

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
Донецький національний університет економіки і торгівлі  
імені Михайла Туган-Барановського

Навчально-науковий інститут готельно-ресторанного бізнесу та туризму  
(назва навчально-наукового інституту)

Кафедра технологій в ресторанному господарстві, готельно-ресторанної справи  
та підприємництва  
(назва кафедри)

ДОПУСКАЮ ДО ЗАХИСТУ  
Гарант освітньої програми

\_\_\_\_\_ Слащева А.В.  
(підпис) (прізвище та ініціали)

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2023 року

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА**

на здобуття ступеня вищої освіти \_\_\_\_\_ бакалавр \_\_\_\_\_  
(назва освітнього ступеню)

зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» \_\_\_\_\_  
(шифр і назва)

освітньої програми «Готельно-ресторанна справа»  
(назва)

на тему: «Особливості надання послуг комплексних обідів у закладі  
ресторанного господарства»

Виконав:

здобувач вищої освіти

Асташкіна Єлизавета Юріївна

(прізвище, ім'я, по-батькові)

\_\_\_\_\_ (підпис)

Керівник: доцент кафедри ТРГГРСП, к.т.н, доцент Сімакова О.О.

(посада, науковий ступінь, вчене звання, прізвище та ініціали)

\_\_\_\_\_ (підпис)

Засвідчую, що у кваліфікаційній  
роботі немає запозичень з праць  
інших авторів без відповідних  
посилань

Здобувач вищої освіти \_\_\_\_\_  
(підпис)

Кривий Ріг  
2023

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ДОНЕЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ  
імені Михайла Туган-Барановського

Навчально-науковий інститут готельно-ресторанного бізнесу та туризму  
Кафедра технологій в ресторанному господарстві, готельно-ресторанної  
справи та підприємництва  
Форма здобуття вищої освіти денна  
Ступінь бакалавр  
Галузь знань 24 «Сфера обслуговування»  
Освітня програма 241 «Готельно-ресторанна справа»

ЗАТВЕРДЖУЮ:

Гарант освітньої програми

\_\_\_\_\_ Аліна СЛАЩЕВА

підпис

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2023 р.

**ЗАВДАННЯ**  
**НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ ЗДОБУВАЧУ ВИЩОЇ ОСВІТИ**  
Асташкіній Єлизаветі Юріївні  
прізвище, ім'я, по батькові

1. Тема роботи: Особливості надання послуг комплексних обідів у закладі  
ресторанного господарства

Керівник роботи к.т.н., доцент Сімакова О.О.

науковий ступінь, вчене звання, прізвище, ініціали

Затверджені наказом ДонНУЕТ імені Михайла Туган-Барановського

Від «28» листопада 2022 р. № 388-с.

2. Строк подання здобувачем ВО роботи «10» червня 2023 р.

3. Вихідні дані до роботи: навчальна та наукова література, періодичні  
видання, статистичні данні, звітність про роботу підприємств, данні мережі  
Інтернет.

4. Зміст (перелік питань, які потрібно розробити):

Теоретико-методичні основи функціонування послуг комплексних обідів у  
зкладах ресторанного господарства. Аналіз послуги комплексних обідів, яка  
застосовується в кафе «NAVALO».

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень).  
таблиці, рисунки

6. Дата видачі завдання: «28» листопада 2023 р.

## 7. Календарний план

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Строк виконання етапів роботи	
1	Вибір напрямку дослідження, аналіз бази та літературних джерел, визначення об'єкту, предмету та завдань дослідження. Формулювання, обґрунтування та затвердження теми кваліфікаційної роботи	до 01.11.2023		
2	Аналіз та узагальнення теоретичних розробок теми кваліфікаційної роботи	до 06.03.2023		
3	Опис методики дослідження предмету кваліфікаційної роботи	до 03.04.2022		
4	Апробація методики аналізу предмету кваліфікаційної роботи	до 01.05.2023		
5	Формування висновків та рекомендацій щодо розв'язання проблеми, встановлених в результаті аналізу	до 22.05.2023		
6	Попередній захист	до 05.06.2023		
7	Оформлення та представлення роботи на кафедрі	до 06.06.2023		
8	Перевірка кваліфікаційної роботи на унікальність тексту	до 10.06.2023		
9	Оформлення презентаційних матеріалів, проходження нормоконтролю	до 12.06.2023		
10	Захист дипломної роботи	до 19.06.2023		

Здобувач ВО \_\_\_\_\_ Асташкіна Є.Ю.  
(підпис)

Керівник роботи \_\_\_\_\_ Сімакова О.О.  
(підпис)

## РЕФЕРАТ

Загальна кількість в роботі: 44 сторінок, 2 рисунки, 5 таблиць,  
19 використаних джерел

Об'єкт дослідження:	кафе «NAVALO»
Предмет дослідження:	послуга комплексних обідів у закладі ресторанного господарства
Мета дослідження:	аналіз особливостей надання послуг комплексних обідів у закладі ресторанного господарства на прикладі ресторанного об'єкта – кафе «NAVALO»
Методи дослідження:	загальнонаукові методи: системний аналіз, комплексний підхід, програмно-цільове планування, аналітико-прогностичні методи, лінійне програмування, теорія зв'язку, теорія ймовірності, мережеве планування; методи маркетингового аналізу: сегментація, позиціонування, оцінка конкурентоспроможності
Основні результати дослідження:	1) охарактеризовано послугу комплексних обідів як специфічного товару на ринку ресторанних послуг; 2) описано методику аналізу послуг комплексних обідів у закладах ресторанного господарства та факторів, які здійснюють вплив на його розвиток; 3) проаналізовано інноваційні ресторанны технології, які застосовуються в кафе «NAVALO»; 4) проаналізовано надання послуги комплексних обідів в кафе «NAVALO»; 5) виявлено проблем та надання рекомендацій щодо організації надання послуг комплексних обідів у закладі ресторанного господарства - кафе «NAVALO».
Ключові слова	Комплексні обіди, бізнес-ланч, послуга, споживачі, заклад ресторанного господарства, організація обслуговування, асортимент кулінарної продукції.

## ЗМІСТ

	Вступ	6
Розділ 1	Теоретико-методичні основи функціонування послуг комплексних обідів у закладах ресторанного господарства	8
1.1	Характеристика послуг комплексних обідів як специфічного товару на ринку ресторанних послуг	8
1.2	Методика аналізу послуг комплексних обідів у закладах ресторанного господарства та факторів, які здійснюють вплив на його розвиток	19
Розділ 2	Аналіз послуги комплексних обідів, яка застосовується в кафе «NAVALO»	22
2.1	Загальна характеристика ресторанного об'єкта – кафе «NAVALO»	22
2.2	Аналіз надання послуги комплексних обідів в кафе «NAVALO»	26
2.2.1	Аналіз особливостей складання меню для комплексних обідів	26
2.2.2	Аналіз організації виробництва комплексних обідів	33
2.2.3	Аналіз організації обслуговування комплексних обідів	34
	Висновки та рекомендації	37
	Список використаних джерел	43

## ВСТУП

*Актуальність теми.* Вже давно люди живуть в особливому ритмі, ритмі через який часто доводиться відмовляти собі в повноцінному обіді або перекушувати на бігу. Це незручно, часто не дуже смачно, і, звичайно, не корисно.

Основою нашого гарного самопочуття і здорового організму є харчування. Саме завдяки харчуванню, ми насичуємо свій організм всіма необхідними поживними речовинами і мінералами. Існує поняття комплексного харчування, як один з варіантів організації прийомів їжі протягом дня.

«Вивчення пропозицій закладів ресторанного господарства в області ділового харчування, до якого, зокрема, відноситься комплексний обід або бізнес-ланч, показує значний інтерес рестораторів до цього цільового сегменту.

За оцінками деяких гравців ринку, частка доходу, що припадає на продажі комплексних обідів у найбільш успішних закладах, становить до 30-40 % в загальному обороті» [1].

«У багатьох випадках, організація швидкого, якісного і відносно недорогого харчування в обідній час, значним чином піднімає загальну виручку і сукупну рентабельність закладів з традиційним вечірнім обслуговуванням» [1].

«Переважна кількість покупців бізнес-ланчу – працівники та офісні співробітники найближчих комерційних компаній і державних установ. Значна частина працюючих людей змушена обідати поза домом, і поза робочим місцем, так як далеко не всі компанії надають своїм співробітникам можливість пообідати в корпоративній їдальні, або взагалі будь-яким чином організують процес забезпечення харчування персоналу» [2].

«Технології зростання» оцінюють ємність сегмента покупців повноцінних гарячих обідів у відкритих їдальнях, ресторанах, кафе до декілька тисяч осіб в день.

З урахуванням розрахованої середньої ціни пропозиції бізнес-ланчів обсяг «обідніх» продажів становить суттєву суму на рік. Ємність цільового сегмента споживачів бізнес-ланчу буде зменшуватися тим швидше, чим більш компактним за розміром і менш насиченим офісними будівлями буде місто» [3].

Таким чином, економія часу і цінова доступність роблять сформовані пропозиції бізнес-ланчу більш привабливими в очах потенційних споживачів.

Затребуваність послуги сприяє розвитку варіативності пропозицій від рестораторів.

Наукова проблематика дослідження послуги комплексних обідів у ресторанному бізнесі висвітлюється у працях вітчизняних вчених, таких як: Малюк Л. П., Гаталюк О. М., Ганич Н. М., П'ятницька Н. А., П'ятницька Г.Т., Сімахіна Г. О., Архіпов В. В., Архіпова А. В., Кравець С. Г., Іванникова Т. В., Мальська М. П., Гаталюк О. М., Ганич Н. М., Грищенко І.М., Машир Н. П., Влащенко Н.М., Назаренко І.А., Світлична М. Л. та ін.

Виходячи з викладеного, *метою роботи є аналіз особливостей надання послуг комплексних обідів у закладі ресторанного господарства на прикладі ресторанного об'єкта – кафе «HAVALO».*

Виходячи з поставленої мети, в рамках даної роботи передбачається рішення наступних завдань:

- охарактеризувати послугу комплексних обідів як специфічного товару на ринку ресторанних послуг;
- описати методику аналізу послуг комплексних обідів у закладах ресторанного господарства та факторів, які здійснюють вплив на його розвиток;
- проаналізувати надання послуги комплексних обідів в кафе «HAVALO»;
- виявити проблеми та надати рекомендації щодо організації надання послуг комплексних обідів у закладі ресторанного господарства - кафе «HAVALO».

*Об'єктом кваліфікаційної роботи є кафе «HAVALO».*

*Предметом кваліфікаційної роботи є послуга комплексних обідів у закладі ресторанного господарства.*

*Основними методами, які застосовувалися при написанні кваліфікаційної роботи виступали:* загальнонаукові методи: системний аналіз, комплексний підхід, програмно-цільове планування, аналітико-прогностичні методи, лінійне програмування, теорія зв'язку, теорія ймовірності, мережеве планування; методи маркетингового аналізу: сегментація, позиціонування, оцінка конкурентоспроможності.

## РОЗДІЛ 1

### ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧНІ ОСНОВИ ФУНКЦІОНУВАННЯ ПОСЛУГ КОМПЛЕКСНИХ ОБІДІВ У ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

#### 1.1 Характеристика послуг комплексних обідів як специфічного товару на ринку ресторанних послуг

*Комплексний обід* - це ситний недорогий обід з уже заздалегідь складеним меню, яке включає в себе суп, другу страву і салат. Завдяки своїй зручності комплексний обід популярний вже багато років. Основна перевага комплексного обіду полягає в низькій вартості і в тому, що не потрібно думати, що ж вибрати на цей раз.

Комплексний обід - це досить ситний і недорогий обід, що складається з простих страв. У тих компаніях, співробітники яких можуть безкоштовно харчуватися на робочому місці, комплексні обіди або готує професійний кухар (входить в штат компанії, або запрошений), або їх привозять в офіс в готовому вигляді і тільки розігрівають.

Комплексний обід - це зручна форма смачної їжі, яку можна замовити на обід і з задоволенням з'їсти на роботі. Комплексні набори дозволяють швидко зорієнтуватися в меню і заощадити час і гроші [4].

Якщо є час, то можна по меню підібрати те, що сподобалося. До складу комплексних обідів входять страви з меню, але ціна комплексу в середньому на 10-20 % нижче, ніж вартість кожної страви окремо. Комплексні обіди включають завжди серветки, столові прилади, соуси, а іноді і компліменти у вигляді печенок або випічки. Комплексні обіди підбираються так, щоб за назвою можна було відразу знайти і замовити відповідний для себе варіант на обід:

Є й такі креативні варіанти комплексних обідів, як наприклад комплекси:

- «Співробітник»;
- «Секретар»;
- «Менеджер»;
- «Директор».

