

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: «Удосконалення організації харчування різних контингентів
споживачів у закладі ресторанного господарства»

Виконав:

здобувач вищої освіти

Коновалова Валентина Віталіївна

(прізвище, ім'я, по-батькові)

_____ (підпис)

Керівник: доцент кафедри ТРГГРСЦ, 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
Коноваловій Валентині Віталіївні
прізвище, ім'я, по батькові

1. Тема роботи: Удосконалення організації харчування різних контингентів
споживачів 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 організації харчування різних контингентів
споживачів у закладах ресторанного господарства. Аналіз організації
харчування різних контингентів споживачів в кафе «El Rancho Sofia».

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	Примітка
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 _____ Коновалова В.В.
(підпис)

Керівник роботи _____ Сімакова О.О.
(підпис)

РЕФЕРАТ

Загальна кількість в роботі: 46 сторінок, 5 рисунків, 3 таблиці,
19 використаних джерел

Об'єкт дослідження:	кафе «El Rancho Sofia»
Предмет дослідження:	організація харчування різних контингентів споживачів в кафе «El Rancho Sofia»
Мета дослідження:	удосконалення організації харчування різних контингентів споживачів у закладі ресторанного господарства на прикладі ресторанного об'єкта – кафе «El Rancho Sofia»
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:	<ol style="list-style-type: none"> 1) охарактеризовано особливості організації харчування різних контингентів споживачів; 2) описано методику аналізу організації харчування різних контингентів споживачів у закладах ресторанного господарства та факторів, які здійснюють вплив на його розвиток; 3) проаналізовано організацію харчування та обслуговування різних контингентів споживачів в кафе «El Rancho Sofia»; 4) виявлено проблеми та надани рекомендації щодо удосконалення організації харчування різних контингентів споживачів у закладі ресторанного господарства - кафе «El Rancho Sofia».
Ключові слова	Контингенти, удосконалення, споживачі, заклад ресторанного господарства, організація харчування, асортимент кулінарної продукції.

ЗМІСТ

	Вступ	6
Розділ 1	Теоретико-методичні основи організації харчування різних контингентів споживачів у закладах ресторанного господарства	8
1.1	Особливості організації харчування різних контингентів споживачів	8
1.2	Методика аналізу організації харчування різних контингентів споживачів у закладах ресторанного господарства та факторів, які здійснюють вплив на його розвиток	21
Розділ 2	Аналіз організації харчування різних контингентів споживачів в кафе «El Rancho Sofia»	23
2.1	Загальна характеристика ресторанного об'єкта – кафе «El Rancho Sofia»	23
2.2	Аналіз організації харчування та обслуговування різних контингентів споживачів в кафе «El Rancho Sofia»	25
	Висновки та рекомендації	39
	Список використаних джерел	45

ВСТУП

Актуальність теми. «Ресторанне господарство в усі часи було затребуваним та економічно вигідним видом людської діяльності. У цивілізованих країнах світу ресторанне господарство є одним з найбільш розповсюджених видів малого та середнього бізнесу, процеси конкурентності між якими сприяють інтенсивному розвитку нових форм і методів обслуговування в індустрії гостинності» [1].

«Основним призначенням підприємств ресторанного господарства є надання послуг організації харчування людей за місцем роботи, навчання і інших не домашніх умовах. Підприємства ресторанного господарства виробляють продукцію, надають послуги і це все продають різним контингентам населення. Споживач продукцію і послуги купує, тобто обмінює на гроші. Так утворюється ринок підприємств ресторанного господарства» [1].

Охоплення харчуванням різних контингентів населення залишається досі ще низьким. Високі ціни, непідкріплені достатньо високою якістю та різноманітним асортиментом продукції й послуг, стали основною причиною відмови від гарячого харчування відповідних категорій населення. Сьогодні спостерігається тенденція до збільшення кількості та типів підприємств харчування, хоча розвиток мережі здійснюється дуже повільними темпами.

«Не дивлячись на вплив різних негативних чинників на діяльність підприємств в період формування ринку, сьогодні є багато прикладів організації значної кількості нових невеликих ресторанів, кафе, барів. Їх діяльність частіше усього орієнтована на споживача з високими прибутками. Але цей факт тільки свідчить про те, що ринкові процеси набувають силу і впроваджуються в практичну діяльність сфери послуг, а в її складі і на підприємства ресторанного господарства» [2].

Сьогодні успіх ресторатора залежить від наявності професійного менеджменту, сучасної кухні, наявності концепції закладу, бездоганного сервісу, цікавого інтер'єру і розумних цін. Керівники прагнуть стати демократичнішими і привернути потенційних клієнтів великою різноманітністю послуг. Вони стали приділяти більше уваги сервісу, якості меню і винної карти.

«Якість обслуговування впливає на результати фінансової діяльності ресторану, оскільки формує стійкий потік споживачів, охочих скористатися запропонованими послугами і насолодитися рівнем сервісу, що надається. Із зростанням культури обслуговування збільшується товарообіг, підвищується рентабельність і знижуються витрати підприємств ресторанного бізнесу. Тому основними тенденціями розвитку ресторанного бізнесу є» [2]:

- створення ресторанами сприятливого іміджу для своїх закладів;
- своєчасні розрахунки з постачальниками, від яких залежить ліміт кредиту і відношення самих постачальників до даного ресторану;
- формування позитивної думки про ресторан серед постійних споживачів.

