

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

Циклова комісія дисциплін
готельно-ресторанної справи та туризму

КУРСОВА РОБОТА
на тему: «Організація обслуговування банкетів з нагоди Дня
народження у ресторані «Арт Авеню»

Виконав (ла): ст. гр. ГР-286

Бобецька Ірина

Науковий керівник:

Муха Роксолана Андріївна

Кількість балів _____

Національна шкала _____

ECTS _____

Члени комісії

(підпис)

(прізвище та ініціали)

(підпис)

(прізвище та ініціали)

Тернопіль 2023

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ БАНКЕТІВ В РЕСТОРАНІ.....	5
1.1. Загальна характеристика і особливості реалізації основних та додаткових послуг у ресторані.....	5
1.2. Характеристика методів і форм обслуговування в закладах ресторанного господарства.....	9
РОЗДІЛ 2. ПРАКТИКА ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ БАНКЕТІВ З НАГОДИ ДНЯ НАРОДЖЕННЯ В ЗАКЛАДІ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА (НА ПРИКЛАДІ РЕСТОРАНУ «АРТ-АВЕНЮ»).....	14
2.1. Організаційно-економічна характеристика ресторану «Арт- Авеню».....	14
2.2. Особливості розробки меню та організації процесу обслуговування споживачів під час підготовки до проведення дня народження у ресторані.....	20
РОЗДІЛ 3. УДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ БАНКЕТІВ З НАГОДИ ДНЯ НАРОДЖЕННЯ У РЕСТОРАНІ «АРТ-АВЕНЮ».....	29
ВИСНОВКИ.....	35
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	38
ДОДАТКИ.....	40

ВСТУП

Актуальність теми дослідження обумовлюється тим, що у сучасних умовах функціонування та розвитку ресторанного ринку України існує значний попит на працівників сфери обслуговування усіх спеціальностей, зокрема: від кухарів до управлінців, від офіціантів та баристів до топ-менеджерів ресторанного закладу. Досить актуальною та необхідною для вирішення проблемою вітчизняного ресторанного ринку є відсутність висококваліфікованого персоналу із якісними практичними навичками та фаховою освітою. В умовах сучасного ресторанного ринку культура та якість обслуговування, професіоналізм обслуговуючого персоналу значною мірою має вплив на прибутковість закладу, його популярність та зростання кількості споживачів ресторанних послуг. Фахівець із знаннями готельно-ресторанної справи – виступає сполучною ланкою між кухарем та клієнтом, виступає візитівкою даного закладу.

Культура та якість реалізації обслуговування у ресторані виступає ключовим критерієм в оцінюванні діяльності спеціаліста готельно-ресторанної справи, яка залежить від використання різноманітних методів та форм обслуговування, від знання особливостей та технології приготування страв. Спеціаліст повинен також розбиратися і у напоях, щоб дати пораду відвідувачу закладу при виборі того чи іншого напою у закладі. Він повинен якісно та безпомилково розбиратися у різноманітних видах посуду та приладів, знати особливості та сучасні тенденції сервірування столу, правила подання різноманітних страв, уміти красиво та правильно обслуговувати відвідувачів закладу. Вибір найбільш раціональних методів та форм обслуговування споживачів ресторанних послуг дозволяє більш повніше задовольняти попит на ресторанні послуги, покращити культуру обслуговування, значно підвищувати ефективність використання матеріально-технічної бази закладів ресторанної сфери, забезпечити приріст продуктивності праці працівників закладу.

Важливо продумано та якісно підходити до обслуговування усіх подій, котрі проводяться у ресторані, кожна із яких має свою специфіку. Зокрема, організація дня народження у ресторані повинна бути не просто звичайною вечерею у закладі, а незвичайною та незабутньою урочистою подією, яку відвідувачі закладу будуть

згадувати із захопленням дуже довгий час. У даному контексті досить важливим та необхідним є організація комплексного дослідження особливостей організації та проведення дня народження у ресторані, а саме досить важливим є дослідження основних напрямів покращення організації, що обумовлює актуальність досліджуваної проблематики, визначає мету та основні завдання даного дослідження.

Метою даного дослідження є з'ясування теоретичних та практичних аспектів організації обслуговування днів народжень, а також пропонування можливостей удосконалення проведення даного заходу у ресторані.

Завданнями даної курсової роботи є вивчення таких питань:

- загальна характеристика і особливості реалізації основних та додаткових послуг у ресторані;
- характеристика методів і форм обслуговування в закладах ресторанного господарства;
- організаційно-економічна характеристика ресторану «Арт-Авеню»;
- визначення особливостей розробки меню та організації процесу обслуговування споживачів під час підготовки до проведення дня народження у ресторані;
- удосконалення організації обслуговування банкетів з нагоди дня народження у ресторані «Арт-Авеню».

Об'єктом дослідження виступає господарська діяльність та процес обслуговування у закладі ресторанного господарства – ресторані «Арт-авеню».

Предмет дослідження – взаємодія та взаємовідносини в контексті забезпечення обслуговування днів народжень.

Для написання даної курсової роботи використано наступні **методи**: порівняння, аналізу, синтезу – для дослідження теоретичних аспектів організації обслуговування; математичні та статистичні – для аналізу практики організації обслуговування банкетів з нагоди дня народження в закладі ресторанного господарства; планування та прогнозування – для удосконалення організації обслуговування банкетів з нагоди дня народження у ресторані «Арт-авеню».

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

РОЗДІЛ 1.

ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ БАНКЕТІВ В РЕСТОРАНІ

1.1. Загальна характеристика і особливості реалізації основних та додаткових послуг у ресторані

Гостинність є одним із фундаментальних понять людської цивілізації, яка в наш час забезпечується такими видами економічної діяльності, як готельне і ресторанне господарство. Протягом віків воно пройшло складний шлях від місць для нічного відпочинку подорожуючих та організації їх харчування до створення потужних мереж готелів і ресторанів.

Ресторанне господарство – це вид економічної діяльності суб'єктів господарської діяльності щодо надання послуг для задоволення потреб споживачів у харчуванні з організацією дозвілля або без нього [2, с.105]. Класифікацію закладів ресторанного господарства представимо на рисунку 1.1.



Рис. 1.1. Класифікація закладів ресторанного господарства [17, с.94]

Основна послуга ресторанного господарства - послуга харчування, що є послугою з виготовлення кулінарної продукції і створення умов для її реалізації і споживання відповідно до типу і класу закладу.

Заклади ресторанного господарства надають споживачам комплекс різноманітних послуг, які за своїм характером можна поділити на [10, с.192]:

- послуги з харчування;
- послуги з виготовлення кулінарної продукції та кондитерських виробів;
- послуги з реалізації продукції;
- послуги з організації обслуговування споживачів (реалізація продукції та організація її споживання);
- послуги з організації дозвілля;
- інформаційно-консультативні послуги;
- інші послуги.

Послуги харчування — це послуги з виготовлення кулінарної продукції, її реалізації та організації споживання відповідно до типу і класу закладу: ресторан, бар, кафе, закусочна, їдальня тощо.

Послуги з виготовлення кулінарної продукції і кондитерських виробів у закладах ресторанного господарства включають:

- виготовлення кулінарної продукції та кондитерських виробів на замовлення споживачів, у тому числі в складному виконанні та з додатковим оформленням;
- виготовлення страв із сировини замовника;
- послуги кухаря, кондитера з виготовлення страв, кулінарних і кондитерських виробів удома.

Послуги з реалізації продукції включають:

- реалізацію кулінарних та кондитерських виробів за межами закладу ресторанного господарства;
- відпуск обідів додому;

- комплектування наборів кулінарної продукції в дорогу, в тому числі туристам для самостійного приготування;
- реалізація кулінарної продукції і кондитерських виробів через розносну та дрібно-роздрібну мережу.

Інформаційно-консультативні послуги включають:

- консультації спеціалістів з виготовлення, оформлення кулінарної продукції, кондитерських виробів та сервірування столу;
- організацію навчання кулінарній майстерності.

Послуги з організації дозвілля включають:

- організацію музичного обслуговування;
- організацію проведення концертів, програм вар'єте і відео-програм;
- забезпечення газетами, журналами, настільними іграми, ігровими автоматами, більярдом тощо.

У процесі обслуговування, як правило, заклади ресторанного господарства надають споживачам комплекс послуг, перелік яких залежить від типу і класу закладу. Послуги повинні мати соціальну адресність, тобто відповідати вимогам певного контингенту споживачів [7, с.104].

Наступна важлива вимога — естетичність послуг характеризується гармонійністю архітектурно-планувального і колористичного вирішення приміщень, а також умовами обслуговування, у тому числі зовнішнім виглядом обслуговуючого персоналу, сервіруванням столу, оформленням і подаванням страв.

Вимога інформованості передбачає повне, достовірне та своєчасне інформування споживача про надавані послуги, зокрема по харчовій та енергетичній цінності кулінарної продукції, що дозволяє йому, з урахуванням віку та стану здоров'я, правильно підібрати меню.

Послуги закладів ресторанного господарства та умови їх надання мають бути безпечні для життя і здоров'я споживачів, забезпечувати збереження їхнього майна і охорону навколишнього середовища.

Екологічна безпека має забезпечуватися дотриманням встановлених

вимог охорони навколишнього середовища до території, технічного стану та утримання приміщень, вентиляції, водозабезпечення, каналізації тощо, а також положень державних стандартів системи безпеки праці.

Основне призначення додаткових послуг з організації споживання - створення максимальних зручностей у процесі споживання кулінарної продукції.

До цих послуг відносять доставляння продукції на робочі місця та додому, обслуговування бенкетів, організацію святкових заходів удома із сервіруванням столу, обслуговування нарад, семінарів, вечорів відпочинку поза підприємствами харчування.