Набори розрізняються за складом і вартості, наочно ілюструючи внесок кожного працівника в діяльність своєї компанії.

*Комплексні обіди повинні задовольняти декільком обов'язковим вимогам:*

1. Вони повинні бути смачними і ситними.
2. Щоденні меню таких обідів не збігаються.
3. Вартість повинна бути помірною.

Тому, як правило, комплексні обіди складаються з найпростіших страв, які не потребують ні дорогих інгредієнтів, ні довгої і складної готування. Крім того, з метою економії багато компонентів закусок і перших (або других) страв, що входять в такі обіди, можуть збігатися. Наприклад, якщо перша страва борщ, закускою може бути або овочевий салат, один з компонентів якого тонко



нашаткована білокачанна капуста, або вінегрет, головний компонент якого варений буряк. Або якщо перша страва суп з фрикадельками (з м'ясного фаршу), другою стравою можуть бути котлети або тефтелі, приготовані з того ж фаршу, з різними гарнірами [5].

Страви комплексних обідів повинні бути не тільки недорогими, ситними і смачними, але і корисними. Тому рекомендується включати до їх складу салати з овочів, які добре збуджують апетит і містять багато вітамінів і мікроелементів.

Варіантів комплексного обіду існує безліч, наприклад, закуска – салат з капусти, моркви і редьки, заправлений рослинним маслом і оцтом; перша страва – щі зі свіжої капусти на яловичому бульйоні; друга страва – бефстроганов з картопляним пюре. Або закуска-вінегрет, перша страва – борщ на курячому бульйоні, друга страва – смажена курка з тушкованими овочами або вареними макаронами.

У багатьох закладах збереглася традиція: один із днів тижня (як правило, четвер) оголошується рибним днем, тобто перші і другі страви (а іноді і закуски) готуються з риби. Тоді меню може бути приблизно таким: закуска – овочевий салат, перша страва – уха (за будь – яким рецептом), друга страва – шматок смаженої, або вареної риби з картопляним пюре. У більшості випадків подача десертів при комплексному обіді не передбачена.

Якщо людина зацікавлена в організації здорового харчування в робочий час, то напевно вона бажає порадувати себе насиченими і поживними стравами. Комплексні обіди меню - це оптимальний варіант для людини, яка цінує власний час. Такі набори включають в себе першу страву, другу страву, апетитний салат і десерт. При необхідності можна додатково замовити напій.

Залежно від уподобань клієнта або особливостей комплексне меню може бути змінено. Як правило, серйозні організації щотижня оновлюють асортимент виробів, що дозволяє урізноманітнити раціон. Всі страви підбираються таким чином, щоб інгредієнти максимально гармоніювали один з одним [6].

Замовляти комплексні обіди зручно відразу на кілька днів, по днях тижня. Так точно не заплутаєшся на який день обід вже обраний, а який раптом випадково виявився забутий.

Страви комплексних обідів повинні бути не тільки недорогими, ситними і смачними, але і корисними. Тому рекомендується включати до їх складу салати з овочів, які добре збуджують апетит і містять багато вітамінів і мікроелементів.

Дані з характеристики споживачів комплексних обідів закладів ресторанного господарства України наведені на рис. 1.1, 1.2.

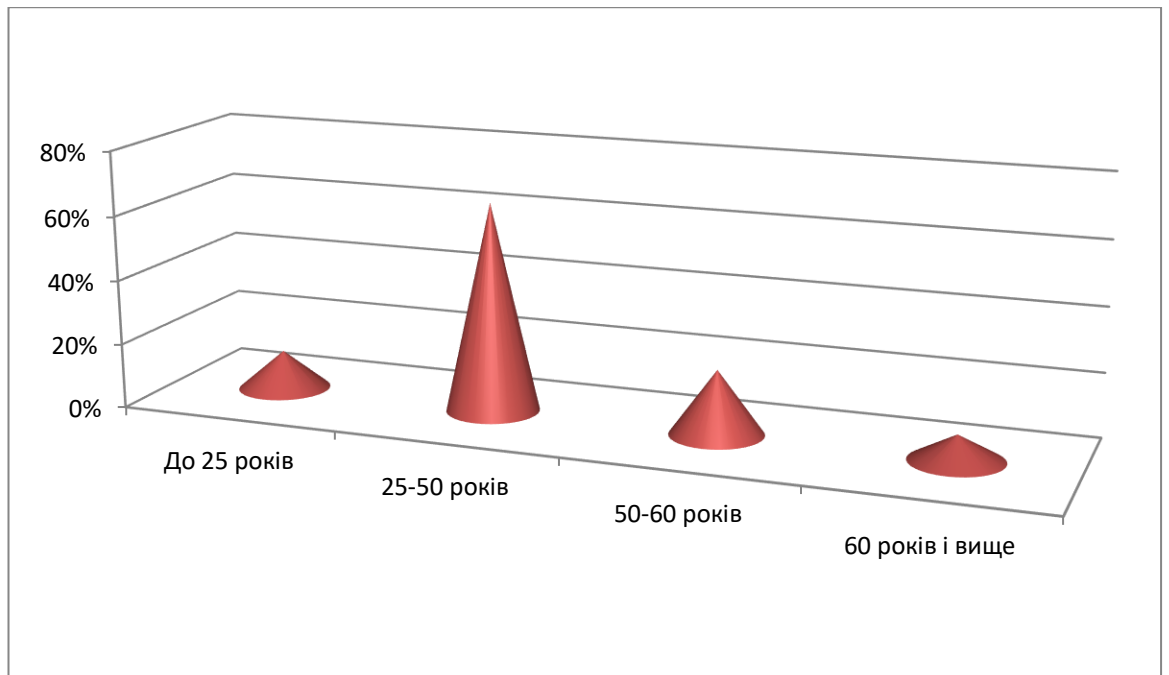


Рисунок 1.1 - Дані по вікових групах споживачів комплексних обідів

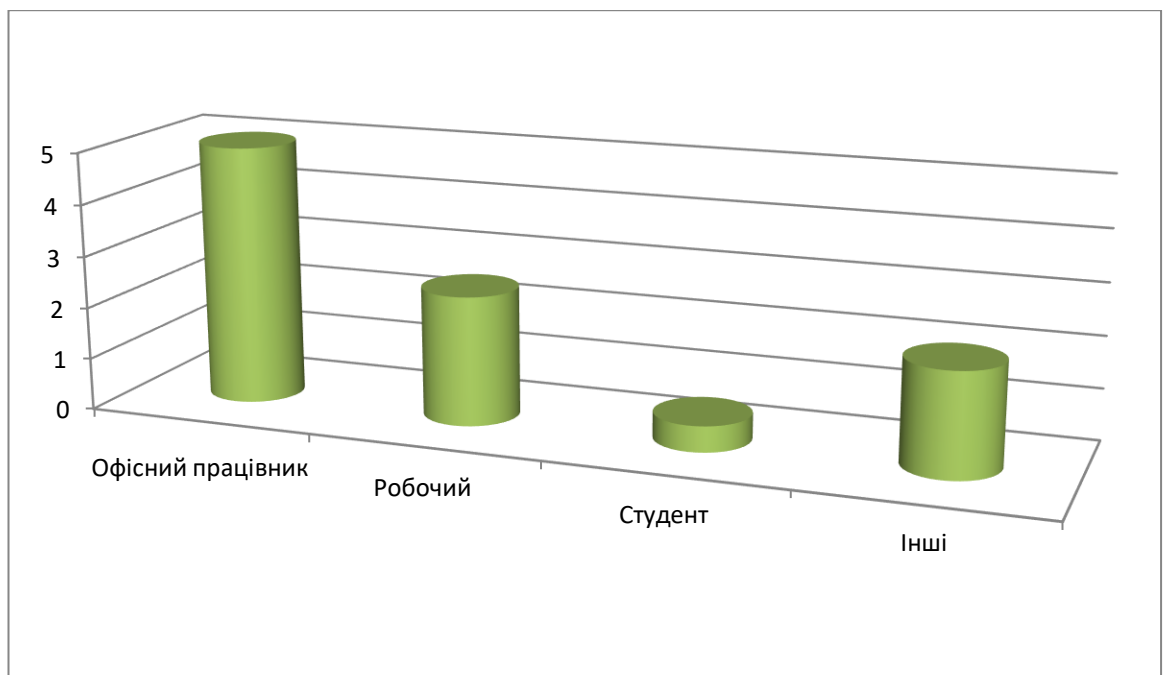


Рисунок 1.2 - Дані по професіям споживачів комплексних обідів

### ***Особливості організації сучасних бізнес-ланчів***

За своєю суттю, це ті ж комплексні обіди з певним набором страв. Теж є різні цінові категорії.

Різниця в тому, що пропонується більший вибір їжі — суп може бути не тільки борщ або розсольник, а й курячий бульйон, супи-пюре та ін набагато краще представлені м'ясні страви, риби — кілька сортів, в тому числі, і червоні види. У салатах найчастіше свіжі овочі [7].

Залежно від уподобань клієнта або особливостей комплексне меню може бути змінено. Як правило, серйозні організації щотижня оновлюють асортимент виробів, що дозволяє урізноманітнити раціон. Всі страви підбираються таким чином, щоб інгредієнти максимально гармоніювали один з одним.

«Меню, рецептури страв, які придумує і вдосконалює особисто кухар, кожен заклад прагне зробити більш привабливим для клієнтів. Так, наприклад, за допомогою невисоких цін можна домогтися великої кількості відвідувачів. При цьому важливо подавати страви, якісно приготовані і свіжі, щоб ввечері клієнти повернулися вже за більш дорогою вечерею. Таке правило відмінно спрацьовує. Близьке розташування до офісів дозволяє мати постійну клієнтуру і розташовувати до себе відвідувачів лояльною політикою цін, хорошим обслуговуванням і приємною затишною атмосферою. Якщо всі правила дотримані, то в такі заклади будуть стікатися споживачі для обговорення своїх спільних справ, а також для відпочинку і проведення дозвілля» [8].

«У закладах ресторанного господарства бізнес-ланч подається по-різному, так, наприклад, є заклади, в яких щоденне або тижневе меню розписано заздалегідь. У нього зазвичай входить салат, суп, гаряче, десерт, хліб і напій. Якщо споживач не побажає брати ту чи іншу страву, то доведеться або відмовитися від комплексного обіду за вигідною ціною, або зробити додаткове замовлення страви з основного меню вже виходячи від загальної вартості. До речі, загальний обсяг страви з основного меню і з бізнес-ланчу, як правило, значно різняться, останнє приблизно в 1,5-2 рази менше першого» [9]. Також, додаткових прикрас у вигляді зеленого салату, рум'яної скоринки білого хліба або овочевої нарізки, що оточує ароматне печеня, в бізнес-ланчах не передбачено, але варто зауважити, що від цього якість самої страви анітрохи не страждає. До того ж, комплексні обіди в ресторанах готують значно швидше, ніж страви, що входять в основне меню.

«Є ресторани і кафе, в яких структуру бізнес-ланчу можна вибрати самостійно. Так, наприклад, на вибір дається три різних варіанти супів, салатів і гарячого і, скомпонувавши свій обід, можна сміливо робити на нього замовлення. Одні з найдорожчих, бізнес-ланчі в японських ресторанах, де можна також вибрати суп, напій, суші, роли або гаряче (рис з яйцем, з овочами або з морепродуктами). Прийнято, що за екзотику в Європі необхідно платити більше і обіди в таких ресторанах коштують вище, ніж у традиційних закладах» [10].

Також висока вартість бізнес-ланчу в ресторанах, які дають на вибір кілька страв. По суті, це те ж саме меню, але в дещо зменшеному варіанті і зі стандартною ціною за комплекс страв. Зазвичай такі обіди буває складно з'їсти поодиночі, тому нерідко один бізнес-ланч в таких ресторанах замовляють на двох осіб.

*Основні формати пропозицій бізнес-харчування [10]:*

1) основною умовою успішної організації бізнес-харчування є оперативність: клієнт повинен отримати свої страви відразу після замовлення. Зазвичай на обід відвідувачем відводиться 25–30 хвилин, сніданок повинен вкластися в 15-20 хвилин. Тому всі страви повинні бути приготовлені до приходу клієнта в зал;

2) до другої умови покупки послуги відноситься вдале розташування ресторану або кафе: вони повинні знаходитися або поруч з місцем роботи, або в безпосередній близькості від станцій метрополітену. На дорогу до точки харчування потенційні клієнти готові витратити максимум 5–10 хвилин, причому в холодний період вимоги до близького розташування значно посилюються.

3) третьою умовою лояльності потенційних клієнтів є якість і смак їжі. Якими б важливими не були перші умови в розумінні відвідувачів, вони віддадуть перевагу чаю та магазинному салату ніж несмачному обіду.

