати кольорову гамму і декоративні елементи (Додаток А).

Розважальна програма є важливою складовою. Вона має бути різноманітною, задовольняти різні смаки гостей та створювати веселий настрій. При її створенні варто враховувати інтереси та вікові особливості аудиторії. Доцільним буде використання музичного супроводу з новорічною та різдвяною тематикою. Це можуть бути як зарубіжні хіти, так і українські; як нові, так і ті, що стали класикою.

Безпека — це завжди пріоритет. Вона є важливим аспектом організації події. Організатори повинні визначити та дотримуватися процедур безпеки для гостей та персоналу. На випадок екстреного випадку усі номери телефонів необхідних служб повинні бути на видноті. Персонал також має бути навчений реагувати на надзвичайні ситуації, які можуть статись під час банкету [18].

Вимоги до пожежної безпеки під час новорічного банкету є надзвичайно важливим аспектом організації заходу. Забезпечення безпеки гостей та персоналу ресторану від пожежних ризиків включає в себе виконання ряду вимог, таких як перевірка та обслуговування пожежного обладнання, дотримання правил щодо встановлення і використання піротехніки, забезпечення вільного доступу до евакуаційних виходів, відповідне планування та розташування місць розміщення гостей та інше. Дотримання цих вимог допомагає запобігти можливим небезпекам та забезпечити безпеку всіх учасників новорічного банкету [11].

Необхідно перевірити усе протипожежне обладнання, таке як вогнегасники та датчики диму, а також провести інструктаж для персоналу. Дотримання цих вимог допомагає запобігти можливим небезпекам та забезпечити безпеку всіх учасників новорічного банкету [12].

Задля уникнення харчових отруєнь варто розміщувати у меню склад страв, а також дотримуватись температурного режиму та правил зберігання продуктів [9].

## **1.2. Організація обслуговування новорічних банкетів**

Організація обслуговування гостей включає в себе готовність персоналу та здатність забезпечити високий рівень сервісу. Важливо враховувати потреби гостей та створювати комфорт.

Перед початком обслуговування, адміністратор враховує кількість гостей, складене меню та вид обслуговування для визначення кількості необхідних офіціантів, столового посуду, приладдя та багатопорційного посуду. Наприклад, для формального обслуговування новорічного банкету з великою кількістю гостей і складним меню може знадобитися більше персоналу та спеціалізованого



посуду порівняно з невеликим святковим заходом з меншими вимогами до обслуговування.

Правильне планування та розрахунок цих параметрів допомагають забезпечити ефективне та якісне обслуговування гостей під час новорічного банкету [5].

Кількість столів та їхня довжина розраховується відповідно до кількості гостей. Рекомендована довжина столу на 1 особу – 0.6м., при бенкеті-фуршеті – 0.4м.

Перед приходом гостей банкетні столи накривають скатертинами, сервірують столовим приладдям, посудом та склом, а також виставляються холодні закуски, салати, алкоголь, соки, води у багатопорційному посуді.

Кількість скатертин визначається в залежності від довжини столу. Можуть застосовуватись як звичайні скатертини, так і бенкетне полотно. Розрахунок кількості серветок проводиться з урахуванням на одну особу та в залежності від кількості гостей. Кількість офіціантів розраховується відповідно до способу обслуговування та меню.

Банкет з повним обслуговуванням – це захід, на якому усі функції виконують офіціанти. Тобто, вони не лише приносять їжу на стіл, забирають пусті пляшки та змінюють посуд, а й порціонують страви при гостях та розливають напої [2].

Банкет з повним обслуговуванням є складною та важливою подією, яка включає в себе велику кількість деталей та вимагає відповідального підходу до організації. Він передбачає не лише надання страв та напоїв, але й забезпечення високої якості обслуговування, включаючи зустріч гостей, організацію розважальної програми, врахування індивідуальних побажань гостей та багато інших аспектів. Планування та виконання кожного етапу з великою увагою до деталей є ключем до успішного та незабутнього проведення такого заходу.

Даний вид обслуговування вимагає високої координації усіх процесів. Тож необхідно організувати офіціантів, провести детальний інструктаж (бажано розписаний по годинно), пояснити що за чим виносити, в який час тощо.

При повному обслуговуванні кількість багатопорційного посуду розраховуватиметься на кількість офіціантів [3].

Кількість офіціантів розраховується за формулою:

### Формула 1.1

$$N_{\text{оф.}} = \frac{N}{N_1}$$

де:

$N$  – загальна кількість гостей

$N_1$  – кількість гостей, яку може обслужити один офіціант.

Кількість гостей на одного офіціанта на бенкеті з повним обслуговуванням зазвичай 3 – 5 осіб.

Офіціанти повинні працювати злагоджено, подавати страви одночасно (не може бути такого, що половині залу винесли гарячу закуску, а половина ще чекає).

Менш формальним є банкет з частковим обслуговуванням. В даному випадку офіціанти лише виноситимуть готові страви в зал, а розкладати собі гості будуть самостійно [16].

Тут уже страви виносяться по готовності в установленому порядку та у вказаний час. Кількість офіціантів визначається за Формулою 1 з розрахунку на те, що на одного офіціанта припадає 9 – 12 осіб [13].

Кількість предметів багатопорційного посуду визначається відповідно до кількості секцій, на які ділиться стіл. Секції розраховуються таким чином, щоб усі могли дістатись до страви самостійно або за допомогою сусідів.

Кожному офіціанту видаються протиральні рушники та ручники.

### Формула 1.2

$$N_{\text{пр.}} = N_{\text{оф}} \times 2$$

де:

$N_{\text{оф.}}$  – кількість офіціантів;

2 – коефіцієнт кількості рушників необхідних одному офіціанту.

**Формула 1.3**

$$N_{\text{руч.}} = N_{\text{оф}} \times 4$$

де:

$N_{\text{оф}}$ . – кількість офіціантів;

4 – коефіцієнт кількості ручників необхідних одному офіціанту.

Кількість наборів для розкладання в будь-якому випадку дорівнюватиме кількості багатопорційного посуду.

Кількість особистого посуду розраховується з запасом приблизно у 10%.

При визначенні кількості посуду зазвичай користуються формулою 1.4.

**Формула 1.4.**

$$Q_{\text{посуду}} = Q_{\text{уч.}} \times 1,1$$

де:

$Q_{\text{уч.}}$  – кількість гостей на бенкеті;

1,1. – коефіцієнт, з яким розраховується посуд.

Біля колон або під стіною розташовують серванти або підсобні столи, для розміщення столового посуду, приладдя, скла. Один підсобний стіл або сервант розрахований на обслуговування 10-15 осіб.

Після визначення кількості необхідних меблів, інвентарю, посуду, текстилю та персоналу, складаються заявки у сервізну компанію або постачальників, зазначаючи всі деталі та вимоги щодо обслуговування новорічних банкетів. Це включає в себе не лише кількість предметів, але й їх якість, стиль та доставку в зазначений термін до місця проведення заходу.

Також важливо уточнити умови оплати, дати та часи доставки, а також можливості заміни або додаткового замовлення у разі необхідності. Такий підхід допомагає забезпечити відповідність усіх потреб та очікувань у важливому етапі організації новорічних банкетів..

Після того, як замовник визначився з меню на банкет і кількістю гостей, замовлення віддається на кухню, де шеф-кухар може закупити необхідну кількість сировини. Цей процес включає у себе перевірку наявності сировини на

складі, оцінку необхідних обсягів та закупівлю якісних і свіжих продуктів від надійних постачальників.

Також важливо враховувати особливості приготування кожного страви з меню та враховувати можливі додаткові замовлення або зміни за бажанням замовника. Грамотне планування закупівлі сировини дозволяє забезпечити якість та вчасність приготування страв під час банкету.

В день банкету персонал прибирає у залі, розставляє столи, сервірує їх тарілками, приборами, склом [10]. Після цього на стіл розставляють холодні закуски та напої.

Обслуговування гостей на новорічному банкеті починається із зустрічі гостей. Метрдотель або хостес зустрічає відвідувачів та проводить їх в залу, де проходить дійство.

Далі в залежності від виду обслуговування офіціанти виносять страви і накладають гостям або гості роблять це самі. В умовлений час виносяться гарячі закуски, перші страви, другі страви.

При цьому перед подачею гарячих страв забирається закусочний посуд та приладдя. Ближче до завершення офіціанти уточняють у кожного з гостей будуть вони пити чай чи каву та подають її з десертом [19].

Враховуючи інформацію, викладену у першому розділі, доцільно перейти до аналізу процесу підготовки та обслуговування новорічного банкету на прикладі ресторації «ФЛЯШКА».

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

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

Ресторан «ФЛЯШКА» відкрився 22 серпня 2022 року. Він розташовується у дуже вигідній точці. Це центр міста, за адресою м. Тернопіль, проспект Тараса Шевченка, 1. Організаційно-правова форма ресторану – фізична особа підприємця.

На сайті ресторану сказано, що: «Ресторація «ФЛЯШКА» це заклад стародавньої кухні Австрії, Угорщини, Польща та України в сучасній подачі». Від самого часу відкриття заклад завоював симпатії гостей незабутньою кухнею та автентичним дизайном [17].

Власник понад 30 років захоплювався різноманітною старовиною, включаючи кухлі, пляшки столи, дзеркала, абажури, люстри, комоди, підсвічники тощо. Частина колекції навіть не помістилась у закладі. Тому концепція ресторану заключається у антикваріаті (Додаток Б).

З історії його створення можна відзначити, що власник хотів спочатку відкрити музей. Однак діти його переконали, аби він зробив ресторан. Тут вони розмістили багато закордонних та місцевих предметів. У їх пошуках він їздив на різноманітні аукціони, купляючи кухонне начиння, посуд, прикраси тощо. Дещо власнику привозили друзі та знайомі із своїх поїздок.

Практично у кожному залі закладу можна побачити старовинні картини, абажури, пляшки, кухлі тощо. Частина колекції власника зберігається і на барі, оскільки там можна побачити старі вина у колекційних пляшках. Одна з люстр зроблена зі старого колеса від карети (Додаток В).