Обсяг і види додаткових послуг залежать від типу підприємства, його матеріально-технічної бази, чисельності й кваліфікаційного складу робітників, попиту споживачів.

Підприємства ресторанного господарства можуть надавати як платні, так і безкоштовні додаткові послуги.

До платних відносять ті види послуг, надання яких пов'язано з додатковими матеріальними й трудовими витратами. Безкоштовні послуги не потребують особливих витрат. Вони поєднуються з основними функціями ресторанного підприємства і не відволікають робітників від виконання прямих службових обов'язків [19].

Основним видом послуг, який має широке розповсюдження, є обслуговування весіль, бенкетів з нагоди ювілеїв, днів народження, обрядових заходів тощо.

Даний вид послуг включає повне обслуговування - споживач замовляє кулінарну продукцію та алкогольні напої на визначену суму. Йому надаються необхідний посуд, послуги з порціювання; приготування кулінарної продукції із сировини замовника; здаються в оренду зали, надаються столова білизна, посуд, прибори, послуги офіціантів [14, с.164].

Інша група послуг пов'язана з обслуговуванням вдома: послуги кухаря з приготування страв, кулінарних і кондитерських виробів із сировини

замовника; послуги офіціантів із сервірування святкового столу й організації обслуговування урочистих заходів; послуги мийника посуду; консультації спеціалістів із приготування бенкетних страв і сервірування святкового столу; прокат столової білизни, посуду, приборів, інвентарю.

Значним попитом користується такий вид послуг, як попереднє замовлення на виготовлення тортів, пирогів до свят, весільних короваїв, напівфабрикатів, готових кулінарних виробів.

Отже, основне призначення додаткових послуг полягає у більш повному задоволенні попиту населення на різні види обслуговування та збільшенні на цій основі обсягу товарообігу.

1.2. Характеристика методів і форм обслуговування в закладах ресторанного господарства

Методи обслуговування споживачів - це спосіб реалізації продукції закладів ресторанного господарства. Розрізняють два методи обслуговування: обслуговування офіціантом, барменом, буфетником і самообслуговування.

Форма обслуговування споживачів: організаційний прийом, який є різновидом або поєднанням методів обслуговування.

Класифікацію методів обслуговування на підприємствах ресторанного господарства представимо на рис.1.2.

Основними видами обслуговування в закладах ресторанного господарства є: реалізація продукції в залах закладів відкритого типу (ресторанів, барів, їдальнь, кафе, закусочних), а також в їдальнях при промислових підприємствах та навчальних закладах; обслуговування пасажирів у дорозі, на транспорті; реалізація кулінарної продукції через магазини (відділи) кулінарії; організація обслуговування офіціантом (барменом) вдома [11, с.195].

На підприємствах ресторанного господарства застосовуються такі методи обслуговування: самообслуговування; обслуговування офіціантами, барменами; комбінований метод.

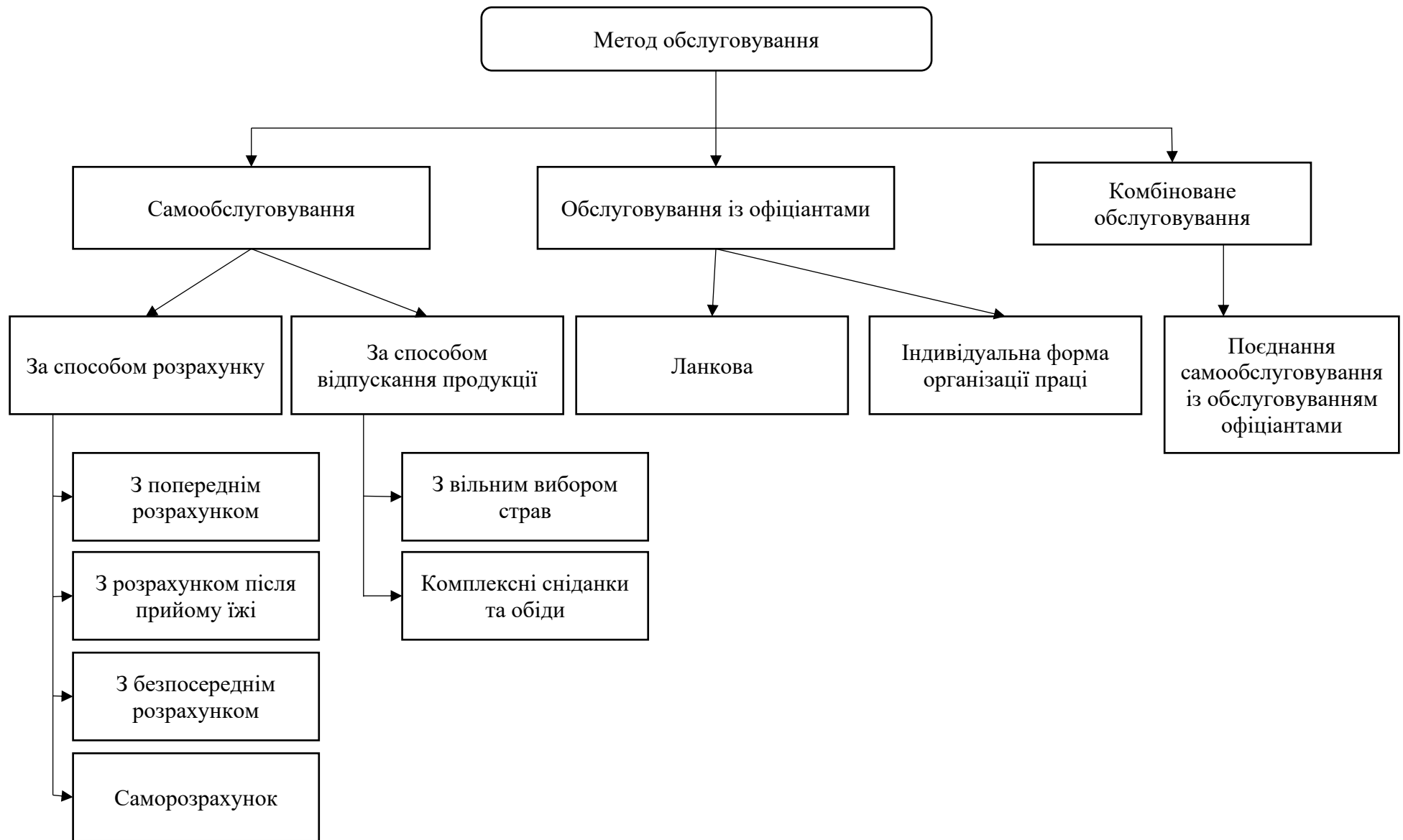


Рис. 1.2. Класифікація методів обслуговування [11, с.196]

Структура процесу самообслуговування, що складається з двох стадій (реалізація готової продукції та організація споживання), подана у додатку Б.

При масовому обслуговуванні, при порівняно невеликому асортименті страв для прискорення обслуговування застосовується самообслуговування, в процесі якого споживачі самостійно беруть з роздавальної холодні страви і напої, борошняні кондитерські вироби. Гарячі страви роздавальники порціонують безпосередньо перед відпуском.

Обслуговування офіціантами застосовується в ресторанах, барах, інколи в кафе, в яких створення комфорту відіграє визначальну роль. Ці підприємства призначені не лише для виконання послуги харчування, але й для організації відпочинку споживачів. Структура процесу обслуговування офіціантами подана на рис.1.3.