*Особливості організації комплексних обідів на доставку:*

1) обіди доповнюються необхідними столовими приборами і достатнім набором серветок, що дозволяє домогтися максимальної зручності для клієнта;

2) комплексне меню – досить насичене. Набору продуктів досить для того, щоб ви не відчували почуття голоду до самої вечері;

3) представлені обіди складаються з урахуванням рекомендацій провідний дієтологів. Це означає, що вони володіють оптимальною калорійністю і включають в себе всі необхідні поживні речовини для нормального функціонування організму;

4) їжа фасується в спеціальній тарі, яка дозволяє прекрасно підтримувати температуру. Не доведеться розчаровано їсти холодний суп або м'ясну страву: фірма ретельно стежить за комфортом клієнтів;

5) як правило, вартість комплексних обідів трохи нижче, ніж при замовленні тих же ласощів окремо. Крім того, їжа на замовлення набагато дешевше, ніж візит в кафе або ресторан;

6) компанія, яка займається кейтерингом, привозить придбані страви максимально оперативно. Ви можете абсолютно не сумніватися в їх свіжості. Представники таких організацій досить вимогливі до вибору продуктів для виконання Ваших замовлень;

7) вартість доставки є досить прийнятною. При замовленні продукції на певну суму ви зможете розраховувати на те, що обрану їжу вам привезуть абсолютно безкоштовно. Керівникам офісів варто задуматися: можливо, настав час організувати власну їдальню для співробітників організації;

8) комплексні обіди користуються популярністю не тільки серед працівників різних фірм. Нерідко цю можливість використовують люди, які втомилися від щоденного приготування численних страв.

### *Особливості організації комплексних обідів в готельно-ресторанних комплексах*

До прискорених форм обслуговування споживачів, які проживають в готельних комплексах, відносяться: організація експрес-обідів за попередніми замовленнями, організація бізнес-ланчів, організація "Шведських ліній" і "Столів-буфетів".

Перші два види мають меню, які відносяться до групи скомплектованого харчування.

*Експрес-обіди* можуть організовуватися в експрес-залах (при наявності окремих невеликих залів на 20 місць) ресторанів, кафе або у вигляді експрес-столів в кафе (якщо для цього пристосована частина залу).

Експрес-обіди реалізуються за фіксованими цінами. Складають меню обідів, як правило, в двох варіантах, хоча деякі заклади пропонують один (з досить вузьким асортиментом страв без холодної закуски або десерту і т. д.).

Структура меню наступна: холодна закуска, перша страва (1/2 порції), друга гаряча страва з гарніром, десерт, гарячий напій. У деяких випадках з меню виключають десерт, до гарячого напою подають невеликі кондитерські вироби. У деяких ресторанах і кафе при готелях на період обідньої перерви діють меню "чергових страв". Інформація про наявність даної послуги є при вході в заклад. Споживачі платять загальну вартість обіду готівкою за допомогою касової машини, встановленої при вході в зал.

Сервіровка столів для експрес-обідів кілька спрощене і включає: піріжкову тарілку, столовий ніж, столову ложку, столову вилку, закусочний ніж, закусочну вилку, фужер для води, лляну серветку на місці закусочної тарілки, набір для спецій, вазочку з квітами.

Як правило, заздалегідь столи не сервірують стравами і напоями при обслуговуванні індивідуальних гостей. Якщо ж обслуговують групу туристів, то застосовується попередня сервіровка стравами і напоями. Офіціанти отримують холодні закуски, солодкі страви або напої і приносять в зал. Хліб, частина закусок і солодких страв, які є в обох варіантах обіду, ставлять заздалегідь на столи, тоді серветка займає місце за закусочної тарілкою. У той час як гості споживають закуску, офіціанти приносять перші страви в багатопорційному посуді і порціонують їх на підсобному столику або офіціантських серванті. Другі страви, як правило, подають в однопорційному посуді (порціонують кухарі, відпускають страви офіціантам).

Після подачі других страв офіціанти збирають використаний посуд і розраховуються зі споживачами (якщо передбачений розрахунок з офіціантом). Термін перебування споживачів в залі під час організації експрес-обіду становить 25-30 хвилин.

У закладах ресторанного господарства при готелях, найчастіше в ресторанах і кафе, поширена також організація *бізнес-ланчів*. У дослівному перекладі з англійської словосполучення Business Lunch означає перерву на другий сніданок в роботі людини, яка працює і має чітко фіксовану перерву на харчування і відпочинок. Цей вид харчування має специфічні риси.

Деякі особливості організації бізнес-ланчу в ресторанах і кафе при готелях полягають в наступному: термін організації харчування має фіксований час. Зазвичай бізнес-ланч організують між 12.00 і 16.00.

Бізнес-ланч-діловий обід в ресторані, який передбачає швидке обслуговування споживачів в певний час за нижчими цінами в порівнянні з меню а ля карт. Бізнес-ланчі проводяться щодня, крім суботи та неділі.

Вибір страв в меню повинен бути достатнім для задоволення потреб гостей. В меню бізнес-ланчу включаються страви нескладного приготування.

Мінімальний перелік страв в меню: дві холодні закуски, гаряча закуска і суп дня, три гарячих страви з риби, м'яса і домашньої птиці, одне вегетаріанське блюдо, одне-два страви дня (фірмові страви від шеф-кухаря), які будуть змінюватися кожен день, три десерту [11].

Гість вибирає з цього переліку три страви: холодну або гарячу закуску і суп дня, гаряче блюдо, десерт. Вартість Бізнес-ланчу в ресторані заздалегідь визначена, в неї входить також кава або чай.

Для прискорення обслуговування офіціанти подають страви заздалегідь порціонованими в індивідуальний посуд кожного гостя європейським методом. Карту вин пропонують гостям, якщо вони будуть додатково замовляти прохолодні та алкогольні напої. У деяких ресторанах до складу бізнес-ланчу включають безалкогольний напій і бо-кал вина або пива (на вибір).

Як аперитив гостям пропонують: вермут, Кампарі, Дюбонне; діджестиви — коньяк, арманьяк, кальвадос. Поряд з картою вин гостям пропонують карту коктейлів, в яку включені в широкому асортименті безалкогольні коктейлі (молочні та фруктові), напої з льодом, а в зимовий час гарячі (гrog, глінтвейн, пунш, збитень), а також коктейлі-аперитиви і діджестиви.

Для учасників ділових переговорів, бізнесменів можна накрити стіл без краваток. Круглий стіл застеляють скатертиною яскраво-жовтого кольору, який асоціюється з життєвою силою, урочистістю майбутніх перего-згодів; зверху покривають другий скатертиною синього кольору, що створює відчуття солідності бізнесу.

Сервіровка столу для бізнес-ланчу виконана дрібними столовими, закусочними і пиріжковими тарілками, столовими приборами, фужерами і келихами для вина, полотняними і паперовими серветками синього і жовтого кольорів, складеними віялом. На стіл ставлять вазочку з металу з квітами, свічник зі свічкою і годинник з ланцюжком (незмінні атрибути ділової людини), а також письмовий прилад, на якому розміщують підставку з меню бізнес-ланчу. На приставному столі — невеликий піднос з туркою, кавовими чашками з блюдцями, склянками з водою, якщо гості замовили каву по-східному, чарки для коньяку.

Особливості меню комплексного пізнього сніданку або обіду полягають в тому, що до них включають страви з риби, м'яса, птиці, овочів, сирів, крім делікатесних і ексклюзивних. Іноді застосовується вільний вибір по обмеженим меню з 10-15 страв. Термін обслуговування споживачів має бути мінімальним. Час перебування в залі під час бізнес-ланчу не лімітується, вартість меню -

фіксована. Вплив класу закладу ресторанного господарства на вартість варіанту значень. Співвідношення коливається в межах "люкс": перший клас як 3,5-4 : 1. Контингент споживачів-представники ділових кіл столиці або інших міст країни, іноземні та вітчизняні громадяни - жителі готельного комплексу.

При організації бізнес-ланчів споживачів обслуговують офіціанти, як правило, з подальшим розрахунком.

Однією з нових форм обслуговування є використання під час сніданку або обіду (або ланчу) *столів-буфетів*.

Загальна довжина столу не перевищує 5-7 м. Основний стіл - закусочний - довгий. На ньому розміщуються холодні страви і закуски, які представлені широким асортиментом салатів з різних видів сировини, викладених в багатопорційні посуд різної конфігурації з наборами для їх перекладки, що дало назву даному столу - "салат-буфет". Всі страви, які виставляються на стіл, виконуються в банкетному виконанні, а також відповідно до сучасних вимог кулінарного дизайну.

У меню входять страви, приготовані з цінних видів риби (36 % від загальної кількості страв), м'яса (18 %), птиці (36 %), борошна (10 %). Ціна і вихід однієї страви в меню не проставляється. Всю інформацію про склад і кулінарного обробки страв, а також про доцільне їх поєднання споживач отримує від кухаря-консультанта, який представляє певний стіл, і від офіціанта.

Стіл певним чином драпірується лляними і синтетичними тканинами. Він може мати два-три яруси і вид ступенів, також може бути з одно - і двостороннім підходом. На першому ярусі розміщують стопки тарілок для закусок, перекладених паперовими серветками, і багатопорційні посуд з широким асортиментом салатів зі свіжих овочів, з нерибних продуктів моря, на другому виставляють холодні страви і закуски у вигляді Рибного і м'ясного асорті, солодких холодних страв і вази великої ємності з широким асортиментом фруктів і екзотичних плодів. Окремий стіл призначений для гарячих закусок і супів в асортименті з різними гарнірами. На цьому ж столі розміщені стопки бульйонних чашок з блюдцями, перекладених паперовими серветками, складеними вчетверо, стопки тарілок для гарячих закусок. Ложки для бульйону можуть на блюдцях або зберігатися в касеті стоячи. Для підтримки певної температури гарячих страв на столі встановлені марміти. Третій стіл засервірують для подачі гарячих напоїв і тютюнових виробів. На ньому розкладають чайний і кавовий сервізи, дерев'яні лотки, в яких знаходяться чай і розчинна кава в пакетиках в широкому асортименті (чорний, зелений, ароматизований тощо), вазочки з коричневим (з очерету) і білим (з цукрових буряків) цукром і ложечками для перекладання; молоко, вершки в однопорційній розфасовці; тістечка в асортименті; маленький ящик з сигарами і секатором на тарілочці; пачки сигарет, сірники (якщо в ресторані не заборонено куріння) паперові Серветки тощо.

На окремому столі розставляють скляні глечики для соків, мінеральної води, червоного столового вина тощо. Асортимент соків може бути не дуже широким: освітлений яблучний, Помаранчевий, виноградний або інші. Скляні

гличики мають спеціальний пристрій для збереження певної температури подачі напоїв. В середині на всю висоту гличика є отвір, куди засипають кубики колотого льоду. Гличик закритий кришкою, в якій є отвір для спеціальної ложечки з довгою ручкою для перемішування соку, щоб досягти певної температури охолодження. Гличики розміщують посередині столу, а з обох його торців (або з одного) - групами скляні келихи для вина і трикутником (вершиною осі столу) - склянки для соків.

У залі можуть бути обідні столи різної форми і місткості, сервіровані до обіду.

Форма розрахунку при такому обслуговуванні - попередня. Він здійснюється в касі перед входом в зал. Плата за даний вид послуг фіксована і коливається в межах 20-30 умовних одиниць. Споживачеві видається чек, який він віддає офіціантові при вході в зал. Біля каси на окремому столику знаходиться меню, особливостями якого є те, що воно пропонує тільки другі гарячі страви.

Особливостями обслуговування є замовлення офіціантові другої страви перед вживанням холодної закуски. Якщо споживач не змовляє першу страву, то офіціант приносить замовлену після споживання закуски. Споживач, формуючи власне меню обіду, може уникнути вибору першої або другої або обох страв. Але замовити можна тільки по одній з вищеназваних груп страв.

Столи-буфети можуть також трансформуватися в салат-буфети (бари). Особливістю їх є широкий асортимент салатів і окремих компонентів по їх складанню. Як правило, столи мають промислове виробництво і можуть бути двох видів: настільні і напідложні. Настільні салат-бари мають висоту 69-86 см. Будь-який стіл розмірами від 120 до 180 см можна перетворити в стіл-буфет за допомогою настільного салат-бару. Він легкий, зручний і не займає великої площі. Також можуть бути застосовані дитячі салат-бари, висота яких регулюється.