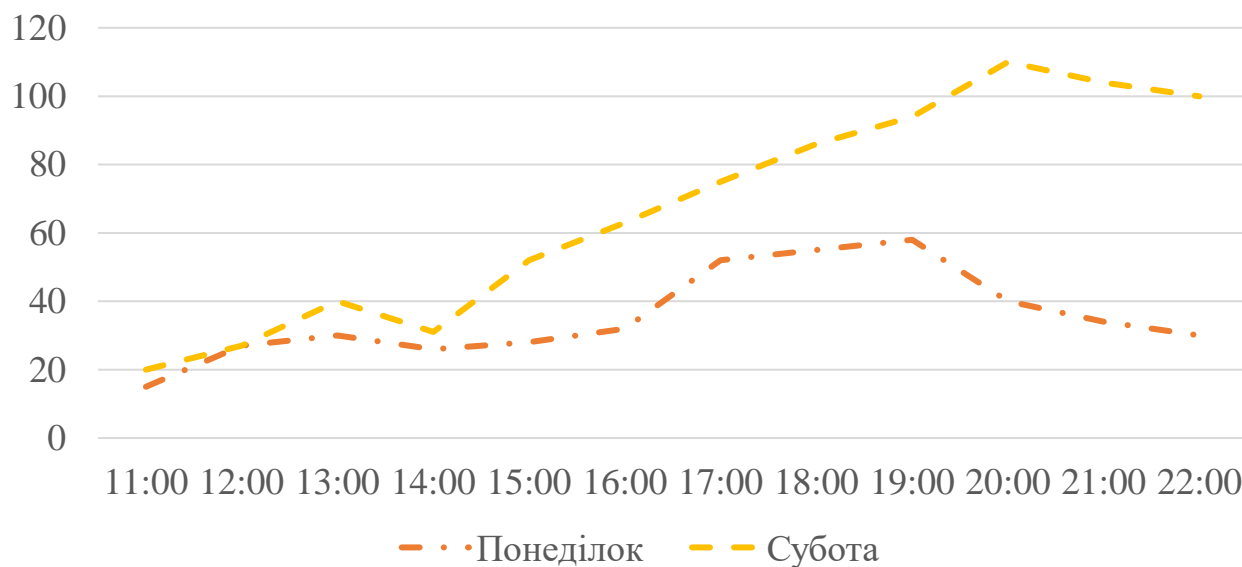
Там так само можна побачити близько 90 мальованих тарілок, які висять на стіні. Вони є зразком петриківського розпису довоєнного та післявоєнного періоду (1936 -1946рр.). Знайти їх аналоги в Україні практично неможливо, тому колекція вважається однією з «фішок» закладу (Додаток Г).

Таким чином, ресторан «ФЛЯШКА» цілком можна вважати тим музеєм, який планувався від початку. Саме через це заклад припав до смаку більш старшим відвідувачам.

Сам ресторан знаходиться в підвальному приміщенні, відповідно до цього інтер'єр виконаний у стилі «лофт». Саме такий стиль дозволив виставити на показ гостям старовинну стіну, яка зберіглась ще з 1900х років. Були запрошені дизайнери, які обробили її та все приміщення, розробили макет проекту ресторану (Додаток Д)

Ресторан працює з 11 по 22 годину щодня. Кількість відвідувачів може варіюватись в залежності від того який це день. Так, у понеділок може біти від 40 людей до 60, а у вихідні – більше 100. Максимальна кількість посадкових місці у ресторані «ФЛЯШКА» 120 осіб.

Схематично завантаженість закладу протягом тижня можна побачити на рис. 1.1. на ньому зображено приблизну кількість відвідувачів у понеділок та суботу.



**Рисунок 2.1. Графік завантаженості ресторану «ФЛЯШКА» у різні дні\***

\*Джерело: розроблено автором самостійно

Дуже багато людей приходять сюди на обід, адже заклад знаходиться в центрі міста, де багато офісних установ, а також на вечір.

У ресторації «ФЛЯШКА» є можливість спробувати страви різних кухонь світу. В меню закладу можна зустріти такі категорії страв, як холодні закуски, салати, перші страви, гарячі закуски, основні страви, гарніри, десерти. Окремо також складається бенкетне меню.

Особливістю кухні ресторації «ФЛЯШКА» є страв з качки, яку тернополяни називають «найкращою у Тернополі». Середня вартість страв коливається від 76грн. до 193 грн. Середній чек приблизно 600-700 грн.

Ще однією особливістю закладу є винний погріб, який є найбільшим у Тернополі (Додаток Е)

Основним видом діяльності ресторації «ФЛЯШКА» є надання послуг харчування. Однак, окрім цього, заклад надає широкий спектр додаткових послуг, а саме:

- доставка їжі;
- організація дизайну столу у певному стилі;
- прикраса залу до дня народження або іншого свята;
- можливість обрання кольору для святкової арки;
- складання меню на свято з урахуванням особистих побажань гостя;
- організація банкетів та святкувань.

Ресторація «ФЛЯШКА» може похвалитись також тим, що її гостями часто стають люди, відомі по всьому світу. Так, з українських знаменитостей можна відмітити візит Віктора Гевка та Григорія Драпака. А із зарубіжних відвідувачів можна відмітити художника Івана Марчука, який довгі роки проживає в Америці та представників німецького посольства. (Додаток Ж)

У закладі є 8 залів та бенкетна зона. Кожен із них чимось унікальний та особливий, через що гості обирають зал відповідно до потреб.

Крайні зали призначені для гостей, які зайшли просто випити кави та відпочити. Також маленькі столи можна скласти і тоді виходить один великий стіл для компанії (Додаток З рис. 1 – 2).

Банкетний зал виправдовує свою назву тим, що тут є місце для проведення банкетів. Зал розрахований приблизно на 20 людей. Він складається з двох кімнат, які розділені аркою (Додаток 3 рис. 3 – 5).

Абатурний зал отримав назву через те, що у ньому знаходиться 6 раритетних абатурів, виготовлених у закордонних майстернях. Столи також старовинні та відреставровані, через що вони різні (Додаток 3 рис. 6 – 10).

Романтичний зал. Його найчастіше використовують пари для пропозиції руки та серця. Зазвичай стоїть один великий круглий стіл та маленькі по боках. Однак, якщо гості хочуть пообідати невеликою компанією, то можуть поставити довгий стіл. Офіціанти можуть запалити свічки та увімкнути абатури, а можуть залишити лише свічки (Додаток 3 рис. 11).

В головному залі знаходиться барна стійка. Над нею стоять пляшки з напоями із колекції самого власника закладу. Також тут гості можуть побачити вітрину, де зберігається колекція кухлів (Додаток 3 рис. 12 – 13).

Галерея – це зал, в якому зберігається найбільша колекція картин. Деякі з них малювались під замовлення. У цьому залі використовується колекція крісел з вирізьбленими на спинках конями ручної роботи (Додаток 3 рис. 14 – 16).

Для того, аби детальніше проаналізувати діяльність ресторації «ФЛЯШКА» було проведено аналіз фінансової звітності закладу (табл. 2.1).

Таблиця 2.1

**Аналіз діяльності ресторану «ФЛЯШКА» за період 2020 – 2022 рр.\***

Показники	Період, роки			Відхилення			
	2021	2022	2023	Абсолютне, грн		Відносне, %	
				2021/ 2020	2022/ 2021	2021/ 2020	2022/ 2021
1	2	3	4	5	6	7	8
Дохід, тис. грн	64,3	68,6	72,4	4,3	3,8	106	105



Продовження табл. 2.1

1	2	3	4	5	6	7	8
Фонд оплати праці, тис. грн	8000	8700	9500	700	800	108	109
Середня реалізаційна ціна, грн/страву	130	135	141	5	6	103	104
Середній чек, грн	510	585	650	75	65	114	111

\*Джерело: розроблено автором самостійно

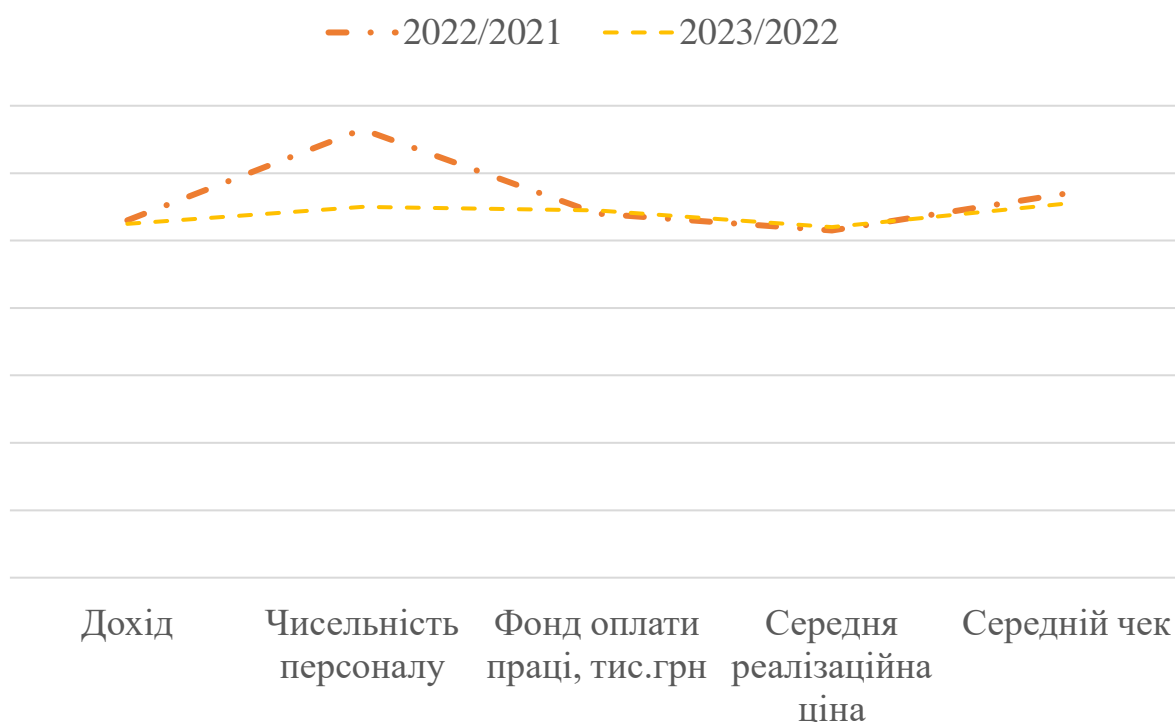
Як можна побачити у таблиці фінансової звітності, дохід ресторану «ФЛЯШКА» за період з 2022 року по 2023 рік зріс на 105%. При цьому за попередній рік підвищення рівня доходу становило 106%. Це свідчить про те, що заклад не працює у збиток, а навпаки, його доходи стабільно зростають.