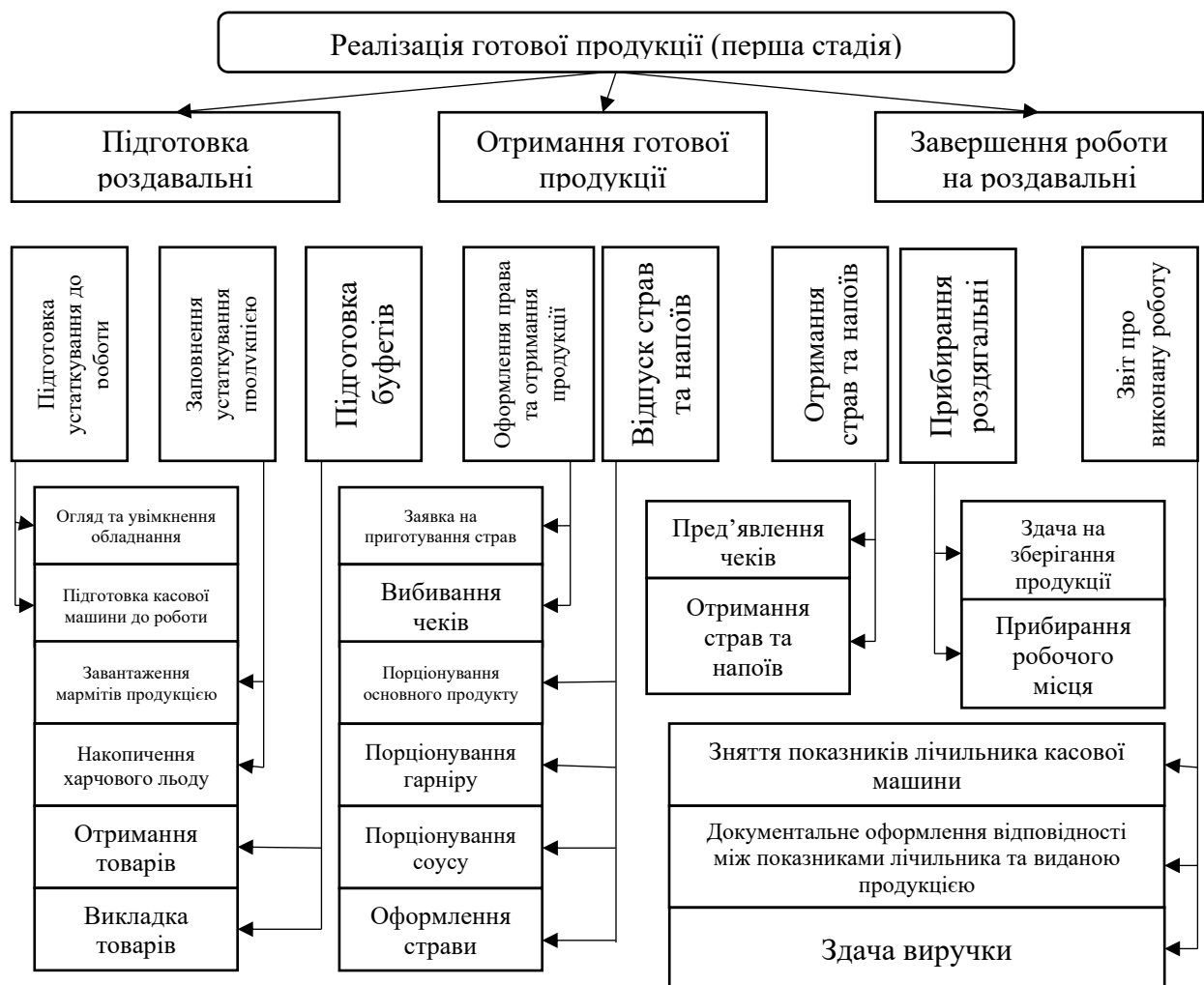


Рис. 1.3. Структура процесу обслуговування офіціантами:

a – реалізація готової продукції [8, с.107]

При комбінованому методі передбачається поєднання двох вказаних методів обслуговування. У таких підприємствах також повинні створюватися умови для організації відпочинку споживачів. Залежно від участі персоналу в обслуговуванні розрізняють повне і часткове самообслуговування (додаток В).

При повному самообслуговуванні споживач виконує всі операції, пов'язані з отриманням страв, доставкою їх до обіднього столу і прибиранням посуду. При частковому самообслуговуванні більшість цих операцій виконує персонал ресторанного закладу для прискорення обслуговування.

Самообслуговування з подальшим розрахунком - це розрахунок за вибрані страви в кінці роздавальної зони. Перевагами цієї форми обслуговування є можливість безпосереднього вибору страв споживачами, звільнення роздавальників від розбору чеків, що прискорює процес обслуговування.

Самообслуговування з безпосереднім розрахунком забезпечує одночасність вибору страв, отримання і оплати їх вартості. В цьому випадку відпускання продукції і розрахунок зі споживачем здійснюється одним працівником. При самообслуговуванні з оплатою після вживання їжі споживач, вибравши страви і напої, отримує чек у касира в кінці роздавальної зони, який оплачує при виході із залу. Застосування такої форми обслуговування сприяє посиленню контролю за веденням розрахункових операцій [20, с.138].

Таким чином, підприємства ресторанного господарства являють собою різновид економічної діяльності підприємства, яке створено для надання послуг харчування та організації дозвілля. При цьому, ресторани можуть надавати споживачам комплекс різного роду послуг, зокрема: послуги із організації та реалізації харчування, приготування та подальшої реалізації кулінарної продукції та кондитерських виробів, послуги обслуговування працівниками закладу гостей, послуги із проведення різного роду дозвілля, інформаційні і консультаційні послуги та інші різновиди послуг.

Здійснюючи дослідження основних форм та методів реалізації обслуговування у закладі, нами відзначено, що метод організування

обслуговування у ресторанному підприємстві виступає основним способом забезпечення реалізації кулінарної продукції. Використовуються різноманітні методи здійснення обслуговування у закладі, зокрема: реалізація обслуговування офіціантами закладу, самообслуговування, а також використання комбінованого методу. Різновидами обслуговування у ресторані є реалізація продукції у залах відкритого типу (їдальня, кафе, закусочні, бари), а також у їдальнях промислових підприємств та навчальних закладах, обслуговування у дорозі та на транспорті, кейтерингове обслуговування, обслуговування в дома та інші різновиди. Особливості реалізації обслуговування у ресторані залежить від специфіки заходу, відбувається поетапно, починаючи із узгодження підготовки та закінчуючи розрахунком.

РОЗДІЛ 2.

ПРАКТИКА ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ БАНКЕТІВ З НАГОДИ ДНЯ НАРОДЖЕННЯ В ЗАКЛАДІ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА (НА ПРИКЛАДІ РЕСТОРАНУ «АРТ-АВЕНЮ»)

2.1. Організаційно-економічна характеристика ресторану «Арт-Авеню»

Ресторан виступає закладом харчування, де поряд із реалізацією продажу їжі споживачам даного закладу, надаються і різноманітні послуги із організації відпочинку. Даний заклад передбачає необхідність створення високого рівня комфорту, широкого асортименту страв та напоїв, наявний якісний інтер'єр виконаний у художньому стилі, досконалу подачу напоїв та страв, якісну організацію обслуговування та відпочинку у ньому [13].

Об'єктом дослідження обрано ресторан «Арт-авеню», котрий є сучасним ресторанним закладом із вишуканою кухнею, якісним та привітним обслуговуванням, проведенням дозвілля та спілкування. Ресторан знаходиться за адресою м. Тернопіль, вул. Бандери 53 (масив «Канада»). Загальний вигляд ресторану «Арт-авеню» представлено на рис. 2.1.



Рис.2.1. Зовнішній вигляд ресторану «Арт-авеню»

Фасад даного закладу слугує його візитівкою, адже присутній напис «Art-Avenue», який виступає як реклама даного закладу. У вечірній час вивіска освітлюється, тим самим допомагає швидко знайти гостям даний заклад.

Перед входом у заклад є зона під дахом, яка виступає елементом турботи про відвідувачів закладу, а також сприяє збереженню чистоти у ресторанному підприємстві. Необхідний елемент культури входу у заклад – добре та яскраве освітлення, виразна фасадна вивіска закладу.

Приміщення ресторану «Арт-авеню» є досить світлим та просторим, і вміщає орієнтовно 120 відвідувачів. Приміщення ресторану виступає суцільним залом, котрий поділений на окремі відпочинкові зони, що представлено на рис.2.2.



Рис. 2.2. Центральний зал ресторану «Арт-авеню»

Ресторан відкривається о 11 годині і працює до 21-00 без вихідних. Метою діяльності даного закладу виступає влаштування різного роду банкетів, ділових зустрічей, бізнес-ланчів, корпоративних свят та весіль. Концепція закладу засвідчує клієнтоорієнтованість та забезпечення усіх вимог

клієнта, щодо якості страв, процесу обслуговування, різноманітних заходів для організації дозвілля, наявності живої музики [13].

Під час організації банкетів (хрестин, весіль, днів народження) – зал виглядає урочисто. В залежності від того, який захід відбувається у даній стилістиці та тематиці здійснюється оформлення даного залу. Організаційна структура у ресторанному закладі «Арт-авеню» представлено на рис.2.4.

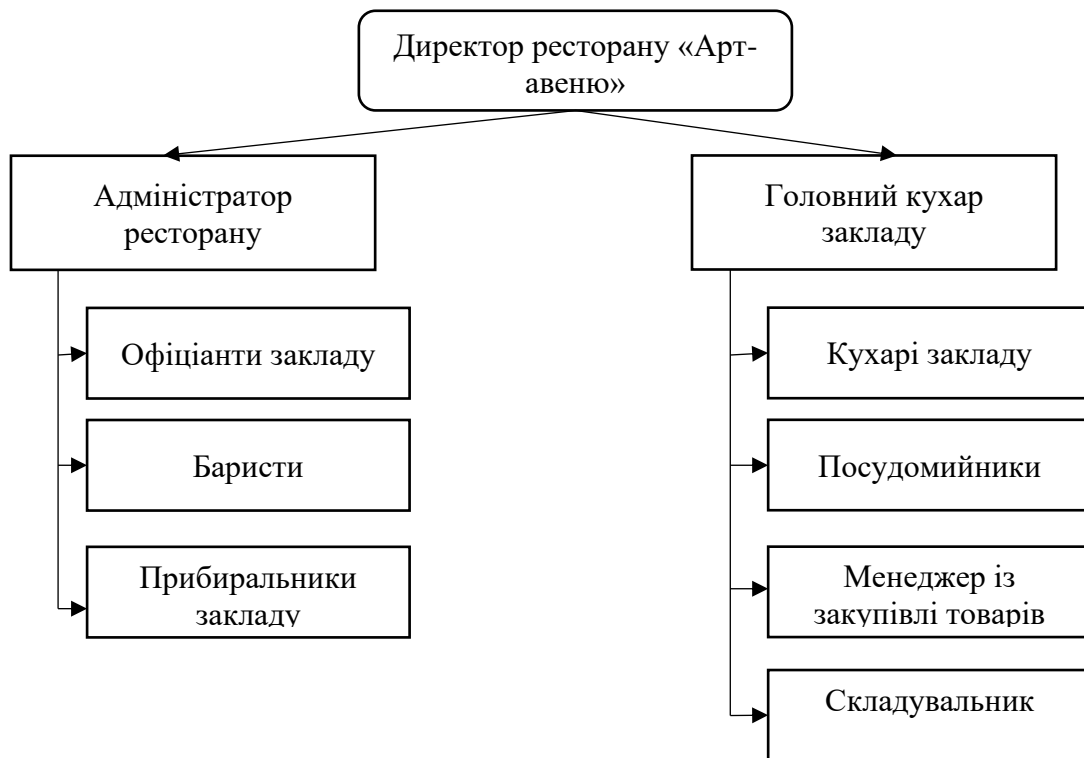


Рис.2.4. Організаційна структура ресторану «Арт-авеню»

В структурі ресторанного підприємства необхідно відзначити наявність директора, бухгалтера, адміністратора закладу, офіціантів, кухарів, баристів та прибиральників та мийників посуду.