### ***Економічні аспекти введення послуги комплексних обідів в підприємствах ресторанного господарства***

Головна стратегічна мета будь-якого бізнесмена, в тому числі і рестораторів, отримання максимально можливого прибутку, показника, який залежить від величезної кількості факторів: і тривала криза, і конкуренція, що загострилася, і вийшов з моди формат підприємства, і плінність кадрів, і навіть коронавірус, і як наслідок, прибуток відчутно падає, йде у великий мінус і підприємства змушені закриватися.

В середньому зазвичай прибуток ресторану становить близько 10 %, якщо трапляються непередбачені витрати, будь-яка неврахована помилка, і ресторан вже на порозі закриття. Головне в такий момент правильно розрахувати свої сили, мінімізувати витрати, вгадати концепцію, при цьому місце розташування, якість, швидкість приготування - це тільки мала частина запитів сучасного споживача.



Наведемо деякі фактори, що роблять негативний вплив на прибуток підприємств харчування: розрахунок банківськими картками.

Банкам вигідно, щоб покупці не платили готівкою. З кожної оплати покупки по пластиковій картці ресторан віддає банку (еквайринг) від 1,5 до 3 %, тобто з кожної покупки на 1000 грн. банк забере собі 15 - 30 грн., а це в підсумку чималі суми. Для організації процесу безготівкового розрахунку ресторатор повинен закупити термінали для оплати, оплатити їх установку і обслуговування, пакет послуг, в який входить настройка програмного забезпечення, навчання персоналу, підключення до цілодобової довідкової підтримки та технічного обслуговування, відкрити розрахунковий рахунок, який необхідний для здійснення безготівкових оплат, при цьому він же оплачує еквайринг [12].

Асортимент продукції харчування передбачає використання величезного асортименту інгредієнтів, багато з яких закупаються на ринку за готівку. Для того, щоб взяти готівку з банку в разі коли гість розрахувався безготівковими закладу доводиться платити банку додатковий відсоток.

Частка імпортозамінних товарів на ринку істотно мала.

Основним критерієм будь-якого ресторану - стабільні поставки якісних продуктів за стабільною ціною, але до сих пір є великий список продуктів, які не навчилися виробляти в Україні, їх доводиться закуповувати за цінами, що залежать від курсу гривни.

Зміна цін на продукти протягом року в бік збільшення ресторатори вважають закономірністю, але продукт може зникнути повністю, прикладом може служити ситуація з поставками дикого лосося з Норвегії, коли замість прогнозованих 510 тонн було спіймано всього 332 тонни, при цьому на внутрішній ринок дісталось менше 30 % .

Зміни споживчої активності.

Дані, отримані в результаті комплексного дослідження, проведеним Дослідницьким центром компанії «Делойт» детально ілюструють середню періодичність відвідування українцями підприємств гхарчування в 2022 р. і говорять на користь часового проміжку «час обідньої перерви». У цьому ж дослідженні наведені дані, що більшість споживачів (79 %) відвідує підприємства швидкого обслуговування: в середньому це відбувається близько 5 разів на місяць. Завжди залишається цікавим аналіз ринку фаст-фуду, який показує стабільний попит на швидке харчування.

У всьому світі експерти ресторанного бізнесу прогнозують посилення конкуренції закладів за споживача, він став більш вимогливим, але при цьому розважливим. Щоденна "повна посадка" в ресторані - це мрія всіх рестораторів, в ресторани гості стали ходити набагато рідше, їх доводиться заманювати, утримуючи низькі ціни. Власники підприємств ресторанного бізнесу знаходяться в постійному пошуку способів збільшення гостьового потоку. Одним з поширених способів є введення послуги "Бізнес-ланч", надання якої приносить підприємству ресторанного бізнесу стабільний додатковий дохід.

Ціна забезпечує підприємству запланований прибуток, конкурентоспроможність продукції, попит на неї. За допомогою цін реалізуються кінцеві комерційні цілі, визначається ефективність діяльності всіх ланок виробничо-збутової структури підприємства. Меню бізнес-ланчу - це страви, які нескладно і недорого готувати. До того ж, трудовитрати на бізнес-ланч теж невеликі: суп і друге.

Бізнес-ланч готується не окремими індивідуальними порціями, а відразу великими обсягами з недорогих продуктів. Кухареві залишається тільки швидко розкласти їжу по тарілках, не застосовуючи складних кулінарних прийомів.

Однак, щоб бізнес-ланч став додатковим джерелом прибутку для підприємства громадського харчування, щоб потенційні клієнти стали постійними гостями, вони повинні відчувати вигоду при кожному відвідуванні закладу.

*Фактори економічної ефективності бізнес-ланчу:*

1. Місце розташування підприємства харчування.

Послуга бізнес-ланч дає економічний ефект в підприємствах, розташованих в офісній зоні (велике скупчення офісів в безпосередній близькості від ресторану) і на великих потоках людей в будні дні.

Кращий варіант, коли підприємство розташоване всередині потоку. Прикладом потоку можуть служити міський екскурсійний маршрут, пішохідна вулиця в центрі міста, «Торгова» вулиця.

2. Відсутність конкурентів- ворогів послуги «бізнес-ланч».

До ворогів ресторанних бізнес-ланчів можна віднести стаціонарні їдальні, кафе, розташовані в офісних центрах; доставка обідів в офіс; підприємства швидкого обслуговування; колісний фаст-фуд.

3. Доступна ціна бізнес-ланчу.

Ціна повинна бути такою, яку готові заплатити офісні робітники і службовці за щоденний обід.

Як приклад виступають програми:

- два за ціною одного;
- кожен десятий в подарунок;
- абонемент, гість оплачує собі постійне відвідування бізнес-ланчів в кількості 20 шт., за ціною 15 шт.;
- хлібна корзина або глечик з водою, гостю на стіл ставиться, без замовлення з його боку, або хліб, або вода, як би в подарунок;
- розіграш подарунків по чеку і т. д.

Бізнес-ланч забезпечує підприємству ресторанного господарства досить стабільний гостьовий потік в «низький» обідній час в будні дні і, як наслідок, додатковий дохід.

## 1.2 Методика аналізу послуг комплексних обідів у закладах ресторанного господарства та факторів, які здійснюють вплив на його розвиток

«Аналіз послуг комплексних обідів у закладах ресторанного господарства – комплекс дій, які спрямовані на вивчення усіх факторів, умов, ситуацій, які впливають на стан і розвиток послуги, на зміни її обсягів, структури, масштабів. Він проводиться з метою одержання об'єктивної інформації про реальну ситуацію на ринку, виявлення та оцінки сили впливу основних чинників» [10].

«У ході аналізу виявляють:

1) виявляють: обсяги, структуру, широту і якість попиту, пропозиції за певний час та тенденції розвитку послуги;

2) визначають ступінь збалансованості попиту та пропозиції;

3) встановлюють відхилення між цими категоріями» [10].

Методологічну основу послуг комплексних обідів у закладах ресторанного господарства становлять:

1) «загальнонаукові методи: системний аналіз, комплексний підхід, програмно-цільове планування, аналітико-прогностичні методи, лінійне програмування, теорія зв'язку, теорія ймовірності, мережеве планування» [13];

2) «методи маркетингового аналізу: сегментація, позиціонування, оцінка конкурентоспроможності» [14].

Щодо факторів, які здійснюють вплив на розвиток послуг комплексних обідів у закладах ресторанного господарства, то їх поділяють на кілька груп [14]:

### 1. Асортиментна політика.

Асортимент страв, що включаються до складу бізнес-ланчів закладами харчування м. Вроцлав, надзвичайно широкий і різноманітний.

Залежно від обраного ресторану, гості можуть злегка вгамувати голод бутербродами або отримати розкішний обід з 5–6 страв, включаючи десерти і свіжовичавлені соки.

В більшості випадків, навіть в самих респектабельних ресторанах до складу бізнес-ланчу включають традиційні для європейського меню страви. Нерідко обіднє меню докорінно розходиться з асортиментною політикою ресторану. Наприклад, кафе «Глясе» з італійською кухнею і ресторан «Монплізер» з французькою кухнею до складу бізнес-ланчу часто включають борщ. Це перше блюдо є найпопулярнішим в обідньому меню ресторанів всіх категорій, в середньому його можна знайти в меню 16 % закладів. Друге місце, хоча і зі значним відривом, займає суп-пюре з овочів (близько 7 % ресторанів).

### 2. Цінова політика.

Аналіз ціни бізнес-ланчу в 435 українських ресторанах, кафе, барах і розважальних центрах показав, що дві третини всіх пропозицій лежить в діапазоні від 100 до 300 грн.

При цьому слід мати на увазі, що реальних споживачів бізнес-ланчів дорожче 300 грн. стільки ж, ніж тих, хто купує обіди дешевше.

Очевидно, що клієнти, які планують витратити на свій обід понад 300 грн., вважають за краще отримати за них страви з основного меню того ж ресторану.

Частина ресторанів, враховуючи різноманітність попиту і матеріальних можливостей потенційних відвідувачів, розробила кілька цінових пропозицій. У більшості випадків вони відрізняються по наповненню обіду: зустрічаються варіанти від "першого + салат" до "салат + перше + гаряче + десерт+напій"».

### *3. Політика знижок.*

Частина рестораторів впевнені, що надати якісну послугу харчування неможливо за фіксовану і, головне, невисоку ціну. Крім того, додаткове меню вимагає значного часу і витрат як на його розробку, так і реалізацію. Однак, беручи до уваги необхідність збільшення щоденної виручки за рахунок денного обороту, ресторатори розробляють гнучку систему знижок.

#### *Стратегія просування та рекламні акції.*

Найбільш поширеним способом оповіщення потенційних споживачів про наявність послуги «бізнес-ланч» є розміщення оголошення біля входу в ресторан. Практично всі заклади з досліджуваної вибірки мають такі оголошення.

Демократичні ресторани і кафе найчастіше розміщують оголошення на мобільному стенді-розкладачці, виготовленому під замовлення в рекламному агентстві. Крім власне тексту і ціни, повідомлення зазвичай включає зображення страв на яскравому тлі і логотип або назву закладу.

Плюсом такого рекламоносія є його презентативність і барвистість.

«Критичні або оглядові статті в друкованих ЗМІ допомагають сформулювати думку потенційного споживача і провокують його зробити «пробну» покупку в дещо віддаленому часі, що знижує цінність «допомоги». Важко уявити собі людину, яка відчуває гостре відчуття голоду і дефіцит часу в робочий перерву, гортає довідник «Ресторанний гід». Такою інформацією швидше скористаються при пошуку відповідного закладу для відвідування у вечірній час» [15].

Бонусна система мало застосовується в рестораних закладах для покупців бізнес-ланчів. Ресторатори вважають, що надані ними знижки або спеціальні ціни бізнес-ланчу вже дають хорошу фору відвідувачам.

### *5. Територіальна розташованість відкритих точок з пропозиціями комплексних обідів.*

Географія розподілу точок з бізнес-ланчами практично повторює контури найбільш активних ділових, наукових і громадських центрів міста. Робітники і виробничі райони, очевидно, мало сприяють пропозиції послуги швидко і якісно пообідати.

Однак і в віддалених від центру районах цілком можна знайти гідне місце для обіду. Особливо насиченим виявився південний захід. Так, в окрузі 11 точок пропонують бізнес-ланч.

У той же час, цікаво відзначити, що якщо розглядати не середні, а одиничні пропозиції, то найдешевші бізнес-ланчі можна знайти як в центрі, так і на околицях.

Беручи до уваги фактор неоднорідності доходів співробітників різного рангу і компаній, кафе і ресторани готові розробляти пропозиції за дуже скромними цінами. Таким чином, вони охоплюють найнижчий ціновий сегмент денних відвідувачів, які у вечірній час навряд чи взагалі відвідують ресторани і кафе.

«Сучасний ресторанний бізнес перейшов на новий щабель розвитку, і тепер він не є дорогим і недоступним для багатьох жителів мегаполісу. Вартість обідів тут порівнянна з ціною обіду в звичайній їдальні, проте обстановка, сервіс і якість обслуговування значно різняться. Можна відпочити в обідню перерву, насолодитися відмінною кухнею і з новими силами повернутися на своє робоче місце» [16].

Отже, аналіз послуги комплексних обідів, яка застосовується в кафе «NAVALO» буде проводитись за наступними етапами:

Етап 1: аналіз особливостей складання меню для комплексних обідів.

Етап 2: аналіз організації виробництва комплексних обідів.

Етап 3: аналіз організації обслуговування комплексних обідів.

## РОЗДІЛ 2

### АНАЛІЗ ПОСЛУГИ КОМПЛЕКСНИХ ОБІДІВ, ЯКА ЗАСТОСОВУЄТЬСЯ В КАФЕ «NAVALO»

#### 2.1 Загальна характеристика ресторанного об'єкта – кафе «NAVALO»

Кафе «NAVALO» займає окрему будівлю із літнім майданчиком. Кафе розташоване у місті Кривий ріг, Саксаганський р-н. Кафе «NAVALO» розташовано за адресою: м. Кривий ріг, вул. Володимира Великого, 23. Розклад роботи: кафе: 08:00 – 22.00.