Чисельність персоналу за поточний рік зросла на 110%, тобто, було найнято двох людей додатково. За період з 2021 по 2022 роки додатково було найнято 5 людей. Це пов'язано із тим, що в даний період заклад лише відкрився, тож персонал набирали оптимально. Згодом, коли ресторан «ФЛЯШКА» зажив популярності серед тернополян, виникла потреба у більшій кількості працівників.

Фонд оплати праці зріс на 109% за період 2022-2023 роки. За попередній період його підвищення становило 108%, що також свідчить про стабільне збільшення заробітної платні. Середня реалізаційна ціна за страву за увесь час функціонування ресторану «ФЛЯШКА» залишається у межах 150 грн.

Загалом можна сказати, що ресторація «ФЛЯШКА» з часу свого відкриття функціонує у стабільному режимі. В цьому велику роль відіграє як професійний персонал, так і висока якість страв та автентичний інтер'єр.

Для того, аби схематично зобразити роботу ресторану «ФЛЯШКА» було створено діаграму, зображену на рис. 2.2.



**Рисунок 2.2. Діаграма динаміки роботи ресторану «ФЛЯШКА»\***

\*Джерело: розроблено автором самостійно

На діаграмі чітко можна побачити, що найбільш помітні відхилення спостерігаються у точці Чисельність персоналу у перший рік роботи закладу. В решті ж усе більш стабільно та з невеликими відхиленнями. Для того, аби визначити сильні та слабкі сторони ресторану «ФЛЯШКА» було складено SWOT-аналіз закладу (табл.2.2).

Таблиця 2.2

### SWOT-аналіз ресторації «ФЛЯШКА»\*

Сильні сторони	Слабкі сторони
<ul style="list-style-type: none"> <li>- розташування у центрі</li> <li>- автентичний дизайн</li> <li>- комплексні обіди</li> <li>- професійний персонал</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- цінова політика</li> <li>- відсутність дитячої кімнати</li> <li>- відсутність програми лояльності до постійних гостей</li> </ul>

Можливості	Загрози
<ul style="list-style-type: none"> <li>- застосування дієвих маркетингових стратегій</li> <li>- можливість розширення позицій у меню за рахунок різноманітності кухонь</li> <li>- використання соціальних мереж для створення іміджу закладу</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- нестабільна економічна ситуація в країні</li> <li>- війна з росією</li> <li>- високий рівень конкуренції у галузі ресторанного господарства</li> </ul>

\*Джерело: розроблено автором самостійно

Тож, опираючись на проведений SWOT-аналіз можна підсумувати, що у ресторації «ФЛЯШКА» є достатньо переваг, аби підтримувати популярність закладу на високому рівні, що робить його конкурентоспроможним. Найбільш сильними сторонами є оригінальний дизайн закладу, виконаний з використанням предметів старовини та персонал закладу, який чудово ознайомлений як з історією самого закладу, так і з історією експонатів ресторану (Додаток II).

На ряду із цим присутні і загрози із зовнішнього середовища. Сюди можна віднести і нестабільну економічну ситуацію в країні, і військовий стан в Україні. Також не варто скидати з рахунків те, що поруч із закладом знаходиться багато конкурентів.

Аби й надалі підтримувати високий рівень конкурентоспроможності, закладам ресторанного господарства необхідно постійно вдосконалюватись та вносити якісь корективи у свою роботу.

Враховуючи тему курсової роботи, доцільним буде розглянути вдосконалення проведення новорічних бенкетів на базі ресторації «ФЛЯШКА».

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

Новорічний банкет у ресторані «ФЛЯШКА» є особливим заходом, який об'єднує в собі елегантність, вишуканість та святкову атмосферу. Організація обслуговування гостей у закладі під час свята базується на ретельному плануванні та увазі до деталей, щоб забезпечити найвищий рівень задоволення відвідувачів.

Ключовою характеристикою обслуговування в ресторації «ФЛЯШКА» є індивідуальний підхід до кожного гостя. Персонал ретельно вивчає їхні побажання та уподобання, щоб забезпечити найкращий вибір страв та напоїв, а також розважальних програм. Уважне планування розміщення гостей, створення комфортних зон для спілкування та розваг, а також урахування побажань щодо музичного супроводу та декору допомагають створити неповторний досвід святкування Нового Року.

Разом із тим, безпека наших гостей є великим пріоритетом. Персонал та керівництво закладу дотримується усіх вимог пожежної безпеки. У них є план евакуації при надзвичайних ситуаціях, щоб гарантувати безпеку усім учасникам заходу.

Підготовка до новорічного банкету у ресторані «ФЛЯШКА» розпочинається з докладного аналізу потреб та уподобань клієнтів. Враховуючи ці дані формується меню, що відповідає вимогам сучасної гастрономії та враховує побажання гостей. Особлива увага приділяється якості продукції та їхній безпеці для здоров'я.

Також враховуються питання технічної підтримки приміщення, в якому відбудуватиметься банкет:

- перевірка мережі;
- систем опалення та кондиціонування;
- наявність необхідного обладнання для сервісу і кухні.

З наближенням Нового року заклад прикрашають аксесуарами з зимовими мотивами. На арках дверей вішають гірлянди з імітацією голок хвойного дерева.

А в самому холлі розташовують невисоку ялинку, прикрашену іграшками, бутафорними подарунками та великими квітами. У пляшки, які виконують в залах роль вази, розставляють гілочки туї, горобину та калину. Штучними ялинковими гірляндами прикрашають ще дзеркала, що знаходяться у закладі, а також проходи у коридорах.

Ця підготовка проходить не лише до банкету Нового року, а й власне використовується на протязі усього зимового періоду.



**Рисунок 2.3. Схема процесу проведення обслуговування новорічного банкету у ресторані «ФЛЯШКА»**

\*Джерело: розроблено автором самостійно

Загалом, процес обслуговування новорічного банкету в ресторані «Фляшка» практично нічим не відрізняється від іншого банкету, тому можна визначити його основні етапи (рис. 2.3).

Розпочинається підготовка до новорічного банкету із визначення меню. Процес прийняття замовлення на новорічний банкет у ресторані «ФЛЯШКА» розпочинається з відповіді на запит гостя щодо доступності дати та можливостей проведення заходу. Під час першого звернення вивчаються усі побажання та вимоги щодо страв, програми розваг, кількості гостей та інших аспектів організації банкету.

Далі відбувається особиста зустріч із гостем, під час якої обговорюються всі деталі заходу. Вони з адміністратором аналізують позиції в меню та гість обирає позиції, які хоче включити в меню банкету. Адміністратор занотує це все в блокнот, після чого складається меню-рахунок, в якому розраховується кількість порцій кожної страви, сума вартості даної кількості та загальна сума за усе меню (Додаток К).

При цьому кількість порцій, необхідна на вказану кількість гостей, розраховується наступним чином:

1. Холодні страви та закуски:
  - канапе, брускети, профітролі, кошики – 1шт/персону;
  - салати – 1/3 – 1/4 пор./персону;
  - м'ясні, рибні, сирні плато – 1/3 пор./персону;
  - рибні, м'ясні, овочеві страви – 1/6 пор./персону;
2. Гарячі закуски – 1/2 пор./персону;
3. Перші страви – 1 пор./персону;
4. Другі гарячі страви – 1 пор./персону;
5. Солодкі страви та десерти:
  - фруктові плато, тарілка – 1/6 порц./персону;
  - десерти – 1 пор./персону;
6. Алкогольні напої:
  - вино, шампанське – 0.35л/персону;
  - горілка, коньяк – 0.15 – 0.2л/персону;

Якщо банкет планується у вигляді фуршету, то порцій буде менше.

Також гість отримує консультацію щодо можливостей декору та розваг. На цьому етапі відвідувач може висловити особисті побажання щодо прикрас у залі, а також індивідуальні потреби гостей (вегетаріанців, діабетиків, алергіків тощо).

Після узгодження всіх деталей складається офіційний договір на проведення банкету, в якому фіксуються умови проведення свята, вартість та умови оплати. Гість також має можливість внести аванс для підтвердження бронювання дати та забезпечення місць для гостей.

Після оформлення договору та внесення авансу, працівники ресторану «ФЛЯШКА» починають активну підготовку до проведення банкету. Цей процес включає в себе ретельне планування роботи персоналу, замовлення необхідних продуктів у потрібній кількості для приготування страв, а також підготовку залу.

Коли замовлення на банкет узгоджено, його передають на кухню та в бар для подальшої підготовки страв та напоїв.

Власне у день банкету на кухні шеф-кухар та його команда проводять ретельну підготовку до банкету, що включає:

- підготовку інгредієнтів та виготовлення заготовок;
- приготування соусів та заправок;
- приготування основних страв та десертів.

Заготовки необхідні для того, аби не витратити час на зачищення м'яса, чищення риби, вирізання філе, формування котлет та інше. Це значно спрощує роботу, коли гості прийшли та треба братись за приготування гарячих закусок.

Салати можуть нарізати, але заправляти прямо перед подачею на стіл, м'ясні, рибні, сирні плато можуть нарізати, розкласти на блюді, перемотати плівкою та поставити у холодильник.

Команда барменів також робить заготовки для коктейлів, напоїв та алкогольну продукцію, зо була замовлена на банкет.

Під час передачі замовлення на кухню та в барі, важливо забезпечити чітке зв'язок між командами, щоб кожен етап підготовки проходив безперебійно та з урахуванням усіх деталей. Контроль за часом та координація роботи допомагають забезпечити своєчасну подачу страв та напоїв і зробити банкет незабутнім для гостей.