Директор ресторанного підприємства слідкує за поточною діяльністю та розвитком досліджуваного закладу, здійснює контроль за фінансово-господарською діяльністю закладу.

Бухгалтер реалізує аналітично-облікову роботу у закладі, здійснює нарахування заробітної плати та різноманітних відрахувань, взаємодіє із контролюючими органами, щодо сплати податкових платежів.

Адміністратор закладу здійснює комікування із споживачами закладу, формує меню, слідкує за роботою обслуговуючого персоналу.

Офіціанти, кухарі, баристи та прибиральники та мийники посуду здійснюють обслуговування під час реалізації банкетів та різноманітних заходів.

Здійснено дослідження основних фінансово-економічних показників діяльності ресторанного підприємства «Арт-авеню», представивши дані у таблиці 2.1. та у додатках В-Г.

Таблиця 2.1

**Фінансово-економічні показники ресторанного підприємства
«Арт-авеню» за період 2020-2022 роки**

Показники	Роки			Відхилення			
	2020	2021	2022	Абс. 2022/ 2020	Абс. 2022/ 2021	Відн. 2022/ 2020	Відн. 2022/ 2021
Активи	1304,5	7052,1	6531,6	5227,1	-520,5	400,70%	-7,38%
Основні засоби	82,4	66,2	46,1	-36,3	-20,1	-44,05%	-30,36%
Оборотні активи	1217	6980,8	6480,4	5263,4	-500,4	432,49%	-7,17%
Власний капітал	782,5	4600	4719,7	3937,2	119,7	503,16%	2,60%
Вартість реалізованої продукції (послуг)	1300,7	8901,2	8808,2	7507,5	-93	577,19%	-1,04%
Собівартість реалізованої продукції	1191,2	3821,5	7564,7	6373,5	3743,2	535,05%	97,95%
Операційні витрати	113,1	942,2	1100,1	987	157,9	872,68%	16,76%
Кількість працюючих, чол.	15	16	16	1	0	6,67%	0,00%
Середня заробітна плата одного працівника за місяць, грн./чол.	12182	14075	15062	2880	987	23,64%	7,01%
Дебіторська заборгованість	536,8	4572,3	4936,2	4399,4	363,9	819,56%	7,96%
Чистий прибуток	8,2	3817,5	119,7	111,5	-3697,8	1359,76%	-96,86%

Джерело: розроблено автором на основі фінансової звітності підприємства «Арт-авеню»

Аналізуючи дані представлені у таблиці 2.1. необхідно відзначити

зростання розміру активів даного підприємства із 1304,5 тис.грн. у 2020 році до рівня 6531,6 тис.грн. у 2022 році, відповідне значення абсолютного приросту становило 5227,1 тис.грн., а темп зростання показника становило 400,7%.

Приріст активів досліджуваного підприємства відбувся за рахунок зростання вартості оборотного капіталу на 5263,4 тис.грн. або на 432,49%, що обумовлено специфікою діяльності підприємства, адже для ресторану важливим є забезпечення сировиною, матеріалами, готовою продукцією, на противагу зростанню основного капіталу.

Протягом досліджуваного періоду спостерігається зниження вартості основних засобів, за рахунок значного зносу основного капіталу, відповідний показник у 2020 році становив 82,4 тис.грн. і знижується до рівня 46,1 тис.грн. у 2022 році. Відповідне зниження показника становило 36,3 тис.грн. або 44,05%. Показники активів ресторанного підприємства «Арт-авеню» представлено на рис.2.5.

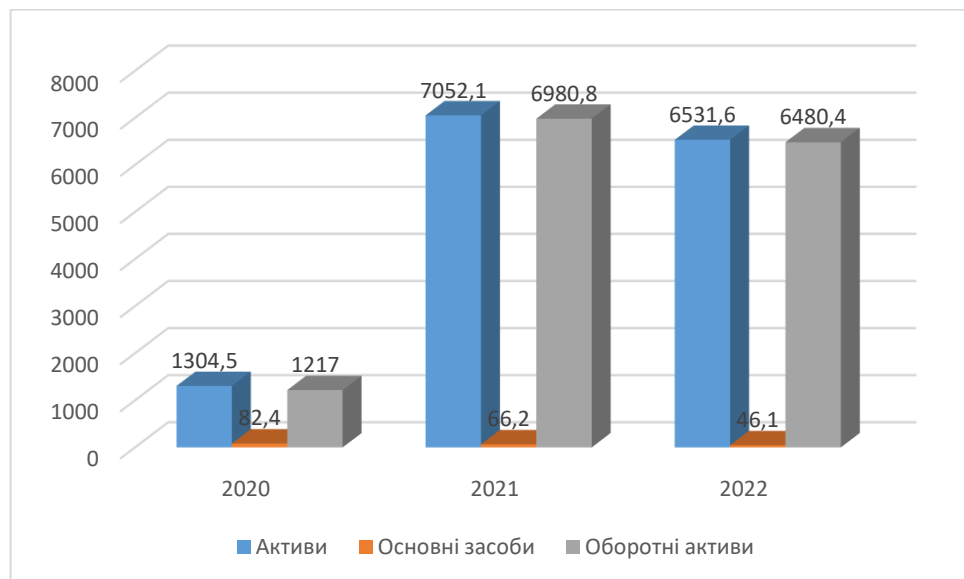


Рис.2.5. Динаміка активів ресторанного підприємства «Арт-авеню» за період 2020-2022 рр.

Протягом досліджуваного періоду спостерігається зростання фінансової автономії ресторанного підприємства за рахунок зростання розміру власного капіталу. Показник власного капіталу збільшується із 782,5 тис.грн.

у 2020 році до рівня 4719,7 тис.грн. у 2022 році, приріст показника становив 3937,2 тис.грн. або 119,7%.

Аналізуючи основні фінансові результати діяльності досліджуваного закладу необхідно відзначити приріст чистого доходу від реалізації продукції (послуг) даного закладу, відповідний приріст показника становив 7507,5 тис.грн. або 577,19% за весь досліджуваний період, відповідно у 2020 році було реалізовано продукції та послуг закладу на суму 1300,7 тис.грн., проте у 2022 році виручка значно зросла та становила 8808,2 тис.грн. Зростання показника обумовлено зростанням попиту на продукцію, урізноманітненням асортименту продукції та послуг закладу, зростанням цін на основний асортимент продукції.

Відповідно спостерігається зростання собівартості реалізації продукції та послуг ресторану «Арт-авеню», відповідний приріст показника становив 6373,5 тис.грн. або 535,05%, при цьому показник зростає із 1191,2 тис.грн. у 2020 році до рівня 7564,7 тис.грн. у 2022 році. Позитивним є переважання обсягів реалізації продукції та послуг над собівартістю реалізації продукції та послуг ресторану.

В структурі собівартості необхідно відзначити наявність операційних витрат, відповідне значення показника збільшується із 113,1 тис.грн. у 2020 році до рівня 1100,1 тис.грн. у 2022 році, приріст показника становить 987 тис.грн. або 872,68%. Приріст показника обумовлений зростанням матеріальних витрат, оплати праці та нарахувань, інших операційних витрат.

На досліджуваному підприємстві працюють 15-16 чоловік. Збільшується розмір оплати праці на підприємстві із 12182 грн. на одного працівника у 2020 році до рівня 15062 грн. на працівника у 2022 році. Рівень оплати праці є високим, як для нашого регіону, і її розмір залежить від основної заробітної плати та премій.

Негативним чинником є зростання розміру дебіторської заборгованості, що відволікає капітал на ресторанному підприємстві. Розмір дебіторської заборгованості збільшується із 536,8 тис.грн. у 2020 році до рівня 4936,2

тис.грн. у 2022 році. Приріст показника становив 4399,4 тис.грн., а темп зростання показника становив 819,56%. Відповідно, підприємству необхідно приділяти увагу якісному управлінню дебіторською заборгованістю.

Узагальнюючий показник фінансово-господарської діяльності ресторанного підприємства – чистий прибуток зростає за період 2020-2021 рр. із 8,2 тис.грн. до рівня 3817,5 тис.грн., проте в подальшому значно знижується до рівня 4936,2 тис.грн. Зниження показника негативно впливає на результативність діяльності підприємства і вимагає заходів для удосконалення управління діяльністю даного закладу.

В цілому, дослідивши результати фінансово-економічної діяльності ресторанного підприємства «Арт-авеню» та досліджуючи показники його фінансового стану слід відзначити їх зростання, а саме приріст обсягів реалізації продукції (послуг), зростання розміру активів та власного капіталу, приріст середньорічного розміру заробітної плати, при цьому спостерігається зростання загального обсягу дебіторської заборгованості, що негативно впливає на фінансові ресурси і обумовлює зниження оборотності коштів.

2.2. Особливості розробки меню та організації процесу обслуговування споживачів під час підготовки до проведення дня народження у ресторані

Візитівкою ресторанного підприємства «Арт-авеню» вважається меню закладу, яке вирізняється широтою асортименту, вишуканістю страв, демократичністю цін.

Меню досліджуваного закладу розроблене у відповідності до типу та класу ресторану, у закладі враховують контингент відвідувачів, доступність та наявність продуктів, сезон, особливості та трудомісткість приготування різноманітних страв, цінова позиція на асортимент страв, наявність кухарів достатньої кваліфікації у визначений момент часу, наявність необхідного посуду для подачі страв.