Інтер'єр кафе виконаний в оригінальному стилі. Форма обслуговування – офіціантами, метод обслуговування – французький та російський. Підприємство працює частково на напівфабрикатах та сировині.

Кухня: європейська, українська.

Місця і зали: зал - 65 місць. Також є літній майданчик на 35 місць.

У кафе мається кухонний блок, технічні приміщення (склади, холодильні камери, щитові, посудомийні) і кабінети адміністрації (бухгалтерія, дирекція).

Персонал кафе працює по змінах.

Споживачам пропонують багато послуг, це такі як постачати готову страву по заявці до дому, на підприємство комплексні обіди, також обслуговування дня народження, день весілля, ювілей, які можуть бути на підприємстві і також дома. Послуги по сервіровці, музиці, тамади і феєрверку.

У залежності від виду обслуговування і сервіровки столу організують торжества в різних стилях. У меню кафе включені блюда найрізноманітніших кухонь (європейська, українська). У барі мається безліч коктейлів, слабоалкогольних напоїв і лікьорогорілочних виробів як вітчизняного, так і імпортного виробництва. Маються так само десертні блюда і напої. Продукція відповідає технічним можливостям підприємства.

В кафе застосовується обслуговування офіціантами. Вони підготавлюють зали до обслуговування, зустрічають та розміщують споживачів, приймають замовлення, подають страви та розрахунок. Підготовка зали включає прибирання зали, одержання столового посуду, приборів і сервірування столів. Посуд також ретельно перевіряють та натирають сухим рушником.

Столи накривають так, щоб запросований центральний шов скатертини був розміщений по осі вздовж столу й обидва краї знаходилися по одному рівні від підлоги, краї повинні звисати не менш ніж на 25-35 см від кришки столу, але не нижче сидіння стільця.

При обслуговуванні офіціантами з наступним розрахунком вартість поданих страв оплачується після приймання їжі. Розрахунок зі споживачами може бути безпосереднім і безготівковим.

При обслуговуванні за барною стійкою бармен готує напої, подає їх споживачам, розраховується, прибирає посуд.

У кафе застосовується метод подавання страв шляхом обнесення, або французький. Суть методу полягає в тому, що офіціант кладе на долоню лівої руки ручник або серветку, на яку ставить порційне блюдо зі стравою та приборами для розкладання. Подає страви зліва, при цьому лівою рукою може злегка спитатися на стіл, утримуючи край блюда над краєм тарілки споживача. Перекладає страви правою рукою, користуючись приборами для розкладання.

Існують також англійський (страви укладаються на кухні в блюда та вивозяться на візку, на якому роблять порціонування, перекладають до тарілки відвідувача), російський (холодні та гарячі страви у багато порційному посуді ставлять на стіл, який завчасно сервірується відповідними предметами, споживачі самостійно перекладають продукцію) методи подавання страв.

Напої, як і страви, подають шляхом обнесення. Наливаються відвідувачам з правого боку правою рукою. Відкоровану пляшку з напоєм офіціант ставить на долоню лівої руки, яка покрита ручником, та підтримує пляшку пальцями. Потім обслуговує відвідувачів згідно з етикетом.

Використані тарілки й прибори знімаються зі столу правою рукою з правого боку.

При обслуговуванні вечорів відпочинку та банкетів замовлення приймаються заздалегідь. Торгівельні приміщення святково оформляються, застосовується повне сервірування столів, підбираються бенкетні страви і напої. При цьому певна увага приділяється техніці обслуговування й організації відпочинку.

На підприємстві створені комфортні умови у залі, які характеризуються інтер'єром, планувальним рішенням приміщень, обладнанням, освітленням, сервіруванням столів, музичним оформленням.

Ввічливість, уважність, зовнішній вигляд персоналу створюють обстановку привітності, гостинності, забезпечують гарний настрій у споживача, а це є складовою частиною реклами підприємства, його візитною карткою.

Організація праці на виробництві має будуватися на дотриманні внутрішнього розпорядку, трудової та технологічної дисципліни. Підбір кваліфікованого складу бригад і розташування робітників необхідно здійснювати з урахуванням асортименту продукції, складності й трудомісткості виробничого процесу.

Змістовність праці та психофізичні вимоги до її умов у цехах повинні бути враховані на стадії технологічного проектування на основі наукової організації праці та формування трудових процесів за рахунок сумісництва професій, раціональної організації робочих місць, застосування передових прийомів і методів праці, дотримання режимів праці та відпочинку.

В кафе лінійна структура управління. Її переваги в тому, що вона проста, чітка, висока швидкість проходження інформації, приказів, розпоряджень. Підлеглим надаються розпорядження безпосередньо від керівника. Недоліки в тому, що керуєть усім одна людина, яка повинна мати глибокі знання по всім питанням діяльності підприємства.

Посадови обов'язки розділені стосовно кваліфікації кожного працівника. Директор дає розпорядження своїм заступникам, які потім керують своїми підлеглими. В повноваження директора входить приймати рішення по конкретним видам діяльності підприємства, які функціонують в умовах ринка.

Заступник директора по виробництву керує поварами та кухонними робітниками, створює блюда, контролює процеси виготовлення страв і стежить за контролем якості страв виготовляємих на підприємстві.

Бухгалтер несе відповідальність за економічну частину роботи підприємства. Адміністратор дає розпорядження, створює прикази, здійснює кадрову політику на підприємстві. Офіціанти, бармен та буфетчик обслуговують відвідувачів. Повара створюють страви, кухонні робітники мають столовий та кухонний посуд. Електрослюсар ремонтує обладнання на підприємстві.

Керівник підприємства повинен мати загальні знання в області знань підприємства, компетентним повинен бути в питаннях технології, володіти навиками адміністратора, вмінні аналізувати діяльність підприємства та конкурентів, вмінні працювати з людьми.

Керівник кафе вміло планує особисту працю, від чого залежить робота самого підприємства. Керівник вирішує важливі і термінові питання протягом робочого дня, а потім переходить до найменш важливіших і терміновіших питань. Керівник несе повну відповідальність за рішення питань, він має право делегувати свої повномоччя своїм заступникам. Це дозволяє керівнику визволитися від рішення другорядних питань та зсередитися на рішенні важливих проблем.

Звичайно робочого часу на виконання всіх питань не вистачає керівнику та його заступникам, але вони максимально швидко і правильно намагаються виконувати поставлені задачі і вирішувати поточні проблеми.

Щодо удосконалення організації праці на підприємстві, можна порадити керівнику планувати свою працю на 60% робочого часу, а 40% на поточні питання. І треба враховувати той факт, що за перші 20% робочого часу досягається 80 % результату, тому необхідно планувати на початку робочого дня рішення важливіших питань, а другорядних потім.

В фактичний штат кафе входять: директор, зам.по виробництву, бухгалтер, бармен, повар, адміністратор, офіціант, кухонний працівник.

На підприємстві персонал працює по бригадам. Суть такого двобригадного графіку полягає у тому, що на підприємстві створюються дві бригади, які однаково укомплектовані за кваліфікаційним складом і чисельністю. Коли одна з них працює, друга у цей день відпочиває.

В ресторані застосовується меню із вільним вибором страв. Страви в меню вказуються за групами і відвідувачі вибирають їх за своїм бажанням. При складанні меню назви страв включаються у певній послідовності.

Послідовність запису меню така: фірмові страви, холодні блюда та закуски, гарячі закуски, перші страви, другі страви, страви із домашньої птиці,



котлетної маси, субпродуктів, овочів, круп, бобових, макаронні страви, мучні вироби, страви із яєць та сиру, солодкі страви, напої, мучні кулінарні вироби.

Для приготування кулінарної продукції підприємства обладнуються спеціальними приміщення – заготівельні та доготівельні цехи. Залежно від потужності підприємства в цехах виділяють виробничі відділення, технологічні лінії, де укомплектовуються спеціалізовані робочі місця.

Виробничі відділення характеризуються тим, що в них виготовляється продукція за певним закінченим виробничим циклом. В нашому кафе – барі в гарячому цеху виділяють супове і соусне відділення.

Технологічні лінії характеризуються наявністю робочих місць, розміщених відповідно до послідовності технологічних процесів виготовлення напівфабрикатів, кулінарних і кондитерських виробів.

Робоче місце – це визначена робоча площа, яка укомплектована засобами і предметами праці для виконання певних операцій в ході виробничого процесу. В кафе цехі та робочі місця перебувають в технологічному взаємозв'язку і характеризуються визначеним співвідношенням і розташуванням. На нашому підприємстві безцехова структура виробництва, що дозволяє використовувати повний виробничий цикл на виділених технологічних лініях з універсальними робочими місцями. Керівником є заведуючий виробництвом. Виділяють такі технологічні лінії: м'ясо-рибний цех, овочний цех, дільниця приготування гарячих страв та напоїв, дільниця приготування холодних страв та закусок. Обладнання у виробничих приміщеннях розташовують відповідно послідовності технологічних процесів [17].

Обладнання доготовочного цеху: стіл з охолоджувальною шафою, модифікований гриль, електрична піч з жарочною шафою, миечні ванни, раковина, виробничий стіл. Обладнання овочевого цеху: стелажи, підтоварники.

Обладнання м'ясо-рибного цеху: холодильні шафи, виробничі столи, розрубні стільці, привід універсальний, ванни мийні, раковина для рук, пароконвектомат, копильна шафа, електромангал.

Якість кулінарної продукції характеризується насамперед органолептичними показниками, які залежать від якості сировини, кваліфікації кухаря, дотримання технологічного процесу. Санітарно-гігієнічними вимогами передбачається дотримання чистоти приміщень, посуду, меблів, терміну й умов реалізації продукції, особистої гігієни персоналу.

В кафе працівники кожноквартально проходять санітарно-епідемологічну експертизу. Адміністрація підприємства несе відповідальність за ведення санітарних книжок та за допуск к праці робітників, які не пройшли медичну перевірку або порушили строки проходження.

Важливою якістю кулінарної продукції є її безвредність, високі вкусові якості та харчові показники. Тільки дотримання технології виробництва продукції й різноманіття асортименту дозволять вдосконалити вкуси споживачів. Отже на підприємстві максимально дотримуються технології виробництва [18].

## 2.2 Аналіз надання послуги комплексних обідів в кафе «NAVALO»

У кафе «NAVALO» організована послуга тільки комплексних сніданків для зовнішніх споживачів закладу з 9.00 до 12.00, яка представлена одинадцятьма різноманітними комплексами.

Що стосується саме комплексних обідів, то в закладі дана послуга організована тільки для персоналу кафе.

Корпоративні обіди від кафе «NAVALO» - це гарна можливість для закладу показати свою лояльність до співробітників, а також заощадити їх час і підвищити продуктивність.

Основний контингент споживачів даної послуги:

- директор;
- керуюча;
- адміністратор;
- виробничий персонал (шеф-кухар, кухарі, кухонні працівники, мийники столового та кухонного посуду);
- офіціанти;
- технічний допоміжний персонал (охоронник, прибиральниця).

Забезпечення можливості обідати не на колінах і не на робочому столі, стало практично аксіомою для більшості сучасних підприємств. Але цього недостатньо для забезпечення комфорту робочого процесу. Тому стіл, стілець, електрочайник і мікрохвильова піч стали лише доповненням до робочого місця.

В будь-якому випадку персонал повинен мати можливість комфортно приймати їжу не на робочому місці, помити руки до і після, за необхідності помити й посуд. Складність вирішення такого завдання залежить від масштабу закладу.

Кафе «NAVALO» має спеціалізоване приміщення – кімнату відпочинку для персоналу, розраховане на одночасне харчування мінімум 40 % співробітників. Зміщений або плаваючий обід не створює умови для «години пік» та перевантаження приміщення.

### 2.2.1 Аналіз особливостей складання меню для комплексних обідів

Меню комплексного обіду кафе «NAVALO» включає:

- холодну закуску / салат;
- першу страву;
- другу страву (рибна / м`ясна / овочева);
- десерт (солодка страва);
- напій.

Далі надано приклад меню комплексного обіду (20.03.2023 р.). Дані наведено у табл. 2.1.

Таблиця 2.1 - Меню комплексного обіду кафе «NAVALO» (20.03.2023 р.)