Підготовка персоналу перед новорічним банкетом є важливим етапом, який включає в себе низку аспектів. Це включає знання протоколу обслуговування, комунікаційні навички, знання меню та напоїв, підготовку до можливих ситуацій, включаючи алергії та дієтичні обмеження, та дотримання правил безпеки та гігієни. Навчання може проводитися за допомогою тренінгів, семінарів та

демонстраційних занять, щоб забезпечити високий рівень обслуговування та задоволення гостей під час святкування Нового року.

Підготовка персоналу перед новорічним банкетом також включає в себе навчання щодо вміння працювати в команді, ефективного розподілу обов'язків та координації дій під час обслуговування гостей. Важливим аспектом є також розвиток навичок управління стресом та вміння швидко та ефективно реагувати на непередбачені ситуації.

Персонал також може отримати навчання щодо етикету та відповідного поведінки в різних ситуаціях, наприклад, у випадках виникнення конфліктів або нестандартних запитів від гостей. Навички емпатії та вміння вирішувати проблеми допомагають забезпечити приємний та комфортний досвід для кожного гостя.

Крім того, персонал може отримати інструкції щодо використання спеціального обладнання та технологій, які використовуються під час банкету, таких як термобаки для гарячих страв чи системи безпеки та пожежної безпеки.

Загальною метою навчання персоналу є забезпечення високого рівня сервісу, який відповідає стандартам ресторанного бізнесу та вимогам гостей під час святкування новорічного банкету.

Підготовка залу до новорічного банкету у ресторані "ФЛЯШКА» починається з того, що персонал прибирає зал. Після цього йде розстановка стільців та столів для гостей, оформлення кожного столу скатертинами, посудом та красивими декоративними елементами, такими як квіти, свічки, кристали чи інші прикраси.

Крім того, важливим аспектом підготовки є освітлення залу. Використання відповідної атмосферного освітлення допомагає створити затишну та святкову атмосферу. М'яке освітлення надає залу теплоту та зручність, а додаткове використання світлових ефектів, наприклад, різнокольорових ламп або світлодіодних підсвічувачів, додає нотки розкіші та урочистості.



Важливо позбутися зайвого обладнання та матеріалів, щоб зал мав вільний простір та не перевантажений візуально. Це дозволить гостям вільно рухатися та насолоджуватися атмосферою свята.

Всі ці дії виконуються з урахуванням індивідуальних побажань клієнта та вимог стилю та якості, щоб забезпечити найвищий рівень задоволення та комфорту для гостей під час новорічного банкету у ресторані "ФЛЯШКА".

Перед початком сервірування персонал ресторану забезпечує чистоту та порядок на столах, а також перевіряє наявність необхідного посуду та приладів. Після того, як столи накриті скатертинами, розміщують тарілки: спочатку основні, на них ставлять закубочні.

Також сервірують столовими приборами та склом, відповідно до замовлених напоїв. Прибори розміщують у відповідності з міжнародними правилами сервірування: вилки ліворуч від тарілки, ножі та ложки - праворуч.

Декоративні елементи, такі як свічки, квіти, мініатюрні новорічні прикраси, можуть доповнити сервірування столу, надаючи йому святкового настрою та розкоші.

Після того, як стіл засервіровано, а до приходу гостей залишилось близько півгодини, офіціанти починають виносити алкоголь, соки, води та холодні закуски. Це продукція, яка не вимагає при подачі високої температури.

Перед тим, як видати офіціантам страви, кухарі завершують їх приготування: розкладають на тарілку, якщо це не було зроблено заздалегідь, заправляють салати, наливають соуси у соусники тощо.

Важливо дотримуватися правил гігієни та безпеки під час підготовки та подачі холодних закусок та напоїв. Закуски мають бути свіжими та привабливими з точки зору презентації, а напої - охолодженими та готовими до споживання гостями.

Після підготовки, персонал перевозить холодні закуски та напої до столу, дотримуючись правил сервірування та уважності до деталей. Вони можуть також враховувати індивідуальні побажання гостей щодо подачі страв та напоїв, які можуть бути враховані при подачі на стіл.

Коли столи накриті, офіціантам залишається дочекатись гостей. Персонал ресторану має забезпечити високий рівень сервісу та комфорту для гостей під час цього особливого святкового заходу. Починаючи з прийому гостей, персонал повинен бути привітним та гостинним, зустрічати гостей з посмішкою та вітати їх на новорічному банкеті. Персонал також має бути готовий відповідати на питання гостей щодо меню та напоїв, надавати рекомендації та консультувати при необхідності.

Офіціанти слідкують за тим, щоб порожніх тарілок на столі не було, та вчасно виносити заміну їм. У визначений час офіціанти починають виносити з кухні гарячі закуски. Видача гарячих закусок під час новорічного банкету є важливою складовою процесу обслуговування гостей. Персонал ресторану повинен мати чіткий розуміння робочого процесу та вміти ефективно організувати цей етап. Зазвичай гарячі закуски подаються на підносах або спеціальних тарілках, що забезпечує збереження тепла та апетитний вигляд.

Після гарячих закусок офіціанти подають перші страви. Подаються вони у бульйонних чашках.

Підготовка до подачі других страв на банкеті включає в себе декілька важливих аспектів. Спочатку персонал ресторану повинен забезпечити чистоту та порядок на столах, замінивши посуд, якщо це необхідно, та перевіривши наявність необхідних приладів і посуду для подачі других страв. Важливо, щоб другі страви були готові до подачі вчасно та у відмінному стані.

В кінці вечора подаються замовлені десерти та гарячі напої, такі як чай, кава. Перед цим офіціанти уточняють в кожного гостя, який саме напій йому подати.

По завершенню банкету персонал допомагає зібрати залишки страв в контейнери. Коли усі гості розійшлися, офіціанти збирають посуд, прибори, знімають скатертину, розсувають столи та прибирають залу, де проходило свято.

Після того, як було проведено аналіз усіх етапів процесу обслуговування новорічного банкету в ресторані «ФЛЯШКА», доцільним буде визначити шляхи його покращення, аби підвищити якість обслуговування в закладі.

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

Організація новорічного банкету у ресторані «ФЛЯШКА» є завданням, яке вимагає великої уваги до деталей та вміння працювати в команді для забезпечення високої якості обслуговування гостей. Удосконалення цього процесу передбачає аналіз усіх аспектів підготовки та проведення банкету, включаючи планування меню, декорування залу, організацію розважальної програми та координацію роботи персоналу.

Одним із напрямків удосконалення може бути покращення комунікації між всіма членами команди, починаючи від менеджерів і закінчуючи кухарями та офіціантами. Варто забезпечити ефективну комунікацію між усіма членами команди.

Чітка взаємодія та відкритий обмін інформацією допоможуть уникнути непорозумінь та забезпечити гармонійну роботу під час банкету. Для забезпечення ефективної комунікації між усіма членами команди під час організації новорічного банкету у ресторані "ФЛЯШКА" варто проводити регулярні наради та зустрічі, де обговорюються плани, проблеми та інновації. Також важливо використовувати спеціальні засоби комунікації, такі як електронні месенджери або спільні онлайн-платформи, для оперативного обміну інформацією.

Забезпечення відкритості та чіткості в комунікації, уникнення двозначних вказівок та непорозумінь також є важливими аспектами. Треба створювати механізми для зворотного зв'язку, де кожен член команди може висловити свої ідеї, зауваження та пропозиції. Крім того, організація тренінгів та навчання з комунікаційних навичок для персоналу допоможе покращити взаєморозуміння та співпрацю всередині команди.

Ці підходи сприятимуть ефективній комунікації та успішній організації новорічного банкету у ресторані "ФЛЯШКА".

Також важливим є постійний аналіз та оновлення меню, враховуючи сучасні тенденції та побажання гостей. Розробка спеціальних пропозицій для

новорічного свята, а також увага до дієтичних потреб гостей можуть стати додатковими перевагами ресторану.

Для проведення аналізу попиту гостей та сучасних тенденцій у гастрономії можна використовувати різні методи. Серед них опитування гостей, аналіз продажів, спостереження за конкурентами та вивчення відгуків у соціальних мережах.

Оновлення меню може включати в себе додавання нових страв, які відповідають сучасним кулінарним трендам та популярним дієтичним обмеженням, таким як вегетаріанство, веганство або безглютенова дієта. Також слід звернути увагу на використання місцевих та сезонних інгредієнтів, що підкреслить прагнення закладу до сталого розвитку та підтримки місцевих постачальників.

Окрім цього, можна розглянути включення екзотичних або інноваційних страв, які привернуть увагу гостей і допоможуть відмітити ресторан «ФЛЯШКА» серед конкурентів. Не слід забувати і про напої - додавання нових коктейлів, винних карт або безалкогольних альтернатив також може бути корисним кроком для оновлення меню.

Оцінюючи уподобання гостей, їхні побажання та реакцію на різні страви, можна визначити, які нові страви та напої варто додати до меню, щоб вони відповідали потребам та смакам відвідувачів ресторації. Такий підхід дозволить підтримувати актуальність меню та задовольняти очікування гостей.

Підготовка персоналу перед новорічним банкетом включає в себе докладне тренування з обслуговування гостей на високому рівні сервісу, що охоплює вітання, ведення замовлень, рекомендації страв та напоїв, вирішення проблем та взаємодію з різними типами клієнтів.

Також важливо підвищити кваліфікацію у приготуванні страв та напоїв для забезпечення якісної подачі продукції. Навчання професійним навичкам взаємодії в команді також важливе, щоб забезпечити ефективну співпрацю всередині персоналу. Крім цього, персонал повинен бути готовий до роботи в умовах великого потоку клієнтів, швидко та організовано виконувати свої

обов'язки для забезпечення успішного та комфортного перебування гостей під час святкового заходу.

Регулярні навчання та тренінги для персоналу з питань обслуговування та роботи в команді дійсно важливі для забезпечення високого рівня професійної роботи під час банкетів. Це допомагає персоналу оновлювати та покращувати свої навички, вчить ефективно співпрацювати в команді, розуміти потреби та очікування гостей, а також пристосовуватися до різних ситуацій.

Проведення таких навчань допоможе забезпечити, готовність персоналу ефективно обслуговувати гостей під час банкетів, розуміючи особливості цих заходів та вміючи вирішувати можливі проблеми в командному середовищі.