Досліджуючи асортимент страв у меню необхідно відмітити, що вирізняються авторські та фірмові страви ресторану, які відповідають концепції функціонування даного закладу, визначаються особливості та специфіку розвитку ресторану «Арт-авеню».

При розроблені та представлені меню в контексті обслуговування банкетів із нагоди святкування дня народження споживачів ресторану «Арт-авеню» враховується контингент споживачів, попит на страви, сезонність та структуру реалізації виробничого процесу у ресторані. Перед замовленням страв узгоджується особливості меню та специфіку обслуговування споживачів у закладі.

Представимо меню для організації та реалізації дня народження у ресторані «Арт-авеню», представивши його у таблиці 2.3.

Таблиця 2.3

**Меню дня народження ресторану «Арт-авеню»
(розраховане на 30 гостей)**

Позиція меню	Вихід страви, гр.	Ціна за страву, грн.	Позиція страви у відповідності до АВС-аналізу
Канapé із ковбасою	30 шт.	590	В
Фреш салат з овочів, фети та маслин	2000	1040	А
Салат цезаре з запеченим курячим філе	2600	1120	А
Стейк Рібай з реберної частини яловичини	3000	2020	А
Стейк від шефа	3000	2310	С
Шашлик з свинини подається з маринованою цибулею	2500	1750	В
Піца прошуто (30 см)	3800	1100	В
Піца капричоза (30 см)	4200	1380	С
Картопля печена	3000	510	А
Грибна юшка	3000	610	В
Млинці із м'ясом	1000	550	В
Хлібна нарізка	100 шт.	300	В
Узвар домашній	20 л.	900	В
Сік	20 л.	1000	В
Міцні напої (горілка)	7 л.	2500	В
Всього на 30 осіб:		17680	4А, 9В, 2С

Джерело: самостійна розробка автора

Таким чином, орієнтована вартість меню для організації та реалізації дня народження у ресторані «Арт-авеню» складає 17680 грн. Важливим у даному меню є різноманітність страв та напоїв, зокрема включено різноманітність овочеві, рибні, м'ясні страви, різноманітні закуски, котрі виготовлені у смаженому, відварному, тушкованому та запеченому вигляді; звернено значну увагу на komponуванні та сполучені, наприклад, гарніру із основним продуктом; акцент здійснено на приготування гарячих страв, широкий асортимент стейків, шашликів, піц. Основні напої – узвар домашній, широка гама соків, а також міцні напої (віскі, ром, горілка).

Також у асортименті страв присутні різноманітні гарячі закуски (різноманітні види млинців з м'ясом та грибами, омлет, жульєн, ковбаски приготовані в хоспері, пельмені, деруни, печінка з яблуками карамелізована) холодні закуски (сирна нарізка, м'ясна нарізка, асорті мариноване, нарізка до пива); великий асортимент салатів (салат «Грецький», салат цезар з запеченим курячим філе, фреш салат з овочів, фети та маслин, салат «Європейський»), рибні страви (стейки, котлети, шашлик, заливка, морепродукти), м'ясні страви (страви із свинини та телятини, стейки із різним ступенем прожарювання, шашлик із свинини та курки, курка запечена), гарніри (овочі гріль, хоспер меню, картопля печена) та інші страви. Як бачимо асортимент страв у закладі різноманітний та вирізняється своєю вишуканістю, при чому період приготування оптимальний для такого типу закладів, що дає значні конкурентні переваги досліджуваному закладу [13].

Вирізняється також асортимент різноманітних напоїв. Зокрема винна карта у закладі представлена винна із Італії, Франції, Грузії, Чілі, Іспанії, шампанські вина із Франції. Із міцних напоїв є як дешеві віскі, коньяки, лікери, горілка, так і елітні напої різноманітних виробників. Під замовлення можливо забезпечити доставку будь-якого напою із визначених у меню напоїв.

Для гурманів закладу представлена коктейльна карта де присутні традиційні тропічні коктейлі, лонги, фроузени та інші), в меню також можна побачити і широкий асортимент як місцевого так зарубіжного пива, як

пляшкове так і бочкове, також присутній асортимент гарячих напоїв та безалкогольних напоїв.

Що вирізняє досліджуваний заклад від інших закусок та страв, то практично більшість страв, котрі включені у меню закладу доступні до приготування протягом робочого дня. Більшість страв можливо замовити для споживання у закладі, так і на доставку додому.

Важливе значення має не тільки якість страв, але й також подача. Художнє оформлення страв – фактично візитівка досліджуваного закладу, а також важливим засіб рекламування продукції, відповідно оформленню приділяється значна увага, зокрема надається яскравість кольорів, фотографування страв, котрі відпускаються у даному закладі (додаток Д).

Для визначення якості та порівняння цін у запропонованому меню в контексті організації дня народження здійснимо порівняння страв у контексті здійснення дня народження у ресторані «Тернопіль», представивши дані у таблиці 2.4.

Таблиця 2.4

Меню для організації дня народження у ресторані «Тернопіль»
(розраховане на 30 гостей)

Позиція меню	Вихід страви, гр.	Ціна за страву, грн.	Позиція страви у відповідності до АВС-аналізу
1	2	3	4
Канапе із ковбасою	30 шт.	600	В
Салат «Сицилія»	2500	1090	В
Салат «Мисливський»	3000	990	А
Салат «Теплий»	3200	1380	В
Крем-суп «Фуге»	3000	820	А
Ребра свинині в медовому соусі	7200	2180	А
Качине філе з яблучно-апельсиновим гарніром	3600	2250	В
Шашлик на грилі	2800/800	2150	С
Штрудель яблучний з морозивом	2000	550	А

продовження таблиці 2.4

1	2	3	4
Узвар домашній	20 л.	900	В
Кока-кола	15 л.	450	В
Мінеральна вода «Моршинська»	20 л.	300	В
Кава/чай	30 порц.	550	В
Міцні напої (горілка)	7 л.	3250	А
Хлібна нарізка	100 шт.	350	В
Всього на 30 осіб:		17810	5А, 9В, 1С

Джерело: самостійна розробка автора

Досліджуючи дані представлені у таблиці 2.4. слід відзначити практично подібну позицію по ціновому сегменту на організацію банкету до дня народження у ресторані «Тернопіль», відповідний показник за меню на 30 осіб становить 17810 грн., при цьому у даному меню переважають страви із середнім рівнем привабливості у відповідності до поданого рейтингу АВС-аналізу (5А, 9В, 1С) практично ідентично, як і досліджуваному закладі (4А, 9В, 2С). Таким чином, у ресторані «Арт-авеню» можна кількість позицій, котрі знаходяться у середньому сегменті (В) можна значно зменшити та додати страви із сегменту (А), акцентуючи увагу на пріоритети та побажання клієнтів закладу.

Реалізація обслуговування день народження у ресторані «Арт-авеню» здійснюється у відповідності до затвердженого стандарту якості обслуговування у даному закладі та чітко контролюється адміністратором закладу.

Необхідно відзначити наступні етапи реалізації обслуговування споживачів з нагоди організації дня народження у даному закладі, зокрема:

– попередній етап замовлення. Досліджуючи основні етапи замовлення та реалізації обслуговування до дня народження, слід відмітити, що на попередньому етапі визначаються час, дата, меню, локація розміщення гостей. Під час визначення організаційних моментів визначаються наступні складові:

кількість місць у форматі «банкет» - 40 гостей; свято від 15 осіб організовується за попереднім замовленням столиків і меню та оплатою завдатку; замовлення страв по меню А-ля карт або меню фуршету; асортимент меню погоджується за три дні до початку свята; графік роботи ресторану: Пн. – Пт. - з 11:00 по 21:00 год., Сб. – Нд. - з 11:00 по 21:00 год.; тривалість банкету з нагоди дня народження – максимально до 23:30 год. (далі комендантська година) на умовах погодинної оплати; музичний супровід – до 22:00 год; спеціальне декорування залу силами замовника; замовлення коктейлів, солодошів, напоїв у барі; замовлення Кальянів; заборонено використовувати піротехнічні вироби; підписання договору на надання послуг між замовником та виконавцем.

- зустріч і розміщення гостей. Відбувається зустріч кожного гостя, допомога під час відвідування залу для переодягання (вішання одягу), проведення гостя до столу;

- подача страв. Меню попередньо узгоджується із замовником, а подача страв відбувається у строгій черговості і у відповідності до уподобань замовника;

- організація обслуговування. Гостей обслуговує два офіціанти, якщо кількість гостей від 30 осіб та більше – обслуговують три і більше офіціанти. Кожне прохання гостя зауважується та по мірі можливості виконується;

- музичний супровід. Зазвичай організація дня народження супроводжується музичним наповненням. Гості як самостійно, за додаткову оплату можуть замовити музичний супровід або ж слухають музику, яка є в репертуарі виконавців;

- розрахунок після закінчення обслуговування. Після закінчення обслуговування замовнику (ювіляру) приноситься рахунок та відбувається розрахунок за спожиті страви та напоїв. Розрахунок може відбуватися як готівкою, карткою, так і перерахунком на безготівковий рахунок ресторанного підприємства.

Для здійснення обслуговування у ресторані «Арт-авеню» залучаються

офіціанти, зазвичай у розрахунку один офіціант на сім або вісім відвідувачів закладу. В контексті реалізації обслуговування дня народження у закладі офіціанти дотримуються послідовності подачі страв та напоїв, своєчасно здійснюють прибирання посуду для подачі страв, додержуються основних правил проведення розрахунку із відвідувачами закладу.

У закладі належну увагу приділяють дотриманню норм та вимог професійної етики та етикету. Конфліктні ситуації у досліджуваному закладі виникають досить рідко, проте в разі їх наявності працівники навчені швидко та толерантно виходити із них.