№	Найменування страви	Вихід, г	Склад
1	Салат «Весняний»	200	Свіжі томати, огірки, солодкий перець, сир бринза, зелень, заправка (майонез, рослинна олія)
2	Суп із курки	300	М'ясо куряче, картопля, локшина, морква, цибуля, зелень, спеції
3	Перець фарширований	300	М'ясо куряче, рис, солодкий перець, морква, цибуля, часник, зелень, спеції
4	Чай чорний (зелений)	200	
5	Пиріг яблучний	90/20	

### *Холодні закуски*

Закуски призначені для збудження апетиту перед основними стравами, тому їх готують невеликими порціями, гострими, пікантними за смаком. Закуски повинні входити у меню будь-якого ресторану в самому широкому асортименті. Закусками можуть бути бутерброди, сири, ковбаси, консерви, м'ясні та рибні копченості, оселедці, салати, вінегрети, ікра, заливні страви, паштети, холодці, смажене і відварне м'ясо, риба, домашня птиця, дичина в холодному вигляді з гострими приправами і соусами, всілякі соління й маринади.

Бутерброди діляться на відкриті, закриті та маленькі (канапе). Відкриті бутерброди - скибочки білого або чорного хліба з укладеними на них ковбасою, шинкою, малосольною рибою, сиром та іншими продуктами, нарізаними відповідно розміру скибочок хліба. На хліб попередньо може бути намазано вершкове масло. На чорному хлібі відпускається переважно філе оселедця або кільки. Закриті бутерброди (сандвічі) готують з тонко нарізаними ростбїфом, шинкою, мовою, сьомгою, баликом, сиром і т.п., які укладають між двома скибочками хліба, намазати вершковим маслом. В масло для сендвічів з м'ясними продуктами додають соус і гірчицю. Маленькі бутерброди (канапе) готують різної форми. На м'якушки білого хліба або слойке продукти укладають у вигляді малюнка, оформляють зеленню петрушки та іншими овочами.

Рибні закуски - це найбільш поширений і затребуваний вид закусок. Подають ці закуски на тарілках або блюді, рідше в салатниках. Рибні закусочні консерви. Перед подачею на стіл консерви викладають в салатник або на тарілку. Гарнірувати їх можна скибочками свіжих огірків і помідорів, нарізаною зеленою «Луком і нарізаними кружечками зварених круто яєць.

М'ясні закуски присутні в меню кожного тижня. Для холодних закусок використовують м'ясні гастрономічні продукти: шинку, з / к ковбасу, буженину.

Салати готуються з сирих, варених, консервованих, квашених і маринованих овочів, фруктів і фруктових маринадів, відварних м'ясних і рибних продуктів, домашньої смаженої і відварної птиці, закусочних консервів. Заправляють салати і вінегрети безпосередньо перед подачею до столу. Прикрашають тими ж продуктами, з яких вони приготовлені.

### *Супи*

Супи - одна з найбільш численних груп страв; це найрізноманітніші страви об'єднані тим, що всі смороду готуються способом варіння, включають в себе не менше рідини і використовуються переважно як перші страви, за винятком хлібних і фруктових супів, що представляють собою десертні, солодкі треті страви. При варінні м'ясних, рибних і грибних супів в рідину переходять екстрактивні і смакові речовини м'яса, риби, грибів, овочів. Відвари збагачуються розчинними білками і жирами продуктів тваринного і рослинного походження, мінеральними солями і вітамінами овочів. Щільна частина супів - гарніри і заправки - підвищує їх калорійність.

Чисті відвари - бульйони, як правило, малокалорійні, а супи, заправлені, зварені разом з іншими продуктами або подаються з гарнірами, можуть володіти значною калорійністю.

Подаються супи в глибоких тарілках, поставлених на дрібні тарілки, або в супових мисках, з яких суп переливають ополоником в глибокі тарілки. Готові супи можна подавати з піріжками з кислого, здобного або листового тіста або з кулеб'яки; борщі й щи із квашеної капусти - з ватрушками.

### *Гарячі страви*

Рибні. Способи кулінарної обробки риби різноманітні. Рибу варять, припускають (Відварюють в невеликій кількості рідини), смажать, запікають, готують з неї перші і другі страви і закуски. Практично будь-яку рибу можна відварювати.

Для того щоб отримати блюдо високої якості і використовувати продукт найбільш економно, слід враховувати специфічні особливості риби. Так, навага, корюшка, лящ, сазан, карась, вобла, салака найбільш смачні й апетитні в смаженому вигляді. Особливий спосіб кулінарної обробки слід підбирати при використанні видів морських риб, що мають неприємний специфічний запах. Для пом'якшення цієї властивості при варінні додають велику кількість коріння і спецій, огірковий розсіл або ароматизований оцет і т.п.

Смак припущенної риби краще, ніж відвареної звичайним способом, так як в цьому випадку вона втрачає менше екстрактивних і смакових речовин. Чим менше води береться для варіння, тим смачніше виходить риба. Тому в посуд наливають таку кількість води, щоб вона лише покривала рибу під час варіння. Для варіння або припускання можна використовувати цільну рибу, рибу, нарізану порційними або більшими шматками - ланками.

До гарячої риби можна подати хрін з оцтом або соус. Смажать рибу найчастіше звичайним способом - в невеликій кількості жиру. Багато смачні і апетитні страви можна приготувати, обсмажуючи рибу у

великому кількості жиру - фритюрі. Щоб рибне філе або велика риба прожарювалася рівномірно, їх нарізають на шматки не товще 3 см, оскільки в іншому випадку верхній шар може пересмажиться раніше, ніж буде готовий весь шматок. Дрібну рибу смажать цілком. Знімати шкіру перед обсмажуванням з жирної риби не слід. Для смаження риби Топольки рослинне масло, маргарин і коров'яче масло. Перед обсмажуванням рибу солять, перчать і обкачують у борошні або панірувальних сухарях. Найкраще смажити рибу на чавунній сковороді, яка прогрівається рівномірно. Обсмажувати рибу потрібно до утворення золотистої скоринки. Сиру або попередньо засмажену рибу (без гарніру і або з гарніром) можна запікати в добре нагрітій духовій шафі. Якщо шафа недостатньо нагрітий, риба погано запікається, висихає і робиться несмачною.

Щоб визначити свіжість риби, варять пробний шматочок в закритому посуді. При перевірці якості мороженої риби можна; увіткнути в її товщу розігрітий в окропі ніж, а потім швидко піднести його до носа. Якість солоної або копченої риби перевіряють, використовуючи дерев'яну шпильку, яку, повернувши в; кілька разів в товщі риби, підносять до носа. У Необхідно ретельно обстежити зовнішній вигляд риби. Морожену рибу можна вважати цілком доброякісною, якщо луска її щільно прилягає до шкіри, на ній немає плям і слідів від ударів, а ніж з працею входить в її товщу. Після відтавання м'ясо повинно бути щільним, не відставати від кісток. Жива риба повинна бути здоровою, угодованої, рухомий. Її спинка м'ясиста, не загострена, зябра дрібно і рівномірно піднімаються й опускаються, на лусці відсутні плями і пошкодження.

#### М'ясні

М'ясо - яловичина, свинина, баранина - один з найважливіших продуктів харчування, володіє прекрасними кулінарними якостями, що містить повноцінні білки, жири і так звані екстрактивні речовини, які майже не мають поживної цінності, але слугують сильними збудниками відділення травних соків, завдяки чому сприяють кращому засвоєнню їжі. М'ясо легко комбінується з різними продуктами - овочами, крупами, макаронними виробами.

Одним з вирішальних умов приготування смачного м'ясного блюда (першого або другого, закуски або соусу) є правильний вибір тієї чи іншої частини туші.

Більшість м'ясних страв готується з гарнірами - картоплею, овочами, крупами, макаронними виробами.

#### Овочеві

Овочі містять необхідні для організму вуглеводи, білки, мінеральні солі і вітаміни. Завдяки наявності в овочах органічних кислот і ефірних масел вони мають приємний смак і допомагають урізноманітнити їжу. Такі овочі, як салат, редиска, помідори, огірки, використовуються в сирому вигляді. У більшості випадків овочі варять (у воді або на пару), тушкують, смажать або запікають. З овочів можна приготувати велику кількість різноманітних страв, що

відрізняються високими вкусовими якостями і харчовою цінністю. Насамперед овочі необхідно промити, а потім очистити, використовуючи спеціальний ніж з жолобком. Очищати овочі рекомендується незадовго до приготування страви, щоб вони не втратили аромат і не зів'яли. Очищені овочі промивають, а потім нарізають скибочками, брусочками, соломкою, кубиками. Відварені овочі подають з соусами.

Відварені овочі. Відварюють овочі у воді або на пару. Води наливають небагато, щоб вона прикривала овочі. Розмір посуду повинен відповідати кількості овочів. Для варіння на пару використовують каструлю з вставною сіткою, на дно каструлі наливають трохи води, з якої при нагріванні утворюється пар. При варінні на пару овочі зберігають більше мінеральних речовин, а за смаком і ароматом вони ближче до свіжих. Однак варіння на пару тривалішою і надає більш руйнівний дію на вітаміни, що містяться в овочах, ніж варіння у воді.

Картопля відварна викладають на блюдо або тарілку, поливають маслом і сметаною, посипають зеленню дрібно нарізаної петрушки або кропу. Кольорова капуста викладається на блюдо качаном вниз, навколо качана викладають гілочки петрушки, окремо в соуснику подають розтоплене вершкове масло, сухарний, яєчно-масляний або яєчний соус з вином. Артишоки відварні. Зварені артишоки укладають на попередньо складену конвертом серветку, прикрашають гілочками зелені, до артишоку подають соус - яєчний з вином або яєчно-масляний.

Овочі смажені. Овочі смажать двома способами: на звичайній Ісковороте з невеликою кількістю жиру і в глибокій посуді, занурюючи овочі в розігрітий жир (фритюр). Щоб при обсмажуванні швидше утворювалася корочка, овочі і картопля попередньо обсушують на серветці. Найкраще смажити овочі на великому вогні в металевій; товстостінній посуді. Смажать овочі панірованими в борошні, в яєчному білку або в крохмальному «молочку», в результаті виходять поживні й ситні овочеві страви. Для смаження величезне значення мають форма і розміри нарізаних овочів.

#### *Солодкі страви*

Солодкі страви - приємне доповнення обіднього меню. До складу солодких страв входять цукор, молоко, яйця, фрукти, тому вони дуже поживні і мають приємним смаком. Свіжі фрукти і ягоди з молоком або вершками є прекрасним солодким блюдом. Розрізняють холодні і гарячі солодкі страви. Киселі можна готувати з ягід або фруктів - свіжих, заморожених, сушених, з ревеню і молока. Приготування киселю спрощується, якщо замість ягід або фруктів використовувати фруктові-ягідні сиропи. Киселі подають в основному холодними, але і кисіль середньої густини можна подати гарячим. Густий кисіль разливають у форми і охолоджують. Попередньо внутрішню поверхню форми змочують холодною водою, тоді охолоджений кисіль добре відділяється від неї. Щоб на поверхні киселю не утворювалася плівка, необхідно його посипати тонким шаром цукрового піску. До киселю подають цукор, молоко або вершки.

Компоти можна приготувати з одного виду плодів або їх суміші. Для компотів використовуються свіжі, заморожені або сушені фрукти.

Желе та муси готують з свіжих і свіжозаморожених ягід і фруктів, фруктових приправних соків і сиропів, з різних сортів варення, червоного вина з додаванням желатину, агар-агару. Для приготування мусів використовують пюре і соуси різних фруктів. Щоб поліпшити смакові якості желе, в нього додають різні вина (херес, мускат, мадеру) і лікери, а також цедру апельсина і лимона, ванілін, лимонний сік або лимонну кислоту. Поряд з основними компонентами в мусі можуть бути присутні і додаткові: молоко, яєчні жовтки, вершки, вершкове масло, різні прянощі і ароматизатори (лікер, ром, варення). Для приготування желе і мусів використовують спеціальні формочки і вазочки. Перед подачею желе вазочку поміщають в гарячу воду, щоб желе краще відокремлювалося від форми. Для посилення смакової гами мусів їх гарнірують збитими вершками або небудь фруктовим соусом з більш вираженим смаком, ніж мус.

Креми готують із жирних вершків (не менше 30% жирності) або з сметани, збитих у густу піну. Готовий крем розливається в спеціальні форми, а перед подачею викладається на тарілки або страви. До кремів подають солодкі соуси з ягід, червоного вина, шоколаду, кави, фруктових сиропів. Морозиво готують із молока, вершків, яєць, цукру з додаванням ванілі, горіхів, смакових та ароматичних речовин. Для приготування морозива використовують спеціальну посудину з кришкою - морозениця - і діжка відповідної місткості, заповнена сумішшю колотого льоду з сіллю. Фруктово-ягідне морозиво готують із соків і пюре різних фруктів, ягід і цукру. Подають морозиво в креманках.