Забезпечення високої якості страв і сервісу вимагає кількох ключових аспектів. Перш за все, це професійний персонал з відповідними навичками і знаннями про приготування страв, правила безпеки та стандарти обслуговування. Регулярні тренування та оновлення знань допомагають персоналу підтримувати високий рівень професіоналізму.

Другий аспект - якісні інгредієнти. Використання свіжих, сезонних та якісних продуктів є ключовим аспектом гарного харчування. Свіжість продуктів забезпечує насичений смак страв і додає їм аромату. Сезонні продукти, як правило, є не лише смачними, але і більш доступними та дозволяють ресторанам працювати з максимальною якістю.

Якість продуктів також має велике значення. Це включає в себе якість м'яса, риби, овочів, фруктів, а також інших інгредієнтів. Використання високоякісних продуктів дозволяє не лише готувати смачні страви, але і підвищує їхню харчову цінність та корисність для гостей.

У цілому, враховуючи сучасні тенденції до здорового харчування та велику увагу споживачів до якості продуктів, використання свіжих, сезонних та якісних інгредієнтів стає необхідністю для ресторанного бізнесу, який прагне задовольнити смаки та очікування своїх гостей. Крім того, важливо враховувати дієтичні обмеження та потреби гостей щодо харчування.

Чіткі стандарти обслуговування також впливають на якість сервісу. Це охоплює не лише швидку та якісну подачу страв, але й дружелюбність, уважність до деталей та вміння вирішувати будь-які проблеми чи запитання гостей.

Всі ці аспекти разом допомагають створити атмосферу, де гості можуть насолоджуватися смачною їжею та відмінним сервісом, що робить їхнє перебування в ресторані незабутнім. Зверніть увагу на деталі підготовки страв та сервісу. Прагніть до бездоганності у подачі страв на столи та у взаємодії з гостями.

Організація розважальної програми під час новорічного банкету в ресторані «ФЛЯШКА» є важливим аспектом створення незабутнього вечора для гостей. Для цього можна використовувати різноманітні формати розваг, такі як музичні виступи, танці, конкурси та ігри, феєрверки чи інші шоу-програми.

Важливо забезпечити різноманіття та цікавість програми, щоб вона відповідала смакам різних гостей і створювала атмосферу святкування та веселощів. Також важливо координувати програму з іншими аспектами банкету, такими як подача страв та напоїв, щоб створити гармонійний та затишний вечір для гостей.

Слід розробити цікаву та різноманітну розважальну програму для гостей, враховуючи їхні інтереси і вікові особливості та забезпечити веселий і незабутній вечір для усіх учасників банкету.

Для початку, можна організувати музичну частину програми з живою музикою або діджейським сетом, враховуючи різні музичні напрямки від класики до сучасних хітів. Також варто розглянути виступи різних артистів, таких як вокалісти, танцюристи або коміки, які зможуть розважити гостей своїми виступами.

Для активного взаємодії гостей та підняття настрою можна влаштувати різні конкурси та ігри, які будуть цікаві для усіх вікових груп. Наприклад, конкурс на кращий танець, караоке, веселі естафети чи ігри з призами для переможців.

Не забувайте також про традиційні новорічні елементи, такі як феєрверки, ялинка з подарунками, можливість зробити світлини в новорічних костюмах та інші атрибути святкування.

Головна ідея - створити розважальну програму, яка б задовольняла інтереси різних гостей і забезпечувала веселий та незабутній вечір для усіх учасників банкету.

Система зворотного зв'язку допоможе керівництву закладу отримати цінні відгуки та враження від гостей щодо розважальної програми на новорічному банкеті і зробити відповідні покращення для майбутніх подій. Система зворотного зв'язку - це важливий інструмент для отримання відгуків та думок від клієнтів або учасників подій. Вона може включати в себе різні компоненти, такі як анкети, опитування, електронні форми зворотного зв'язку, анонімні коментарі, спеціальні відділи або команди для відслідковування реакцій та багато іншого.

Головна мета системи зворотного зв'язку - зробити можливим збір, аналіз та використання відгуків для подальшого покращення продуктів або подій. Вона дозволяє отримати безпосередні відгуки від клієнтів чи гостей, визначити їхні потреби та пропозиції, і відповідно адаптувати свою роботу або послуги для задоволення цих потреб.

Ефективна система зворотного зв'язку включає в себе чітку стратегію збору відгуків, швидке їх аналіз та реагування на них, а також зворотний зв'язок з клієнтами чи учасниками для повідомлення про результати та впровадження змін.

Можна використовувати анкети або опитування для гостей, де вони зможуть висловити свої враження та думки про програму, її різноманітність, цікавість та відповідність їхнім очікуванням.

Анкети або опитування для гостей - це добрий спосіб зібрати враження та думки про розважальну програму. Наприклад, можна роздавати паперові анкети під час події або надсилати електронні опитування після неї.

Після збору відгуків від гостей, важливо провести аналіз інформації і визначити основні позитивні та негативні аспекти розважальної програми.

Позитивні коментарі можуть вказувати на те, що було успішно та сподобалося гостям, тоді як негативні відгуки допоможуть виявити слабкі місця та можливості для покращення.

Після аналізу відгуків слід скласти план дій з урахуванням виявлених слабких місць. Можливі кроки включають удосконалення розважальних елементів, зміну формату програми, впровадження нових ідей або залучення інших артистів чи розваг.

Також необхідно звернути увагу на деталі та дрібниці, які можуть покращити загальний враження від програми. Наприклад, додавання тематичних елементів, інтерактивних активностей для гостей або розробка персоналізованих програм для різних вікових груп.

Не слід забувати також про важливість комунікації з гостями і відкритість до їхніх пропозицій та ідей. Це допоможе створити атмосферу співпраці і взаєморозуміння, що сприятиме подальшому розвитку та покращенню розважальних програм. Також важливо дати можливість залишити анонімні коментарі або пропозиції, щоб гості могли вільно висловлювати свої думки та враження.

Додатково, важливо мати механізми для збору безпосереднього відгуку від гостей під час банкету, наприклад, через мікрофони для анонімних виступів або електронні системи для надсилання повідомлень чи пропозицій.

Збір безпосереднього відгуку від гостей під час банкету може відбуватися різними способами. Наприклад, можна розмістити на столах анонімні анкети з запитаннями про їхні враження від програми та пропозиції щодо її покращення. Також можна використовувати спеціальні скриньки або коробки для збору записаних відгуків. Крім цього, можна надати можливість гостям безпосередньо спілкуватися з організаторами або ведучими за допомогою мікрофонів або інтерактивних панелей під час події. Такі механізми дозволяють отримати цінний зворотний зв'язок і зробити необхідні корекції для поліпшення події.

Ще можна створити спеціальний відділ або команду, яка буде відслідковувати реакції гостей під час програми та після неї. Вони можуть



спостерігати за реакціями гостей, аналізувати їхні коментарі та відгуки, і вносити відповідні зміни або покращення у програму наступних подій.

Ця команда може складатися з експертів зі зв'язків з громадськістю, аналітиків подій та представників відділу зворотного зв'язку. Вони будуть відслідковувати відгуки гостей через різні канали, такі як анкети, опитування, анонімні коментарі або спостереження за реакціями під час події.

Ця команда буде відповідальна за аналіз відгуків, виявлення ключових позитивних та негативних аспектів програми, та розробку плану дій для подальшого вдосконалення подій у майбутньому. Вони також можуть проводити спеціальні інтерв'ю та діалоги з гостями для отримання більш детальних відгуків та ідей для покращення.

Цей підхід допоможе збирати інформацію від гостей усіх вікових груп та інтересів, щоб зробити події більш привабливими та цікавими для широкої аудиторії.

Правильно налаштована система зворотного зв'язку є важливим інструментом для будь-якого бізнесу чи організації. Вона дозволяє збирати цінні відгуки та пропозиції від клієнтів чи учасників подій, що допомагає розуміти їхні потреби та вподобання. Правильно розроблена система зворотного зв'язку включає в себе різноманітні інструменти, такі як анкети, опитування, спеціальні форми зворотного зв'язку на веб-сайті чи через мобільний додаток, а також особистий контакт з клієнтами через спеціальні відділи чи команди.

Важливо також забезпечити ефективний аналіз отриманих даних і прийняття вчасних та раціональних рішень на основі цих відгуків. Такий підхід дозволяє підтримувати високий рівень задоволеності клієнтів, створює позитивне сприйняття бренду та допомагає в постійному вдосконаленні продуктів чи послуг.

Управління запасами полягає в аналізі попиту, оптимізації рівнів запасів, регулярній інвентаризації, співпраці з постачальниками та використанні сучасних технологій для ефективного контролю і управління ресурсами.

Вивчення попиту на продукти та матеріали для банкетів на основі минулих заходів та попиту від клієнтів є важливим етапом у плануванні запасів. Аналізуючи дані з попередніх заходів, можна виявити найбільш популярні продукти та матеріали, які найчастіше використовувалися. Також варто звернути увагу на сезонні варіації попиту, оскільки деякі продукти можуть бути популярнішими в певний час року.

Ефективна система замовлень передбачає ретельний аналіз минулого попиту та прогнозування майбутнього попиту на основі різних чинників, таких як сезонність, тренди, акції та інші змінні. Це дозволяє замовляти продукти та матеріали заздалегідь, щоб уникнути надмірних запасів або нестачі під час заходів. Така система вимагає добре налагоджених процесів співпраці з постачальниками, точної логістики та автоматизованих інструментів управління запасами.

Розвивання добрих відносин з постачальниками полягає в активному спілкуванні, виконанні зобов'язань та взаєморозумінні. Це включає в себе постійний контакт з постачальниками, обговорення умов поставок, відкритий діалог щодо якості та термінів поставок, а також спільне розвиток стратегій для забезпечення ефективної логістики та постачання. Це створює основу для стабільної та надійної співпраці, що в свою чергу допомагає уникнути проблем з поставками та забезпечити безперебійну роботу бізнесу.

Регулярна інвентаризація та точний облік запасів є важливими елементами управління запасами під час банкетів. Це дозволяє уникнути надмірного або недостатнього запасу продуктів та матеріалів під час заходу, забезпечуючи оптимальну кількість ресурсів для виконання запланованих подій. Точний облік запасів дозволяє оперативно реагувати на зміни у попиті та планувати замовлення з урахуванням реальних потреб.