За способом одержання продукції та доставляння її до місця подальшого споживання у закладі використовують часткове обслуговування офіціантами, котрий допускає передавання частини функцій споживачам виходячи із місця, часу, характеру дня народження, а також контингенту споживачів. Зазначений спосіб стимулює пришвидшення процесу обслуговування, а також скорочення чисельності необхідного обслуговуючого персоналу.

У ресторанному підприємстві «Арт-авеню» відбувається наступне сервірування столу та подача страв представлена на рис.2.6.



Рис. 2.6. Сервірування столу та подача страв у ресторані «Арт-авеню»

При реалізації часткового обслуговування офіціанти доставляють страви із кухні у зал ресторану, розставляючи страви на стіл. За столом клієнти

обслуговують себе самі.

Для обслуговування гостей закладу використовується індивідуальна форма обслуговування, котра має ряд особливостей, зокрема: за офіціантом закріплюється кілька столів, і він реалізує усі елементи техніки здійснення обслуговування, зокрема приймає замовлення, здійснює сервірування стола та подачу страв і напоїв, розраховує споживачів та забезпечує збирання посуду.

При індивідуальній формі обслуговування офіціант та споживачі встановлюють особистий контакт, при цьому реалізується виконання усіх операцій невеликими партіями, що знижує ефективність використання часу та приводить до його зростання на весь обслуговуючий процес.

Якщо здійснюється виїзде обслуговування дня народження робиться ставка на процес обслуговування із доставкою та реалізацією кулінарної продукції для споживання за місцем роботи, відпочинку чи навчання. Також відбувається організація у тих місцях, у яких стаціонарні заклади ресторанного спрямування не можуть бути створені або ще не відкриті, або якщо умови праці такі, що страви та напої слід доставляти до місця роботи та інші варіанти [18].

У даний час реалізуються такі форми здійснення обслуговування, як приготування перших страв, салатів, м'ясних страв, екстравагантних напоїв на очах у відвідувачів закладу. Зазначена методи реалізації подачі називається «шоу-кітчен».

Входять в моду замовлення від відвідувачів «столика на кухні», де вони можуть спостерігати весь процес приготування страв і навіть узяти участь у приготуванні деяких страв. Дані методи активно впроваджуються для залучення більшої кількості споживачів ресторанних страв та напоїв у ресторані «Арт-авеню».

Для залучення відвідувачів закладу, в тому числі і для святкування дня народження, впроваджується така форма обслуговування, як демонстрація різноманітних страв, проводять виставки вин, різних десертів тощо. Мета таких заходів – викликати у гостя бажання продегустувати страви з

«пересувної вітрини». Викликають у відвідувачів інтерес незвичність (специфіка) оформлення тих або інших страв.

В кінці обслуговування реалізується розрахунок за спожиті страви та напоїв, при чому може бути дві форми розрахунку із наступним та попереднім розрахунком у закладі [4, с. 97]. У ресторані «Арт-авеню» використовується наступний розрахунок, у відповідності до якого вартість поданих страв та напоїв оплачується наприкінці реалізації обслуговування. Оплата здійснюється як готівкою, так і банківською кредитною картою, при цьому є можливість оплати коштів безпосередньо на банківський рахунок закладу.

За результатами здійсненого у розділі 2 дослідження необхідно відмітити, що основним недоліком в контексті обслуговування дня народження є не оптимальність меню та значні затрати часу на реалізацію обслуговування декількох споживачів одним офіціантом. В більшості випадків, у закладі один працівників (офіціант) фактично виконує усі операції послідовно та невеликими партіями, при чому затрачає значну кількість часу. Відповідно, пропонуємо використовувати та практикувати бригадну форму обслуговування. А також йти в ногу з технічним прогресом і використовувати електронні планшети для запису замовлення і передачі його для приготування основних страв та напоїв. Основні пропозиції розглянемо у розділі 3 даного наукового дослідження.

РОЗДІЛ 3.

УДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ БАНКЕТІВ З НАГОДИ ДНЯ НАРОДЖЕННЯ У РЕСТОРАНІ «АРТ- АВЕНЮ»

Результати представлено у розділі 2 дослідження засвідчили позитивні моменти в широкому асортименту страв, організації якісного обслуговування, кваліфікованому персоналу закладу. Поряд із позитивними моментами мають місце і негативні моменти, котрі слід вирішувати наступним чином, зокрема:

1) необхідно більшу увагу акцентувати на сильних позиціях у меню, зокрема продукції сегменту А, а також забезпечити диверсифікацію меню пропонуючи інший асортимент страв у ресторані;

2) для підвищення ефективності та якості реалізації обслуговування необхідно постійно підвищувати кваліфікацію обслуговуючого персоналу ресторану;

3) для пришвидшення та автоматизації процесу обслуговування у ресторані важливим є використання інноваційним засобів і застосовувати нові інноваційні технології в процесі обслуговування. Пропонується використовувати електронні планшети із налаштуванням програми «Ресторан 2.0», котра забезпечує швидкість запису страв, вчасність та повнота її подачі, оперативному передачі замовлення у виробництво.

Визначимо особливості кожного із напрямів вдосконалення. Зокрема, акцентуючи увагу на сильні позиції меню закладу (сегмент А), а також диверсифікуючи меню і пропонуючи інший асортимент страв, відповідно пропонується готувати страви для збільшення та урізноманітнення меню, зокрема пропонується ввести позиції: різноманітні види лавашів (із сиром, м'ясом та зеленню), зелений борщ, салат «Літній», салат «Щедра поляна», салат «Європейський» та інші.

Викликає здивування у меню відсутність ряду досить популярних страв

та напоїв, а саме: різноманітних тарталеток, канапе, домашнього копчення, сету стейків, бургерів та чізбургерів, які досить популярні серед молоді.

Відповідно, важливо дослідити, які страви та напої користуються найбільшою популярністю та поступово вводити їх в асортимент страв даного ресторану. Необхідно, при цьому орієнтувати, на позиції в меню, які не тільки популярні, але й приносять максимальний ефект в аспекті «собівартість - прибуток» [9, с.74].

Для пришвидшення часу обслуговування споживачів ресторанних послуг найбільш важливим є розроблення меню для проведення банкетів типу дня народження, що дасть можливість швидше та якісніше визначатися із стравами для проведення банкету, сформувані зважене на потреби замовника меню. Як варіант запропонуємо оновлення меню святкування дня народження у ресторані «Арт авеню», врахуємо запропоновані нами страви для розширення асортименту, представимо у таблиці 3.1.

Таблиця 3.1

Варіанти меню у ресторані «Арт-авеню» (із розрахунку на 1 особу)

Варіант меню 1			Варіант меню 2		
Позиція меню	Вихід страви, гр.	Ціна за страву, грн.	Позиція меню	Вихід страви, гр.	Ціна за страву, грн.
1	2	3	4	5	6
Сет стейків (свинини, рибний, курячий)	120	170	Сет стейків (свинини, рибний, курячий)	120	170
Канапе із лосося	1 шт.	35	Канапе із лосося	1 шт.	25
Сирна нарізка	100	80	Сет сирів	100	85
М'ясна нарізка	120	110	М'ясна нарізка	120	120
Салат «Цезар»	80	70	Салат «Фірмовий із яловичиною»	80	70
Салат «Грецький»	80	65	Салат «Помідорів та огірків»	100	60

продовження таблиці 3.1

1	2	3	4	5	6
Салат «Щедра поляна»	80	65	Салат «Мікст»	100	65
Піца «Сімейна фірмова»	200	130	Піца з морепродуктів	100	160
Узвар домашній	0,5 л.	35	Узвар домашній	0,5 л.	35
Кока-кола	0,3 л.	30	Кока-кола	0,3 л.	30
Міцні напої	0,25 л.	120	Міцні напої	0,25 л.	120
Хліб	5 кус.	20	Хліб	5 кус.	20
Всього		930	Всього		960

Джерело: самостійна розробка автора

Вище представлене та запропоноване нами меню у ресторані «Арт-авеню» дасть можливість значно розширити асортимент страв, більш продуктивніше підходити до формування меню, приготування та реалізації обслуговування банкету в честь святкування дня народження.

Визначимо економічний ефект від реалізації такого меню у розрахунку на 30 осіб запрошених на святкування дня народження у ресторані «Арт-авеню», представши дані розрахунків у таблиці 3.2.

Таблиця 3.2

Оцінка ефективності реалізації меню у ресторані «Арт-авеню»
(на 30 осіб)

Варіант 1		Варіант 2	
Показник	Сума, грн.	Показник	Сума, грн.
1	2	3	4
Дохід від реалізації продукції (послуг)	27900	Дохід від реалізації продукції (послуг)	28800
Витрати від реалізації продукції (послуг), у тому числі:	19200	Витрати від реалізації продукції (послуг), у тому числі:	19800
-оплата праці	7100	-оплата праці	7500

продовження таблиці 3.2

1	2	3	4
-витрати на сировину та матеріали	8500	-витрати на сировину та матеріали	8800
- комунальні витрати	1400	- комунальні витрати	1650
-інші витрати	2200	-інші витрати	1850
Прибуток до оподаткування	8700	Прибуток до оподаткування	9000
Податок на прибуток	1566	Податок на прибуток	1620
Чистий прибуток	7134	Чистий прибуток	7380
Індекс рентабельності реалізації продукції (послуг)	0,2557	Індекс рентабельності реалізації продукції (послуг)	0,2563

Джерело: самостійна розробка автора

Здійснюючи дослідження пропонованого у закладі оновленого меню необхідно відмітити високу ефективність (рентабельність) реалізації такого меню, відповідно чистий прибуток у варіанті 1 складе 7134 грн., а у 2 варіанті становитиме 7380 грн. При цьому, індекс рентабельності (відношення чистого прибутку до обсягу реалізації продукції і послуг закладу) у 1 випадку становитиме 0,2557 і у 2 випадку складатиме 0,2563.