Пудинги готують з відвареного рису, білого хліба і наповнювачів - масла, фруктових або м'ясних компонентів, скріплюючою заливкою служить яйце в поєднанні з молоком або невелика кількість рому, коньяку. Перед подачею пудинг розрізають, викладають на десертні тарілки, поливають фруктовим або ягідним соусом.

Суфле готують із збитих до густої піни білків з додаванням яблучного, абрикосового або ягідного пюре і різних смакових та ароматичних продуктів. Викладають на порційні сковороди або металеве блюдо і запікають в духовці. Подають в гарячому вигляді безпосередньо після виготовлення, окремо в молочарі подають холодне молоко або вершки.

Парфе готують з густих збитих вершків з додаванням різних смакових і ароматичних продуктів - ванілі, шоколаду, горіхів, фруктів. Подають в креманках.

#### *Борошняні вироби*

Борошняні вироби подають до чаю, кави або як самостійне блюдо, обов'язково свіжими. Не допускається подача черствих, залежаних і втратили первинний вид виробів.

Тісто для борошняних виробів. Розрізняють дріжджове (кисле) і прісне (бездріжджове) тісто. Дріжджове тісто готують на молоці або воді, для

збродження використовують хлібопекарські дріжджі. Вироби з дріжджового тіста, приготовленого на молоці, смачніші і ароматні, корочка виходить блискучою. З дріжджового тіста можна приготувати пиріжки, кулеб'яки, пироги з різними начинками, ватрушки, паски, млинці, оладки та ін. Дріжджове тісто готують двома способами - безопарним і опарним.

Пироги - вироби з дріжджового тіста з різноманітними начинками, закриті або напівзакриті (солодкі). Подають пироги, и розрізані на порції вагою по 100-150 г, до м'ясного, рибного, грибного бульйону і супів.

Кулеб'яки - закриті м'ясні, рибні або грибні пироги, які мають форму батона. При такій формі всі верстви кулеб'яки про-пеку, її зручно різати на порції. Тісто кулеб'яки дріжджове, його не слід замішувати на молоці. Начинка завжди складна (шарами), на основі якого-небудь одного продукту - м'яса, риби, грибів, капусти, до якого додають інші компоненти - рис, круті яйця, цибуля. Між шарами начинки повинні бути млинці-прокладки, які приготуються заздалегідь і вкладаються в кулеб'яку до її випічки. Найбільш поширені начинки - м'ясо і рис з рубаними яйцями і цибулею; капуста свіжа смажена з крутими яйцями, цибулею і грибами; каша гречана з цибулею і червоною рибою; риба і рис з цибулею. Подають до м'ясного, рибного бульйону окремими порціями по 100 - 150 г.

Пиріжки - невеликі вироби з дріжджового тіста з різноманітною начинкою. Зазвичай мають видовжену форму або форму півмісяця, випікаються в духовій шафі або обсмажуються на олії (в котлах, каструлях, у фритюрниці). Відповідно цього пиріжки бувають смажені або печені. Подають до рибних і м'ясних бульйонів або як гарячу закуску.

Пиріжки розтягаї (закусочні) - один з видів російських печених пиріжків з несдобного на опарі дріжджового тіста, що подаються спеціально до різного роду супів: розтягаї з рибою - до вусі; з м'ясом і грибами - до бульйонів; з рисом, цибулею, морквою і яйцем - до рибних і м'ясних супів. Найпоширеніші розтягаї з червоною рибою, в основному з сьомгою. Пиріжок роблять невеликим, але подовженим і надають йому форму човники, один кінець якої відкритий (не повністю защіпати). Саме зовнішній вигляд і став причиною назви пиріжків (Розстебнуті).

### *Напої*

Всі напої поділяються на дві великі групи - природні напої та штучні. Природні напої включають кілька груп. Повністю природні, або натуральні, наявні в природі і застосовуються людиною без зміни. До них відносяться вода, молоко, мінеральні води, сита медова (розведений у воді мед), свіжі соки дерев (березовий, кленовий), овочів, фруктів, ягід, горіхів (кокосове молоко).



## 2.2.2 Аналіз організації виробництва комплексних обідів

Вимоги до виробничих приміщень

У кафе є м'ясо-рибний, овочевий, гарячий, холодний, кондитерський цехи. Крім того, є складське, тарне господарства та санітарно-технічні служби. У зв'язку з цим в ресторані виробничі приміщення (цехи), поділяються на заготівельні, доготовочні, спеціалізовані та допоміжні.

В кафе переробку м'яса, птиці і риби об'єднують в загальний цех, виділяючи для кожного виду сировини стіл, обробні дошки і ножі, обов'язково маркуючи їх, наприклад МС - м'ясо сире, РС- риба сира і т. д.

Доготовочні - холодний і гарячий цехи, де кухарі займаються приготуванням холодних закусок, кулінарних страв, їх оформленням і реалізацією продукції в зали та філії ресторану. Доготовочні цеху повинні забезпечувати потоковість виробництва. В процесі приготування кулінарної швидкопсувної продукції, наприклад холодних закусок і салатів, необхідно строго дотримувати правила санітарії на виробництві.

Спеціалізований цех (кондитерський) випускають борошняні кондитерські вироби.

Допоміжні приміщення - роздавальні, приміщення під склад, тари і санітарно-технічний інвентар. З роздавальних приміщень відпускається готова продукція офіціантам. На склади надходить продукція і сировина для тимчасового зберігання; склади оснащуються холодильними камерами, холодильниками, стелажми і ваговимірювальними приладами.

Виробничі приміщення розташовані так, щоб не порушувалася потоковість виробництва та послідовність операцій технологічного процесу. У всіх приміщеннях в залежності від призначення встановлюється технологічне, електричне, холодильне та інше обладнання.

При організації роботи у виробничих цехах дотримуються санітарні норми і правила, а також правила техніки безпеки при роботі з обладнанням, протипожежної безпеки та охорони праці, створені умови для нормального праці працівників кафе.

Висота виробничих приміщень ресторану не менше 3-3,5 м. Температура повітря в холодному цеху не перевищує 16-18 ° С, а в гарячому 22-25 ° С. Цехи мають сильну приточно-витяжну вентиляцію. Особливо потужна вентиляція обладнується в кухні, мийної і холодному цеху. У гарячому цеху над електричними плитами і жаровнями обладнана вентиляційна витяжка для видалення жирних випаровувань і теплоти, що виділяються при приготуванні їжі.

Виробничі цехи оснащені раковинами, ваннами, до яких підводиться гаряча і холодна вода і каналізація. Вода також підводиться до обладнання, котлів, плит.

Для внутрішнього оздоблення виробничих приміщень кафе використані водонепроникні матеріали, придатні для миття і прибирання. Так, панелі облицьовані керамічною плиткою на висоту 1,7 м, які легко піддаються

санітарній обробці. Підлога покрита плиткою. Стіни і стеля пофарбована світлою водоемульсійною фарбою (двічі).

У виробничих приміщеннях з штучним освітленням робочі місця висвітлені рівномірним світловим потоком. При природному освітленні робочі місця віддалені від вікон не більше ніж на 8 м.

Одним з основних умов дотримання технологічного процесу виробництва кулінарних виробів і страв є наукова організація праці у виробничому цеху, а саме: вибір найбільш раціональних методів і прийомів виконання роботи; правильна організація робочих місць з урахуванням послідовності операцій технологічного процесу; оснащення цехів необхідним інвентарем, посудом та обладнанням, максимально механізують трудові операції; виключення зустрічних потоків сировини і готової продукції; раціональне використання виробничих площ та устаткування. Все це підвищує продуктивність праці. На робочому місці працівника інструменти, інвентар та різні пристосування, потрібні для роботи, повинні розташовуватися поруч, а ті інструменти, які використовуються рідко, розміщуються на віддалі. Сировина і напівфабрикати розташовують зліва, а інструменти - справа. Інвентар, посуд зберігаються на полицях у шафі або стелажах.

### **2.2.3 Аналіз організації обслуговування комплексних обідів**

Підготовка посуду, приладів, столової білизни

Бригадир офіціантів отримує в сервізної посуд і столові прилади, ретельно перевіряючи їх стан. Тарілки повинні бути без тріщин і відколів, фужери, чарки - чистими і без пошкоджень. Виявивши дефекти на посуді, приладах, їх повертають у сервізную.

Приступаючи до сервіровки столів, офіціанти попередньо протирають посуд і прилади чистими серветками. Тарілку, обхопивши її лівою рукою кінцем рушника, а правою рукою затиснувши іншу частину рушника, протирають, повертаючи. Келихи протирають обережно, так як при сильному натисканні крихке скло може лопнути і поранити руку. Не можна дути на скляний посуд, протираючи її, використовувати несвіжу серветку - це суперечить правилам санітарії та гігієни. Столові прилади беруть (відразу кілька штук) лівою рукою через рушник, а правою протирають до блиску. Начищені прилади укладають на серветку, на підноси і прибирають в підсобний столик. Сільнички наповнюють на 3/4 обсягу сіллю і закривають кришкою. Перечниці наполовину наповнюють сухим перцем.

Сервірування столів

Послідовність сервірування столу наступна: накриття столу скатертиною, сервіровка тарілками, приладами, скляним посудом, складання серветок, розстановка приладів для спецій.

Сервірування столу тарілками. Для обслуговування використовують тільки порцеляновий посуд. Цей посуд відрізняється легкістю, витонченістю, чудовим дизайном і малюнком.

Сервіруючи стіл, офіціант бере в ліву руку на рушник стопку з 8-10 тарілок, а правою рукою розставляє їх на столі. Тарілку офіціант повинен брати великим і вказівним пальцями, витягнувши вказівний палець уздовж бортика тарілки, а іншими пальцями притримувати дно тарілки. Сервіруючи стіл дрібними столовими та (або) закусочними тарілками, офіціант йде уздовж столу справа наліво, а пиріжкові тарілки розкладає, йдучи зліва направо, тримаючи тарілки на правій руці. На стіл тарілку ставлять точно проти крісла (стільця) на відстані 2 см від краю столу. Емблема ресторану на тарілці повинна бути повернута в бік відвідувача.

Сервірування столу столовими приборами. Для звичайного сервірування застосовують прилади з нержавіючої сталі. Прилади ділять на основні, за допомогою яких їдять, і допоміжні, за допомогою яких накладають, розкладають і нарізають. До основних приладів відносять закусочні, рибні, столові, десертні і фруктові прилади. Закусочний прилад (ніж і вилка) подають до холодних страв і закусок і деяким гарячим блюдам (млинців, яєчні). Столовий прилад (ніж, виделка, ложка) використовують для сервіровки перших і других гарячих страв. Десертний прилад (ніж, виделка, и ложка) використовують для солодких страв. Десертними вилами і ножом сервірують стіл, коли в замовленні передбачені фрукти (груші, яблука, кавуни та дині), тільки; виделкою, якщо замовлений фруктовий салат. Ложку чайну сервірують для чаю, а кавову для кави. Допоміжні прилади – ніж для масла, ніж для сиру, ніж-пила для нарізки лимона.

Перед сервіруванням столів офіціант ретельно перевіряє, в наявності чи прилади, які згідно меню можуть знадобитися при обслуговуванні. Далі офіціант бере піднос з підготовленими столовими приборами на долоню лівої руки, а правою розкладає ножі і ложки, рухаючись при цьому вздовж столу, справа наліво. Вилки офіціант розкладає лівою рукою, тримаючи піднос у правій руці і рухаючись вздовж столу зліва направо. Праворуч від дрібної столової тарілки розкладають ножі (столовий, рибний, закусочний) лезом до тарілки, на відстані 0,5 см між приборами і від краю тарілки. Якщо замовлений перша страва, то праворуч також кладуть столову ложку увігнутою стороною догори, між закусочним і рибним ножами. Зліва в напрямку від тарілки на відстані 0,5 см розкладають столову, рибну, а потім закусочну виделки зубцями вгору. Кінці ручок столових приладів повинні бути на одному рівні з тарілкою і на відстані 2 см від краю столу.

Сервірування скляним посудом. Сервірують столи скляним посудом з рук або з підносів. При невеликій кількості приладів зі скла офіціант поміщає їх між пальцями лівої руки ємністю вниз (долоню підвернена вгору), а правою рукою бере за ніжку скляний прилад і ставить на стіл. Якщо офіціант користується підносом, то він встановлює перевернуті фужери, чарки, келихи (Кожен вид приладів окремо) на покритий серветкою піднос. Пересуваючись уздовж столу і тримаючи піднос на долоні лівої руки, офіціант правою рукою ставить прилад справа на певне місце.

Сервірування столу завершується розкладанням серветок і розстановкою приладів зі спеціями.