Використання сучасних технологій управління запасами дозволяє автоматизувати багато процесів, що раніше вимагали багато часу та ресурсів. Наприклад, автоматичні системи замовлень можуть самостійно визначати оптимальну кількість продуктів для замовлення на основі прогнозів попиту та актуального стану запасів. Такі системи також можуть надавати реальні часові дані про запаси, що дозволяє оперативно реагувати на зміни у попиті та планувати замовлення з урахуванням актуальних потреб.

Крім того, аналітичні інструменти управління запасами допомагають прогнозувати попит на основі різних факторів, що сприяє уникненню надлишків або нестачі під час заходів. Такі технології забезпечують ефективне управління запасами, що дозволяє підтримувати оптимальний рівень запасів для успішної організації та проведення банкетів.

Планування закупок заздалегідь з урахуванням очікуваної кількості гостей та складу меню є ключовим аспектом управління запасами під час організації банкетів. Це дозволяє оптимізувати запаси, уникнути надмірного або недостатнього запасу продуктів та матеріалів.

При плануванні закупок важливо враховувати кількість гостей, яку очікується на заході, та склад меню, в якому визначено всі страви та напої, що будуть подаватися. На основі цих даних можна розрахувати необхідну кількість і вид продуктів, а також визначити терміни та умови поставок з постачальниками.

Планування заздалегідь дозволяє вчасно здійснювати закупівлі, уникнути нестачі або надмірного запасу товарів, а також забезпечити якість та різноманітність у меню для гостей. Такий підхід допомагає підтримувати оптимальний рівень запасів і забезпечити успішну організацію банкетів.

Аналіз можливих проблем і розробка стратегій їх запобігання є важливою частиною управління банкетними подіями. Деякі з можливих проблем, на які варто звернути увагу, включають недостатній запас продуктів або матеріалів, можливі проблеми з поставками, некомпетентний персонал, проблеми з організацією події та технічні проблеми.

Розробка детального плану дій і проведення репетицій є важливими етапами перед банкетним заходом. Детальний план дій включає в себе всі аспекти організації події, від підготовки приміщення та меню до розстановки меблів та розрахунку часу подачі страв.

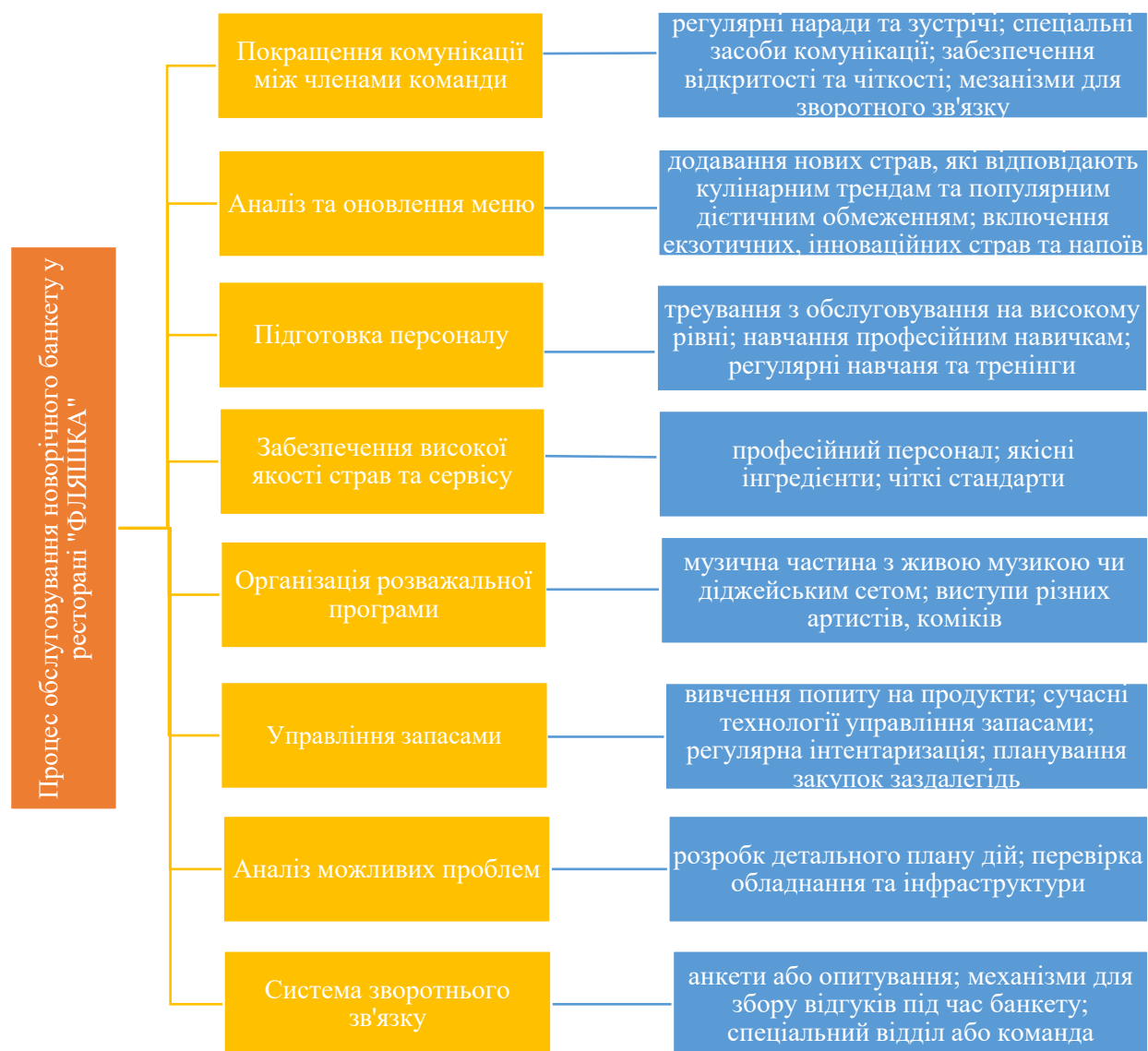
Під час розробки плану важливо враховувати всі деталі і встановлювати чіткі відповідальності для персоналу. Репетиції допомагають уточнити деталі та вирішити можливі проблеми до самої події, забезпечуючи гладкий та професійний хід заходу.

Перевірка обладнання та інфраструктури заздалегідь є важливою складовою успішної організації банкетних заходів. Забезпечуючи достатній час для перевірки технічних аспектів перед подією, ви маєте можливість вирішити можливі проблеми та уникнути неприємних сюрпризів в день заходу.

Для запобігання цим проблемам, важливо проводити ретельний аналіз попиту та планувати закупівлі заздалегідь, узгоджувати терміни поставок з постачальниками, забезпечувати навчання та тренінги для персоналу, розробляти детальні плани дій для організації події та виконувати попередні перевірки обладнання та інфраструктури.

Зосередження на цих аспектах допоможе уникнути проблем під час банкетних подій і забезпечить успішну та професійну організацію заходу для гостей.

Для того, аби було зручніше розглянути усі вищезгадані аспекти покращення процесу обслуговування новорічного банкету у ресторані «ФЛЯШКА» їх було схематизовано у модель, зображену на рис. 3.1.



**Рисунок 3.1. Модель засобів вдосконалення процесу обслуговування новорічного банкету у ресторані «ФЛЯШКА»\***

\*Джерело: розроблено автором самостійно

Таким чином, удосконалення організації обслуговування новорічного банкету у ресторані «ФЛЯШКА» передбачає комплексний підхід, включаючи покращення комунікації, аналіз та оновлення меню, а також увагу до потреб гостей.

## ВИСНОВКИ

Організація обслуговування новорічного банкету у ресторані вимагає уважного планування, спільної роботи команди та використання сучасних методів управління. Важливо підготувати персонал, забезпечити якісне харчування та створити веселу та незабутню атмосферу для гостей. Після події, аналізуючи отримані результати та відгуки, можна підвищити якість обслуговування та удосконалити процеси для майбутніх подій.

В першому розділі курсової роботи було досліджено теоретичні відомості про організацію обслуговування новорічних банкетів у закладах ресторанного господарства. Було проаналізовано процес підготовки до їх проведення та досліджено процес організації.

В другому розділі, оскільки робота написана на базі ресторації «ФЛЯШКА», що у Тернополі, було проведено детальний аналіз організації процесу обслуговування гостей під час новорічних банкетів у ресторації «ФЛЯШКА». Було викладено загальну характеристику закладу, проаналізовано його фінансову звітність, а також складено SWOT-аналіз ресторації «ФЛЯШКА», де було визначено його сильні та слабкі сторони.

Організація обслуговування новорічного банкету у ресторані "ФЛЯШКА" має велике значення для створення позитивного враження серед гостей та забезпечення незабутньої атмосфери на святі. Важливою складовою успіху є чітке планування кожного етапу заходу, навчання та підготовка персоналу до вимог заходу, використання сучасних технологій управління та аналіз результатів для подальшого вдосконалення процесів. Ефективна комунікація, контроль якості обслуговування та увага до потреб гостей є ключовими факторами успішної організації банкету.

Також було проведено аналіз процесу підготовки та власне обслуговування новорічних банкетів у ресторані «ФЛЯШКА». Було описано етапи підготовки залу, персоналу (кухарів, барменів, офіціантів), а також викладено схему процесу приймання замовлення на банкет.

У третьому розділі, опираючись на SWOT-аналіз, було викладено основні напрями, в яких необхідно працювати, аби покращити обслуговування новорічних банкетів у ресторані «ФЛЯШКА».

Основними напрямками вдосконалення у роботі було визначено:

- покращення комунікації між членами команди та підрозділами;
- аналіз та оновлення меню;
- підготовка персоналу;
- забезпечення високої якості страв та сервісу;
- організація розважальної програми;
- управління запасами;
- аналіз та передбачення можливих проблем;
- система зворотного зв'язку для гостей.

Усі ці заходи були спрямовані на те, аби підтримувати рівень обслуговування в закладі на високому рівні та вирізняти його з-поміж інших закладів-конкурентів. Це, в свою чергу, підвищить рейтинг закладу та підвищить прибутки ресторану.