Поряд із забезпеченням удосконалення меню закладу також важливо сформувати компетентності обслуговуючого персоналу (адміністраторів, кухарів, офіціантів, барменів). Необхідно постійно удосконалювати роботу персоналу для підвищення якості та ефективності обслуговування, підвищення кваліфікації персоналу, можливостей використання інноваційних засобів у обслуговуванні споживачів. В даному аспекті, необхідно реалізовувати програми підвищення кваліфікації працівників, навчання персоналу із запрошенням відомих фахівців, колективне навчання на он-лайн курсах, форумах, конференціях. Важливо, зокрема, орієнтовно 15% від загального обсягу чистого прибутку вкладати в навчання та підвищення кваліфікації працівників ресторану.

Навчання та підвищення кваліфікації працівників дасть можливість якісніше та швидше реалізовувати обслуговування гостей закладу в контексті організації банкетів до дня народження, за рахунок нових знань розширювати асортимент продукції та послуг, залучати нових клієнтів реалізуючи нові маркетингові підходи в управлінні, розставляти зважені на сучасні реалії напрями компетентного та ефективного управління у ресторані.

Для пришвидшення процесів обслуговування та автоматизації операційних процесів у ресторані «Арт авеню» важливо використовувати інноваційні технології, зокрема пропонується використання планшетів для нотування замовлень та швидкої передачі у виробництво. Використання зазначених планшетів (рис.3.1) дасть можливість клієнту або самостійно або з допомогою обслуговуючого персоналу обрати відповідне меню та забезпечити швидкість передачі подальшого виготовлення страв на кухню, а кухня відповідно більш швидше та ефективніше оброблятиме дані замовлення.

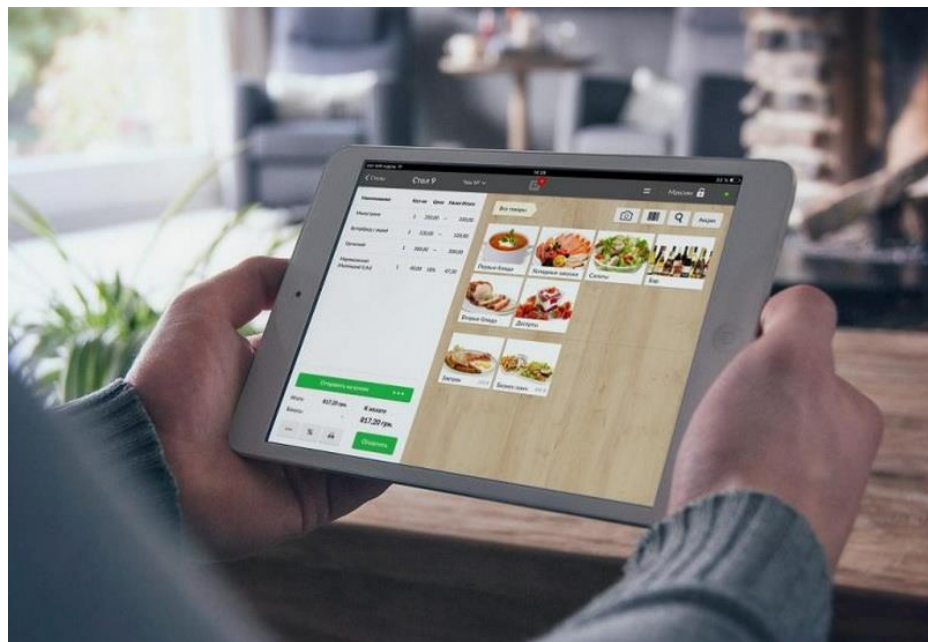


Рис. 3.1. Використання планшетів під час реалізації обслуговування у ресторані «Арт-авеню»

Використання інноваційних засобів також автоматизує процес прийняття та подальшої передачі замовлення, структуруватиме основні

процеси та стимулюватиме зростання ефективності виробничо-господарської діяльності у досліджуваному ресторані.

Узагальнюючи результати дослідження, необхідно відмітити, що для забезпечення зростання якості обслуговування та стимулювання підвищення конкурентоспроможності ресторану «Арт-авеню» важливо реалізувати наступні дії, зокрема:

1) забезпечити зростання якості та ефективності обслуговування, оскільки у ряді відгуків на Booking.com та у Google відгуках існують негативні коментарі щодо виконання функціональних обов'язків офіціантами закладу. Здійснити зазначене можливо за рахунок більш якісного та досконалого підбору персоналу, проведення спеціалізованих тренінгів та семінарів серед працівників закладу для підвищення їх кваліфікації;

2) удосконалити власний сайт наситивши його інформацією, котра допомагала б гостям дізнатися більше про ресторан, щоб було надано можливість залишати відгуки та побажання після відвідування ресторану.

3) раз у місяць організовувати акційні дні: знижки на певні страви чи кухню, напої, десерти залежно від дня тижня та часу замовлення (щаслива година);

4) створювати сезонні страви від шефа, незважаючи на те, що кухня ресторану «Арт-авеню» має позитивні відгуки.

5) ресторану «Арт-авеню» необхідно приділити значно більшу увагу рекламування закладу у соціальних мережах Instagram, Facebook, Telegram та ін.

ВИСНОВКИ

Таким чином, підприємства ресторанного господарства являють собою різновид економічної діяльності підприємства, які створено для надання послуг харчування та організації дозвілля. При цьому, ресторани можуть надавати споживачам комплекс різного роду послуг, зокрема: послуги із організації та реалізації харчування, приготування та подальшої реалізації кулінарної продукції та кондитерських виробів, послуги обслуговування працівниками закладу гостей, послуги із проведення різного роду дозвілля, інформаційні і консультаційні послуги та інші різновиди послуг.

Здійснюючи дослідження основних форм та методів реалізації обслуговування у закладі, нами відзначено, що метод організування обслуговування у ресторанному підприємстві виступає основним способом забезпечення реалізації кулінарної продукції.

Використовуються різноманітні методи здійснення обслуговування у закладі, зокрема: реалізація обслуговування офіціантами закладу, самообслуговування, а також використання комбінованого методу. Різновидами обслуговування у ресторані є реалізація продукції у залах відкритого типу (їдальня, кафе, закусочні, бари), а також у їдальнях промислових підприємств та навчальних закладах, обслуговування у дорозі та на транспорті, кейтерингове обслуговування та інші різновиди. Особливості реалізації обслуговування у ресторані залежить від специфіки заходу, відбувається поетапно, починаючи із узгодження підготовки та закінчуючи розрахунком.

Об'єктом дослідження обрано ресторан «Арт-авеню», котрий є сучасним ресторанним закладом із вишуканою кухнею, якісним та привітним обслуговуванням, проведенням дозвілля та спілкування. Ресторан знаходиться за адресою: м. Тернопіль, вул. Бандери 53 (масив «Канада»).

Ресторан відкривається о 11 годині і працює до 21-00 без вихідних. Метою діяльності даного закладу виступає влаштування різного роду банкетів, ділових зустрічей, бізнес-ланчів, корпоративних свят та весіль. Концепція закладу засвідчує клієнтоорієнтованість та забезпечення усіх вимог клієнта, щодо якості

страв, процесу обслуговування, різноманітних заходів для організації дозвілля, наявність живої музики.

Дослідивши результати фінансово-економічної діяльності ресторанного підприємства «Арт-авеню» та досліджуючи показники його фінансового стану слід відзначити їх зростання, а саме приріст обсягів реалізації продукції (послуг), зростання розміру активів та власного капіталу, приріст середньорічного розміру заробітної плати, при цьому спостерігається зростання загального обсягу дебіторської заборгованості, що негативно впливає на фінансові ресурси і обумовлює зниження оборотності коштів.

Візитівкою ресторанного підприємства «Арт-авеню» вважається меню закладу, яке вирізняється широтою асортименту, вишуканістю страв, демократичністю цін.

Меню досліджуваного закладу розроблене у відповідності до типу та класу ресторану, у закладі враховують контингент відвідувачів, доступність та наявність продуктів, сезон, особливості та трудомісткість приготування різноманітних страв, цінова позиція на асортимент страв, наявність кухарів достатньої кваліфікації у визначений момент часу, наявність необхідного посуду для подачі страв. При розроблені та представленні меню в контексті обслуговування банкетів із нагоди святкування дня народження споживачів ресторану «Арт-авеню» враховується контингент споживачів, попит на страви, сезонність та структуру реалізації виробничого процесу у ресторані. Перед замовленням страв узгоджується особливості меню та специфіку обслуговування споживачів у закладі.

Необхідно відзначити наступні етапи реалізації обслуговування споживачів з нагоди організації дня народження у даному закладі, зокрема:

- попередній етап замовлення. Досліджуючи основні етапи замовлення та реалізації обслуговування до дня народження, слід відмітити, що на попередньому етапі визначаються час, дата, меню заходу, локація розміщення гостей.

- зустріч і розміщення гостей. Відбувається зустріч кожного гостя, допомога під час відвідування залу для переодягання (вішання одягу), проведення гостя до столу;

– подача страв. Меню попередньо узгоджується із замовником, а подача страв відбувається у строгій черговості і у відповідності до уподобань замовника;

організація обслуговування. Гостей обслуговує два офіціанти, якщо кількість гостей від 30 осіб та більше – обслуговують три і більше офіціанти. Кожне прохання гостя зауважується та по мірі можливості виконується;

– музичний супровід. Зазвичай організація дня народження супроводжується музичним наповненням. Гості як самостійно, за додаткову оплату можуть замовити музичний супровід або ж слухають музику, яка є в репертуарі виконавців;

– розрахунок після закінчення обслуговування. Після закінчення обслуговування замовнику (ювіляру) приноситься рахунок та відбувається розрахунок за спожиті страви та напоїв. Розрахунок може відбуватися як готівкою, картою, так і перерахунком на безготівковий рахунок ресторанного підприємства.