На підставі представленої вище інформації, очевидно, що в кафе «NAVALO» присутні досить істотні проблеми в області організації послуги комплексних обідів, точніше така послуга організована тільки для персоналу.

## ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

Вивчення пропозицій закладів ресторанного господарства в області ділового харчування, до якого, зокрема, відноситься комплексний обід або бізнес-ланч, показує значний інтерес рестораторів до цього цільового сегменту. Ресторанний бізнес сьогодні розвивається стрімкими темпами. В багатьох закладах ресторанного господарства по всьому світу набуває популярності така послуга, як комплексний обід».

Дослідження складається з двох частин: теоретичної та аналітичної. Теоретична частина дослідження показала, що:

1) комплексний обід - це ситний недорогий обід з уже заздалегідь складеним меню, яке включає в себе суп, другу страву і салат. Завдяки своїй зручності комплексний обід популярний вже багато років. Основна перевага комплексного обіду полягає в низькій вартості і в тому, що не потрібно думати, що ж вибрати на цей раз;

2) Є креативні варіанти комплексних обідів, як наприклад комплекси:

- «Співробітник»;
- «Секретар»;
- «Менеджер»;
- «Директор»;

3) комплексні обіди повинні задовольняти декільком обов'язковим вимогам:

- вони повинні бути смачними і ситними.
- щоденні меню таких обідів не збігаються.
- вартість повинна бути помірною;

4) існують основні формати пропозицій бізнес-харчування:

- основною умовою успішної організації бізнес-харчування є оперативність;

- до другої умови покупки послуги відноситься вдале розташування ресторану або кафе;

- третьою умовою лояльності потенційних клієнтів є якість і смак їжі;

5) особливості організації комплексних обідів на доставку:

- обіди доповнюються необхідними столовими приборами і достатнім набором серветок, що дозволяє домогтися максимальної зручності для клієнта;

- комплексне меню – досить насичене. Набору продуктів досить для того, щоб ви не відчували почуття голоду до самої вечері;

- представлені обіди складаються з урахуванням рекомендацій провідних дієтологів. Це означає, що вони володіють оптимальною калорійністю і включають в себе всі необхідні поживні речовини для нормального функціонування організму;

- їжа фасується в спеціальній тарі, яка дозволяє прекрасно підтримувати температуру. Не доведеться розчаровано їсти холодний суп або м'ясну страву: фірма ретельно стежить за комфортом клієнтів;

- як правило, вартість комплексних обідів трохи нижче, ніж при замовленні тих же ласощів окремо. Крім того, їжа на замовлення набагато дешевше, ніж візит в кафе або ресторан;

- компанія, яка займається кейтерингом, привозить придбані страви максимально оперативно. Ви можете абсолютно не сумніватися в їх свіжості. Представники таких організацій досить вимогливі до вибору продуктів для виконання Ваших замовлень;

- вартість доставки є досить прийнятною. При замовленні продукції на певну суму ви зможете розраховувати на те, що обрану їжу вам привезуть абсолютно безкоштовно. Керівникам офісів варто задуматися: можливо, настав час організувати власну їдальню для співробітників організації;

- комплексні обіди користуються популярністю не тільки серед працівників різних фірм. Нерідко цю можливість використовують люди, які втомилися від щоденного приготування численних страв;

б) фактори економічної ефективності бізнес-ланчу:

- місце розташування підприємства харчування;
- відсутність конкурентів- ворогів послуги «бізнес-ланч»;
- доступна ціна бізнес-ланчу;

7) приклади конусної програми бізнес-ланчів:

- два за ціною одного;
- кожен десятий в подарунок;
- абонемент, гість оплачує собі постійне відвідування бізнес-ланчів в кількості 20 шт., за ціною 15 шт.;

- хлібна корзина або глечик з водою, гостю на стіл ставиться, без замовлення з його боку, або хліб, або вода, як би в подарунок;

- розіграш подарунків по чеку і т. д.

8) До ворогів ресторанних бізнес-ланчів можна віднести:

- стаціонарні їдальні, кафе, розташовані в офісних центрах;
- доставка обідів в офіс;
- підприємства швидкого обслуговування;
- колісний фаст-фуд.

В практичній частині дослідження проведений аналіз послуги комплексних обідів, яка застосовується в кафе «NAVALO» за наступними етапами:

- етап 1: аналіз особливостей складання меню для комплексних обідів;
- етап 2: аналіз організації виробництва комплексних обідів;
- етап 3: аналіз організації обслуговування комплексних обідів.

На підставі представленої вище інформації, очевидно, що в кафе «NAVALO» присутні досить істотні проблеми в області організації послуги комплексних обідів (бізнес-ланчів), точніше така послуга організована тільки для персоналу.

В якості найбільш оптимальних варіантів усунення виявлених проблем можна запропонувати впровадження наступних заходів:

1) розробка рекомендацій при складанні меню комплексних обідів;

2) розробка меню комплексних обідів на три місяці.

Завдяки впровадженню зазначених вище заходів можна спрогнозувати істотне поліпшення не тільки якості послуг, що надаються, а й економічного стану всього підприємства.

**Рекомендацій при складанні меню комплексних обідів:**

1. Обов'язкова наявність овочевих салатів, маринадів, овочевої ікри, маринованих овочів .
2. Суп. Наявність чергового блюда. Інші супи: один овочевий, другий – круп'яної. На роздачі супи як з м'ясом так і без м'яса.
3. Страви з риби: риба припущена, смажена в асортименті .
4. Страви з м'яса. М'ясо повинно бути черговим блюдом обов'язково. М'ясо натуральне, січене, страви із птиці.
5. Гарніри: пюре картопляне. Решта - гарніри в асортименті. Обов'язкова присутність овочевого гарніру: капуста припущена, овочі припущені і т. д.
6. Соус. Сметанний, червоний основний.
7. Сирники, омлети, млинці, оладки - щодня.
8. Млинці, млинці фаршировані в асортименті – постійно.
9. Випічка в асортименті. Після обіду упор потрібно робити на випікання прісно-здобних виробів не великими партіями.
10. Обов'язкова наявність нарізних пирогів в асортименті.
11. Кондитерські вироби - в асортименті.
12. Напої - чай, кава. Необхідно робити упор на кваси, морси, компоти, зелені холодні чаї.

**Розробка меню комплексних обідів на три місяці (270 грн.)**

Таблиця 2.2 - Комплексне тижневе меню № 1

Найменування	Вихід, г
1	2
<i>Понеділок</i>	
Вінегрет	100
Суп з куркою	500/10
Печінка по-домашньому	75
Пюре картопляне	150
Хліб	120
<i>Вівторок</i>	
Салат «Самоцвіти»	100
Борщ з м'ясом	500/5
Риба припущена з овочами	75
Рис з овочами	150
Хліб	120
<i>Середа</i>	
Салат з буряка з сиром	100

Продовження табл. 2.2

1	2
Розсольник	500/10
Печеня по-домашньому	50/200
Хліб	120
<i>Четвер</i>	
Салат по-італійськи	100
Борщ зі свіжою капустою	500/10
Голубці	160/20
Хліб	120
<i>П'ятниця</i>	
Салат з крабовими паличками	100
Суп гороховий	500
Плов	50/200
Хліб	120

Таблиця 2.3 - Комплексне тижневе меню № 2

Найменування	Вихід, г
1	2
<i>Понеділок</i>	
Салат овочевий	100
Суп грибний	500/10
Печеня по-домашньому	75
Пюре морквяне	150
Хліб	120
<i>Вівторок</i>	
Салат «Рубін»	100
Борщ український	500/5
Курка припущена з овочами	75
Рис	150
Хліб	120
<i>Середа</i>	
Салат з капусти	100
Суп-пюре овочевий	500/10
Котета по-київські з картоплею-фрі	50/200
Хліб	120
<i>Четвер</i>	
Салат грецький	100
Борщ зі свіжою капустою	500/10
Перець фарширований	160/20
Хліб	120



Продовження табл. 2.3

1	2
<i>П'ятниця</i>	
Салат з кальмарами	100
Бульон з яйцем	400
Пельмені зі сметаною	200/20
Хліб	120

Таблиця 2.4 - Комплексне тижневе меню № 3

Найменування	Вихід, г
1	2
<i>Понеділок</i>	
Салат «Столічний»	100
Борщ «Флотський»	500/10
Міні-котлетки із кролика	75
Пюре картопляне	150
Хліб	120
<i>Вівторок</i>	
Салат «Наріне»	100
Борщ з пампушками	500/5
Карп припущений з овочами	75
Капуста кольорова	150
Хліб	120
<i>Середа</i>	
Салат «Арарат»	100
Солянка м`ясна	500/10
Чахохбіллі із кур	200
Хліб	120
<i>Четвер</i>	
Салат «Капрезе»	100
Суп-крем із шампіньонів	500/10
Вареники з сиром і сметаною	200/20
Хліб	120
<i>П'ятниця</i>	
Салат «Пікантний»	100
Суп із індички	500/10
Фрікадельки	75
Паста «Болоньезе»	150
Хліб	120

Таким чином, запропоновані заходи, а саме рекомендації при складанні меню комплексних обідів та меню комплексних обідів на три місяці

сприятимуть розширенню та поліпшенню якості надання послуг і як наслідок, прогнозованому підвищенню економічних результатів підприємства.

Завдяки впровадженню комплексних обідів (бізнес-ланчів) для широкого кола споживачів можна збільшити потік відвідувачів певного контингенту і як наслідок підвищити прибуток підприємства.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Малюк Л. П. Організація виробництва на підприємствах : навч. посіб. Полтава : ПУСКУ, 2019. 254 с.
2. Архіпов В. В. Організація ресторанного господарства : підр. Київ : Інкос, 2017. 280 с.
3. П'ятницька Н. А. Організація виробництва у підприємствах ресторанного господарства. Практикум : навч. посіб. Київ : Вища школа, 2015. 246 с.
4. Кравець С. Г. Ключові компетентності у професійному становленні фахівців ресторанного сервісу : навч.-метод. комплекс. Київ : ЗАТ «НІЧЛАВА», 2013. 112 с.
5. Архіпов В. В., Іванникова Т. В., Архіпова А. В. Ресторанна справа: асортимент, технологія і управління продукцією в сучасному ресторані : навч. посіб. Київ : Центр учбової літератури, 2018. 357 с.
6. Назаренко І. А., Никифоров Р. П., Лохман Н. В. Організація ресторанного господарства : навч. посіб. Кривий Ріг : ДонНУЕТ, 2017. 165 с.
7. Питання ресторанного бізнесу: [Офіційний сайт]. – Режим доступу: <http://www.ukrbiz.net>.
8. Компанія «Ресторатор Україна»: [Офіційний сайт]. – Режим доступу: <http://www.restorator.com.ua/rus/index.html>.
9. Інжиніринг у ресторанному бізнесі: навчальний посібник / Кузьмін О.В. та ін. -Херсон: ОЛДІ-ПЛЮС, 2019. 488 с.
10. Влащенко Н.М. Інноваційні технології у ресторанному, готельному господарстві та туризмі: навч. посіб. Харків: ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2018. 373 с.
11. Білецька К.В. Основи менеджменту: навч. посіб. Луцьк: СНУ ім. Лесі Українки, 2013. 226 с.
12. Назаренко І. А., Боднарук О. А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства : навч. посіб. Кривий Ріг : ДонНУЕТ, 2020. 128 с.
13. Мальська М. П., Гаталюк О. М., Ганич Н. М. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів : підр. К. : Центр учбової літератури, 2013. 584 с.
14. Сало Я. М. Організація обслуговування населення на підприємствах ресторанного сервісу. Ресторанна справа: довідник офіціанта. Львів: Афіша, 2010. 304 с.
15. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства: підр.: за ред. П'ятницької Н. О. 2-ге вид. перероб. та допов. К.: Центр учбової літератури, 2011. 584 с.
16. Литвиненко Т. К. Новітні технології обслуговування у сфері ресторанного бізнесу. навч. посіб. К.:КНТЕУ, 2011. 215 с.
17. Машир Н. П. Ресторанний сервіс та секрети гостинності. К. ЦНЛ, 2016. 396 с.

18. Світлична М. Л. Особливості ресторанного сервісу: навч. посіб. Житомир: Полісся, 2009. 368 с.
19. Методичні рекомендації до виконання кваліфікаційної роботи [Текст]: для здобувачів вищої освіти спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа», ступінь «бакалавр» / М-во освіти і науки України, Донец. нац. ун-т економіки і торгівлі ім. М. Туган-Барановського, каф. технологій в ресторанному господарстві, готельно-ресторанної справи та підприємництва; О. А. Ніколайчук, А. В. Слащева, Н. С. Приймак, О. А. Сімакова. Кривий Ріг: ДонНУЕТ, 2022. 11 с.