Такий підхід дозволяє не лише залучити нових клієнтів, а й утримувати постійних гостей, що відчують увагу до своїх потреб та цінують якісне обслуговування.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Асауленко Н.В., Новічков В.К., Новічкова Т.П. Послуга сомельє та його різновиди в закладах ресторанного господарства. Одеська національна академія харчових технологій. Збірник тез доповідей 81 наукової конференції викладачів академії, 2021 (с. 137 – 139). URL:<https://card-file.ontu.edu.ua/server/api/core/bitstreams/3d3529f7-d5e1-413b-98d7-ac140241a302/content>
2. Баландіна І.С., Соколенко А.С. Організація ресторанного господарства. Харківський національний університет міського господарства імені О.М. Бекетова, 2021 (122с). URL:<https://eprints.kname.edu.ua/61768/1/%D0%A1%D0%BE%D0%BA%D0%BE%D0%BB%D0%B5%D0%BD%D0%BA%D0%BE%2C%20%D0%9A%D0%9B%2C%20pdf.pdf>
3. Банаєва І.О. Організація ресторанного господарства. Миколаївський національний аграрний університет, 2021 (54с). URL:<https://dspace.mnau.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/11069/1/organizaciya-restorannogo-gospodarstva-konspekt-241.pdf>
4. Басій Н.Ф., Ланиця І.Ф., Яхвак Д.М. Особливості застосування маркетингової стратегії сегментації підприємства на готельно-ресторанному ринку. Львівський торговельно-економічний університет, 2023. Індустрія туризму і гостинності в Центральній та Східній Європі, випуск №9, 5-11. URL:<http://journals-lute.lviv.ua/index.php/tourism/article/view/1456/1370>
5. Белова І.М., Дідоренко Т.В. Організація внутрішнього контролю діяльності підприємств готельно-ресторанного бізнесу. Молодий вчений, № 6(58), Тернопільський національний економічний університет, 2018. URL:<https://molodyivchenyi.ua/index.php/journal/article/view/4405/4332>
6. Бліщ Р.О., Петришин Н.З. Гармонія пива та їжі. Вісник Львівського торговельно-економічного університету. Технічні науки. № 23, 2020.



- URL:<http://www.journals-lute.lviv.ua/index.php/visnyk-tech/article/view/231/212>
7. Бутельський Я.Ю. Автоматизовані інформаційні системи управління підприємствами ресторанного бізнесу. Львівський університет бізнесу і права, 2024. URL:<https://academy-vision.org/index.php/av/article/view/942/835>
  8. Влащенко Н.М., Інноваційні технології у ресторанному, готельному господарстві та туризмі. Харківський національний університет міського господарства імені О.М. Бекетова, 2018 (374с). URL:<https://core.ac.uk/download/162019759.pdf>
  9. Газзаві-Рогозіна Л.В., Євлаш В.В., Серік М.Л., Сеноногова Л.І. Гігієна та санітарія закладів ресторанного господарства і торгівлі. Луганський національний університет імені Тараса Шевченка, 2020 (224с). URL:[https://repo.btu.kharkov.ua/bitstream/123456789/8592/1/Hihiena\\_Sanitar\\_P\\_2020.pdf](https://repo.btu.kharkov.ua/bitstream/123456789/8592/1/Hihiena_Sanitar_P_2020.pdf)
  10. Денисенко А.В., Дубовенко І.С., Кулінка Ю.С. Підготовка торговельних приміщень та залів закладів ресторанного господарства до обслуговування. Криворізький державний педагогічний університет, 2019, (82с). URL:[https://elibrary.kdpu.edu.ua/bitstream/123456789/4221/1/%D0%9C%D0%B5%D1%82%D0%BE%D0%B4%D0%B8%D1%87%D0%BA%D0%B0\\_%D0%94%D1%83%D0%B1%D0%BE%D0%B2%D0%B5%D0%BD%D0%BA%D0%BE,%20%D0%94%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D1%81%D0%B5%D0%BD%D0%BA%D0%BE.pdf](https://elibrary.kdpu.edu.ua/bitstream/123456789/4221/1/%D0%9C%D0%B5%D1%82%D0%BE%D0%B4%D0%B8%D1%87%D0%BA%D0%B0_%D0%94%D1%83%D0%B1%D0%BE%D0%B2%D0%B5%D0%BD%D0%BA%D0%BE,%20%D0%94%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D1%81%D0%B5%D0%BD%D0%BA%D0%BE.pdf)
  11. ДСТУ 2272:2006. Пожежна безпека. Терміни та визначення основних понять. Розроблено: Український науково-дослідний інститут пожежної безпеки МНС України (УкрНДІПБ) за участю Українського Союзу виробників протипожежної продукції та послуг (УСВППП). Розробники: Антоноа А., Кріса І., Орел В., Откідач М. Київ, 2007 (32с). URL:[https://antifire.ua/dbn/19-DSTU\\_2272\\_2006.pdf](https://antifire.ua/dbn/19-DSTU_2272_2006.pdf)





12. ДСТУ 8828:2019 Пожежна безпека. Загальні положення. Розроблено: Технічний комітет стандартизації «Пожежна безпека та протипожежна техніка». Київ, 2020 (87с). URL: [https://zakon.isu.net.ua/sites/default/files/normdocs/dstu\\_8828\\_2019.pdf](https://zakon.isu.net.ua/sites/default/files/normdocs/dstu_8828_2019.pdf)
13. Кравченко А.І., Самодай В.П. Організація ресторанної справи. Сумський державний педагогічний університет імені А.С. Макаренка, 2015 (424с). URL: <https://library.sspu.edu.ua/wp-content/uploads/2018/04/Samoday.pdf>
14. Лівощко, Т. В. Планування витрат на організацію новорічних свят у ресторані. Держава та регіони. Серія: Економіка та підприємництво 6, 2017. URL: [http://www.econom.stateandregions.zp.ua/journal/2017/6\\_2017/15.pdf](http://www.econom.stateandregions.zp.ua/journal/2017/6_2017/15.pdf)
15. Муха Р.А., Цетнар О.Б. Формування конкурентних переваг закладів ресторанного господарства. Матеріали XIII Міжнародної науково-практичної інтернет-конференції. Полтавський університет економіки і торгівлі, 2024 (с. 513 – 516) (536с). URL: <http://dspace.puet.edu.ua/bitstream/123456789/13465/1/%D0%95%D0.pdf#page=514>
16. Організація банкету за столом з повним та частковим обслуговуванням офіціантами, Новомосковський фаховий кооперативний коледж економіки та права ім. С.В. Литвиненка, 2022 (19с). URL: <http://nkkep.com/wp-content/uploads/2022/03/Lektsiya-16.pdf>
17. Офіційний сайт ресторації «ФЛЯШКА». URL: <https://flyashka.te.ua/banquet/>
18. Рубіш М. А. Особливості кадрового забезпечення закладів ресторанного господарства. Мукачівський державний університет. Перспективи розвитку готельно-ресторанної індустрії України: теорія, практика, інновації розвитку, 2020. URL: [http://dspace-msu.edu.ua:8080/bitstream/123456789/5305/1/Features\\_of\\_staffing\\_of\\_restaurants.pdf](http://dspace-msu.edu.ua:8080/bitstream/123456789/5305/1/Features_of_staffing_of_restaurants.pdf)
19. Сегеда І.В., Усіна А.І. Технологія ресторанної справи. Харківська національна академія міського господарства, 2012 (96с).

URL:<https://eprints.kname.edu.ua/24765/1/175%D0%9B%20%D0%9A%D0%BE%D0%BD%D1%81%D0%BF%D0%B5%D0%BA%D1%82%20%D0%BB%D0%B5%D0%BA%D1%86%D1%96%D0%B9%20%D0%B7%20%D0%A2%D0%A0%D0%A1%20%D0%BF%D0%B5%D1%87%202010.pdf>

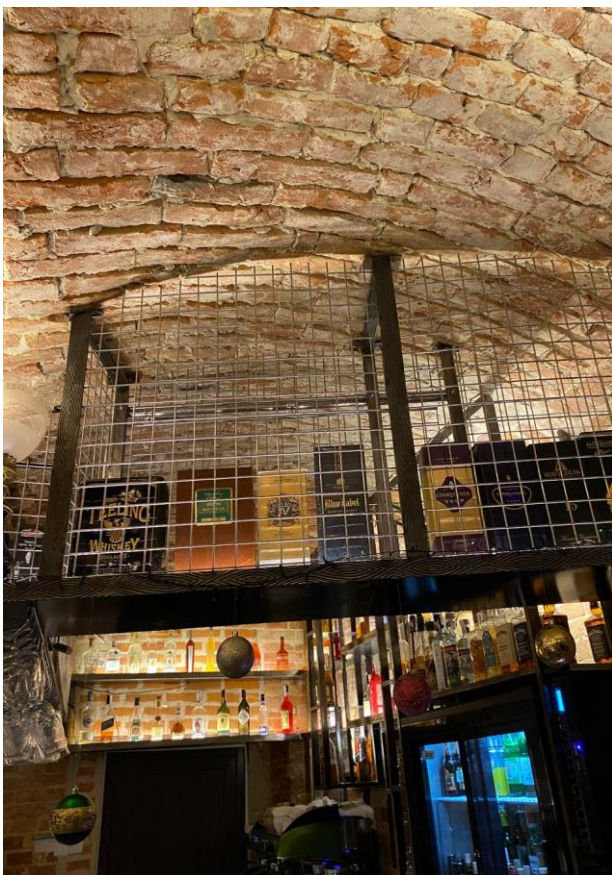
20. Шільвінська О.Л. Особливості обліку витрат на підприємствах готельно-ресторанного комплексу. Миколаївський національний університет імені В.О. Сухомлинського. Глобальні та національні проблеми економіки, випуск №5, 2015. URL:<http://global-national.in.ua/archive/5-2015/215.pdf>
21. Юзвик М.О. Культура споживання вина і сиру в Україні. Національний університет харчових технологій, Київ, 2015.  
URL:<https://dspace.nuft.edu.ua/server/api/core/bitstreams/0cbbb1ca-790e-4f86-8fde-9434a00d7293/content>