Для підвищення ефективності обслуговування у закладі в контексті організації дня народження пропонуються наступні заходи, зокрема:

1) необхідно більшу увагу акцентувати на сильних позиціях у меню, зокрема продукції сегменту А, а також забезпечити диверсифікацію меню пропонуючи інший асортимент страв у ресторані;

2) для підвищення ефективності та якості реалізації обслуговування необхідно постійно підвищувати кваліфікацію обслуговуючого персоналу ресторану;

3) для пришвидшення та автоматизації процесу обслуговування у ресторані важливим є використання інноваційним засобів і застосовувати нові інноваційні технології в процесі обслуговування. Пропонується використовувати електронні планшети із налаштуванням програми «Ресторан 2.0», котра забезпечує швидкість запису страв, вчасність та повнота її подачі, оперативному передачі замовлення у виробництво.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Архіпов В.В. Ресторанна справа: Асортимент, технологія і управління якістю продукції в сучасному ресторані: навч. посіб. Київ. 2018. 382 с.
2. Архіпов В.В., Русавська В.А. Організація ресторанного господарства. навч. посіб. 2-ге вид. Київ. Центр учбової літератури, 2012. 280 с.
3. Бікулов Д.Т., Чкан А.С., Олійник О.М., Маркова С.В. Менеджмент: навч. посіб. Запоріжжя: ЗНУ, 2019. 360 с.
4. Бойчик І.М. Економіка підприємства: підручник. Київ: Кондор. 2018. 378 с.
5. Десять правил хорошого сервісу, або що має знати уважний офіціант URL: http://tvoemisto.tv/news/10_pravyl_horoshogo_servisu_67342.html (дата звернення 18.03.2023).
6. Жирович Ю. І. Інноваційні підходи до створення меню в закладах ресторанного господарства. Збірник наукових робіт ОНЕУ, 2018. 301 с.
7. Мальська М.П., Гаталяк О.М., Ганич Н.М. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів (теорія та практика). Підручник. К.: Центр учбової літератури, 2021. 412 с.
8. Машир М.П., Пасюк А.П. Ресторанний сервіс та секрети гостинності: навч. посіб. Київ: Кондор-Видавництво, 2018. 392 с.
9. Момот В. М., Нежурко В. В. Способи управління якістю на підприємствах ресторанного типу. Економіка та управління підприємствами машинобудівної галузі: проблеми теорії та практики. 2013. № 3 (15). С. 71-78.
10. Моргулець О.Б. Менеджмент у сфері послуг: навч. посіб. Київ: центр учбової літератури, 2019. 384 с.
11. Мостова Л. М. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства Навчальний посібник. К.: Ліра-К, 2010. 388 с.
12. Мостова Л. М., Новікова О. В. Організація обслуговування на

підприємствах ресторанного господарства. URL: http://megalib.com.ua/book/8_Organizaciya_obslygovyvannya_na_pidpriemstvah_restorannogo_gospodarstva.html (дата звернення 11.03.2023).

13. Офіційний сайт ресторану «Арт-авеню». URL: <https://art-avenue.te.ua/> (дата звернення 14.03.2023).

14. П'ятницька Н.О. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства: підручник для ВУЗів. Видання 2-ге перероб і доп./ за заг. ред. проф. Н.О. П'ятницької. Київ, Кондор-Видавництво, 2014. 557 с.

15. Панченко М. О. Управління якістю: теорія та практика: навч. посіб. Київ : Центр учбової літератури, 2020. 228 с.

16. Про затвердження правил роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства у редакції від 06.07.2020, №674-18. Наказ Міністерства економічного розвитку і торгівлі України № 632. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0680-02> (дата звернення 9.03.2023).

17. Сало Я.М. Технологія ресторанної справи: навч.-практ. посіб. Львів: Афіша, 2013. 560 с.

18. Самодай В. П., Кравченко А. І. Організація ресторанної справи. Навчальний посібник. URL:http://www.file:///D:/Zagruzky/Orhanizatsiia_restorannoi_spravy.pdf. (дата звернення 22.03.2023).

19. Цирульнікова В. В. Ресторанна справа: курс лекцій. URL: http://library.nuft.edu.ua/ebook/file/43_40.pdf. (дата звернення 16.03.2023).

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

ДОДАТКИ

Додаток А

Структура процесу самообслуговування:

a – реалізація готової продукції; *б* – організація споживання [8, с.104]



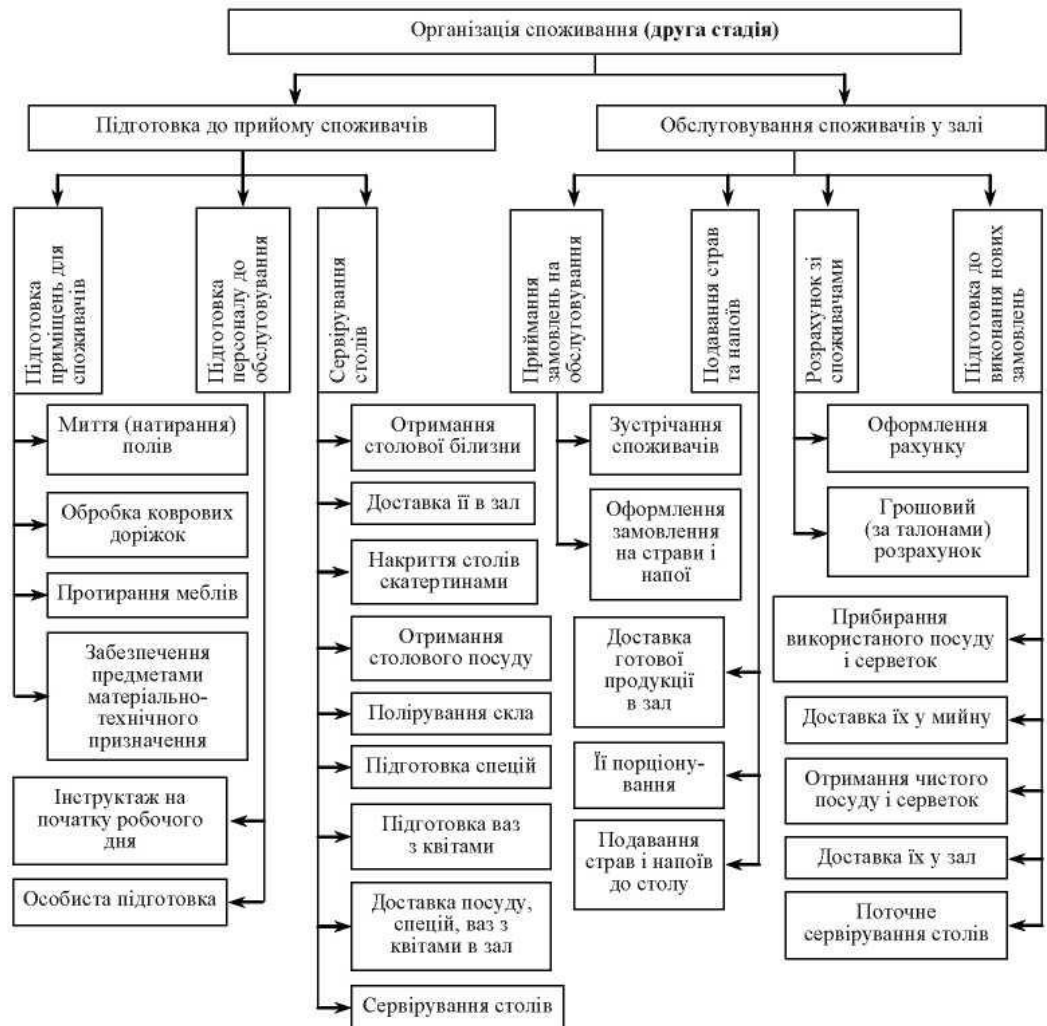
а)



б)

Структура процесу обслуговування офіціантами:

б — організація споживання [8, с.107]



Додаток В

Показники звіту про фінансовий стан підприємства ТОВ «Арт-авеню»
за період 2020-2022 рр., м.Тернопіль

Показники	Роки		
	2020	2021	2022
Активи, тис. грн.	1304,5	7052,1	6531,6
Основні засоби, тис. грн.	82,4	66,2	46,1
Оборотні активи, тис.грн.	1217	6980,8	6480,4
Власний капітал, тис. грн.	782,5	4600	4719,7
Дебіторська заборгованість, тис. грн.	536,8	4572,3	4936,2

Додаток Г

Показники фінансових результатів підприємства ТОВ «Арт-авеню»
за період 2020-2022 рр., м.Тернопіль

Показники	Роки		
	2020	2021	2022
Вартість реалізованої продукції (послуг), тис. грн.	1300,7	8901,2	8808,2
Собівартість реалізованої продукції, тис. грн.	1191,2	3821,5	7564,7
Операційні витрати, тис. грн.	113,1	942,2	1100,1
Чистий прибуток, тис. грн.	8,2	3817,5	119,7

Найбільш популярні позиції меню ресторану «Арт-авеню» у 2023 році [13]

Фото страви	Назва страви
	Бутерброд із червоною ікрою
	Стейк із телятини у фірмовому соусі
	М'ясне асорті
	Рибне асорті



Сирне асорті



Асорті мариноване



Салат «Грецький»



Картопля по – ірландськи



Пельмені із сметаною та маслом



Лаваш із сиром моцарела та білим
соусом