## ДОДАТКИ

## Додаток А

Кольорова гамма	Символізм	Приклад
	Солодка тростина	
	Нічне небо Сніг	
	Омела, ялинка Сніг Санта	
	Зірки Омела, ялинка	
	Омела, ялинка Санта	
	Небо Зірки Сніг	











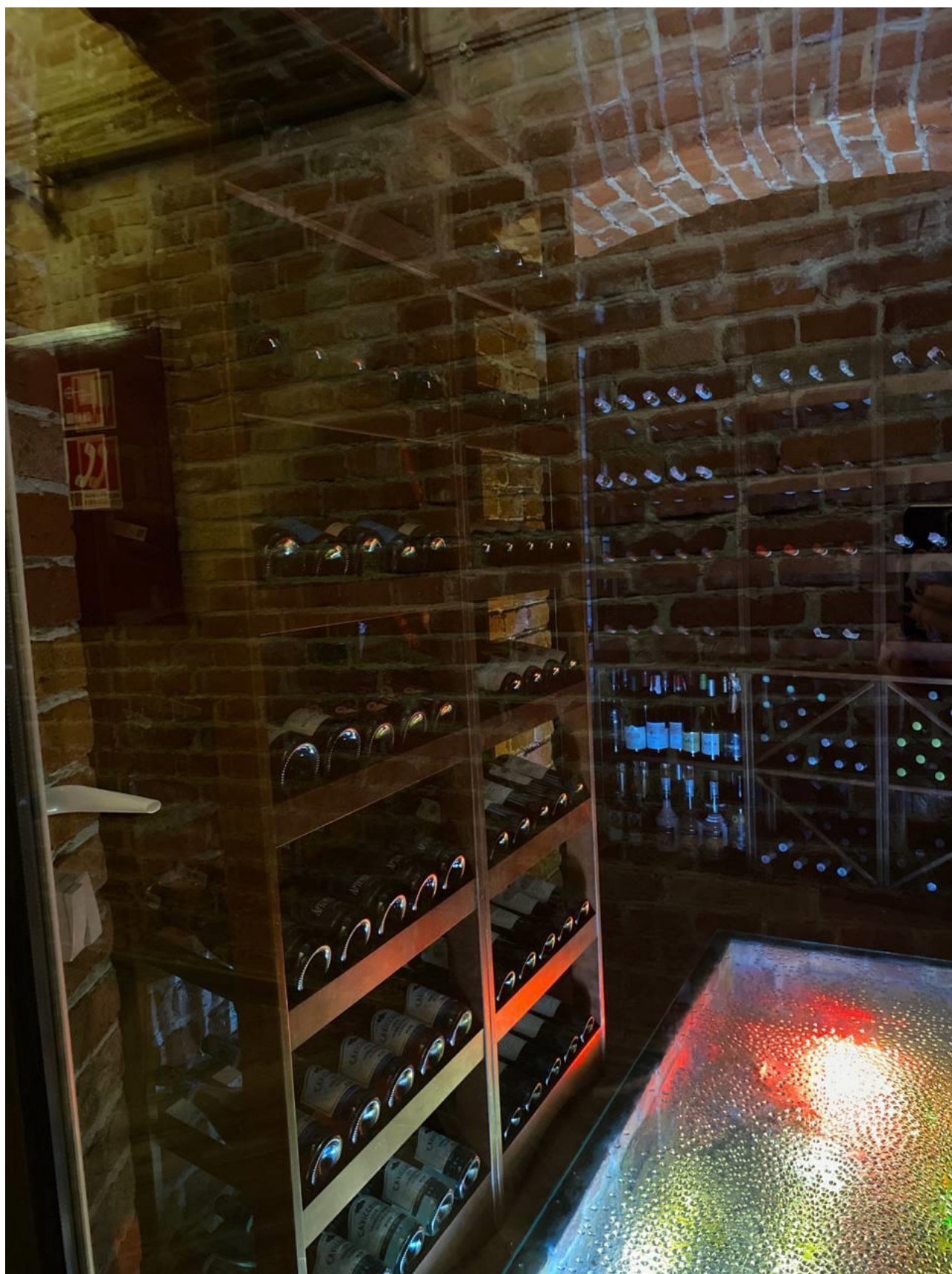






Рисунок 1



Рисунок 2



Рисунок 3

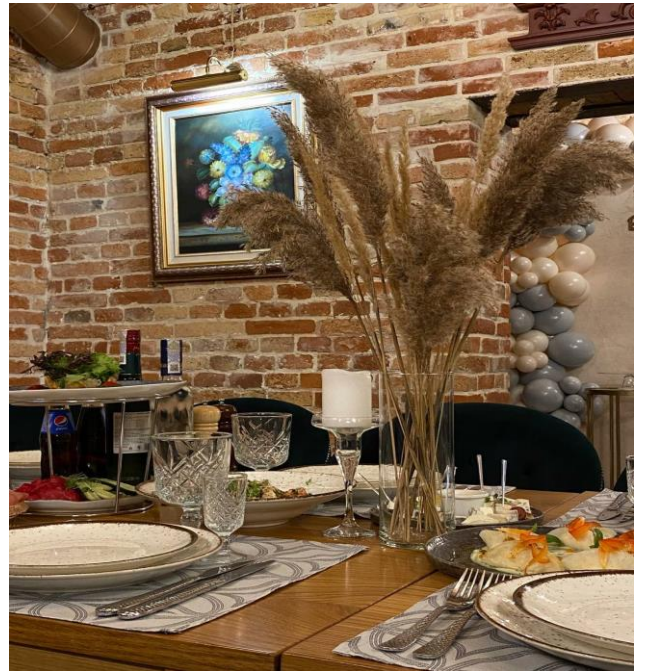


Рисунок 4



Рисунок 5



Рисунок 6



Рисунок 7



Рисунок 8



Рисунок 9



Рисунок 10



Рисунок 11



Рисунок 12

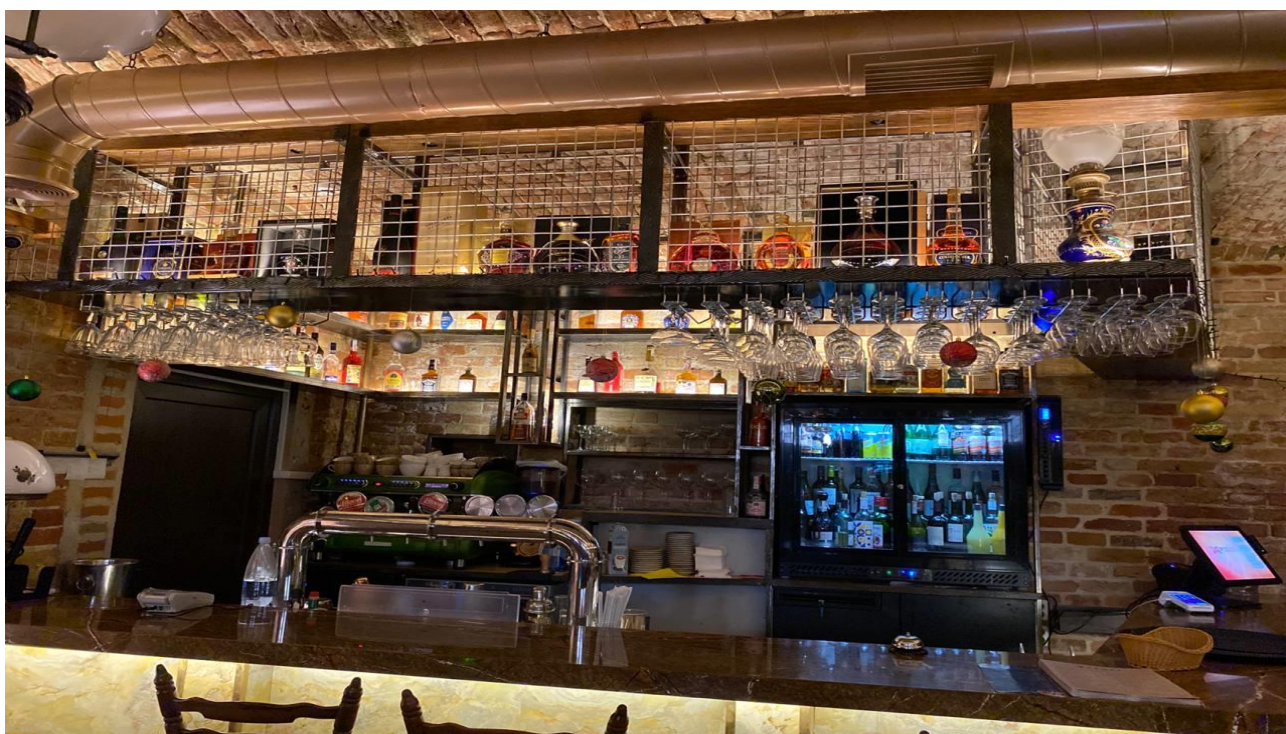


Рисунок 13



Рисунок 14



Рисунок 15



Рисунок 16





## Замовлення-рахунок № на \_\_\_\_ персон

Замовник:

Назва закладу:

Дата і час обслуговування: \_\_\_\_\_ р. \_\_\_\_\_ год.

Замовлення склав: \_\_\_\_\_ З умовами згоден:

 Адміністратор: \_\_\_\_\_ Замовник: \_\_\_\_\_  
 (Підпис) (Прізвище, ініціали) (Підпис) (Прізвище, ініціали)

Назва страв	Вихід, г	Кількість	Ціна	Сума
<b>З холодного цеху на _____ год.</b>				
<b>З гарячого цеху на _____ год.</b>				
<b>З буфету (бару) _____ год.</b>				
<b>З кавового буфету (бару) _____ год.</b>				
<b>Всього:</b>				<b>156150.00</b>

Аванс № \_\_\_\_\_ від **06.12.2017** р. на суму \_\_\_\_\_ грн. \_\_\_\_\_ коп.

Доплата № \_\_\_\_\_ від \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_ р. на суму \_\_\_\_\_ грн. \_\_\_\_\_ коп.

Отримано разом \_\_\_\_\_ грн. \_\_\_\_\_ коп.

 Одержав: \_\_\_\_\_  
 (Підпис) (Прізвище, ініціали)