Отже, динамічний розвиток українського ресторанного ринку сприяє не

лише кількісному зростанню закладів ресторанного господарства різних форм власності, а й поліпшенню якості рівня обслуговування, розширенню та оновленню асортименту страв і напоїв, удосконаленню форм і методів обслуговування для різних контингентів споживачів.

«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.» [2].

Виходячи з викладеного, *метою роботи* є удосконалення організації харчування різних контингентів споживачів у закладі ресторанного господарства на прикладі ресторанного об'єкта – кафе «El Rancho Sofia».

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

- охарактеризувати особливості організації харчування різних контингентів споживачів;
- описати методикку аналізу організації харчування різних контингентів споживачів у закладах ресторанного господарства та факторів, які здійснюють вплив на його розвиток;
- проаналізувати організацію харчування та обслуговування різних контингентів споживачів в кафе «El Rancho Sofia»;
- виявити проблеми та надати рекомендації щодо удосконалення організації харчування різних контингентів споживачів у закладі ресторанного господарства - кафе «El Rancho Sofia».

Об'єктом кваліфікаційної роботи є кафе «El Rancho Sofia».

Предметом кваліфікаційної роботи є організація харчування різних контингентів споживачів в кафе «El Rancho Sofia».

«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» [3].

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧНІ ОСНОВИ ОРГАНІЗАЦІЇ ХАРЧУВАННЯ РІЗНИХ КОНТИНГЕНТІВ СПОЖИВАЧІВ У ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

1.1 Особливості організації харчування різних контингентів споживачів

Особливості організації харчування споживачів за місцем роботи

Всі питання організації харчування на підприємстві покладаються на керівництво підприємства і його відповідні служби, а безпосереднього функціонування об'єкта ресторанного господарства - на його керівника.

Із загального числа місць в робочих їдальнях на виробничих підприємствах рекомендується не менше 20 % виділяти для організації дієтичного харчування. Для кожної дієти складається окреме меню або проти страви в загальному меню вказується номер дієти. Приготування дієтичних страв повинно контролюватися медичними працівниками і здійснюватися кваліфікованими кухарями, які мають відповідну підготовку.

Для працюючих в галузях з особливо шкідливими умовами праці рекомендуються спеціальні раціони лікувально-профілактичного харчування, а також норми видачі молока і вітамінних препаратів. Витрати, пов'язані з безкоштовною видачею молока, можуть проводитися за рішенням трудових колективів за рахунок як собівартості продукції, що випускається, так і Фонду соціального розвитку, в бюджетних організаціях - за рахунок асигнувань по бюджету, які перераховуються столовим за безготівковим розрахунком.

«Залежно від чисельності працюючих і умов роботи організуються їдальні з буфетами, відділами, магазинами кулінарії та інші об'єкти харчування. Їдальні виробничих підприємств за способом виробництва поділяються на два види: їдальні, що працюють на сировину, і їдальні, що працюють на напівфабрикатах. При визначенні типів об'єктів ресторанного господарства та їх розміщенні необхідно враховувати особливості виробничого підприємства. На виробничих підприємствах, з числом працюючих в найбільш численній зміні 250 чоловік і більше, передбачаються їдальні, як правило, на напівфабрикатах, при кількості працюючих менше 250 чоловік рекомендується організація їдален-роздавальних з відпусткою гарячих страв, що доставляються з інших об'єктів харчування. При кількості працюючих в найбільш численній зміні 30 осіб за погодженням з органами державного санітарного нагляду передбачаються кімнати прийому їжі» [4].

Приміщення їдалень при виробничих підприємствах повинні відповідати технічним, санітарним, протипожежним та іншим вимогам, встановленим для об'єктів харчування відповідного типу нормативними документами. Керівникам виробничих підприємств з числом працюючих в максимальну зміну від 250 до 500 чоловік рекомендується виділяти їдальням необхідні приміщення

для організації відділів кулінарії, а з числом працюючих понад 500 чоловік в максимальну зміну магазинів з широким асортиментом кулінарної продукції, кондитерських виробів.

На об'єкти ресторанного господарства покладаються наступні функції:

- надання харчування працівникам підприємства з мінімальними націнками;
- забезпечення суворого дотримання встановлених правил приймання сировини, що надходить, вимог до кулінарної обробки харчових продуктів, а також умов і термінів зберігання і реалізації швидкопсувних продуктів;
- забезпечення ефективного використання виробничих потужностей для приготування в широкому асортименті кулінарної продукції та булочно-кондитерських виробів;
- забезпечення робітників харчуванням за графіком, узгодженим з виробничим підприємством;
- розробка та узгодження з виробничим підприємством і профспілковим комітетом різноманітного по днях тижня меню сніданків, обідів і вечерів і забезпечення відповідно до нього постачання об'єктів харчування необхідними продуктами, випуск страв високої якості, надання робітникам і службовцям необхідного дієтичного (лікувально-профілактичного) харчування;
- організація у виділених підприємством приміщеннях продажу кулінарної продукції, булочно-кондитерських виробів, покупних товарів згідно з установленим режимом роботи;
- забезпечення кухонним інвентарем, миючими та дезінфікуючими засобами;
- забезпечення збереження наданих для об'єктів харчування приміщень, обладнання, інвентарю, меблів, правильної експлуатації холодильного, торгово-технологічного, механічного обладнання, утримання його в повній справності;
- забезпечення утримання приміщень об'єктів харчування, обладнання, інвентарю, меблів у належному стані з дотриманням санітарних правил;
- організація при великих їдальнях технологічної харчової лабораторії щодо забезпечення контролю якості сировини, що надходить, кулінарної продукції, булочно-кондитерських виробів або ж здійснення лабораторного контролю на договірній основі з діючими технологічними харчовими лабораторіями;
- підвищення професійної майстерності працівників об'єктів харчування.

«Особливості організації промислового виробництва, ступінь концентрації робітників і службовців і деякі інші фактори впливають на раціональний режим роботи підприємств харчування, їх розташування, місткість залів і вибір форм обслуговування.

За ступенем концентрації контингент тих, хто харчується поділяють на дві групи: зосереджений і розосереджений. У зосереджених контингентів різна організація виробничого процесу: переривчаста, конвеєрна і безперервна» [5].

Переривчасті виробничі процеси регламентують єдину (для окремих цехів, дільниць) перерву тривалістю 30-60 хв., в межах якої встановлюється

ступінчастий графік відвідування їдальні окремими цехами, відділами, бригадами. Це дозволяє створити відносно рівномірний інтенсивний потік відвідувачів і організувати харчування в межах черговості.

На підприємствах з конвеєрним виробництвом праця робітників взаємопов'язана, тому єдину перерву доцільно встановлювати для всієї зміни або більшості цехів. Це обумовлює безперервний потік відвідувачів в їдальнях, інтенсивність якого коливається в широких межах.

«У ряді галузей промисловості застосовуються безперервні виробничі процеси, пов'язані зі специфічними умовами технологічного виробництва (доменне, мартенівське) або умовами праці (гірські і кар'єрні виробки), що ускладнює встановлення регламентованих перерв. Для прийому їжі в таких умовах використовуються технічні перерви, і гаряча їжа доставляється до робочих місць.

Режим роботи їдалень і буфетів встановлюється з урахуванням раціонального використання робочого часу працівників і матеріально-технічної бази підприємства харчування. Він повинен забезпечити харчування в кожній зміні, в періоди до і після роботи» [6].

Залежно від характеру основного технологічного процесу, місткості обідніх залів і інтенсивності потоків відвідувачів застосовується самообслуговування з попередньою і подальшою оплатою вартості страв; самообслуговування з попереднім накриттям столів скомплектованими раціонами (сніданок, обід, вечеря) і конвеєрним методом відпустки харчування.

«Основною формою організації харчування на виробничих підприємствах є відпуск скомплектованих раціонів харчування. При їх реалізації обов'язковою умовою є розробка не повторюваних по днях тижня 2-3 варіантів раціонів на 7-10 днів і постачання об'єктів харчування сировиною і напівфабрикатами, необхідними для приготування страв з даного меню. За основними харчовим речовинам меню скомплектованих раціонів має бути орієнтоване на найбільш численну професійну групу, враховувати склад працівників за статтю і віковими особливостями, сезон року» [7].

«Організація харчування розосереджених контингентів споживачів має свої особливості. Харчування працівників невеликих підприємств (з числом працюючих до 50 осіб) може здійснюватися в загальнодоступних їдальнях, розташованих поблизу, а також в кімнатах прийому їжі, в яких встановлюється необхідне малогабаритне обладнання. Крім того, працівники таких підприємств можуть обслуговуватися і за допомогою спеціальних автобусів-роздавальних, призначених для відпуску страв, тобто залишаючись при цьому на своїх робочих місцях або харчуючись в спеціально відведених приміщеннях» [8].

Об'єкти харчування на виробничих підприємствах забезпечуються необхідними нормативними документами на основі договорів, що укладаються з органами управління та державного регулювання на місцях або з іншими суб'єктами господарювання в ресторанному господарстві.

Особливості організації харчування учнів у загальноосвітніх навчальних закладах

Тривалість перерв, під час яких здійснюється харчування учнів, має бути не менше 20 хв., при посадці учнів двічі за перерву — 30 хв. Тривалість проміжків між окремими прийомами їжі не повинні перевищувати 3,5—4 години. При погодженні з органами держсанепіднагляду допускається споживання їжі молодшими школярами в класних кімнатах.

Викладачі здійснюють контроль за споживанням їжі учнями молодших класів.

Для молодших школярів столи сервірує персонал їдальні. Класний керівник організовано заводить їх до їдальні і розсаджує за столи. У процесі споживання їжі він навчає їх правилам поведінки за столом. Збирають посуд чергові старшокласники і персонал їдальні.

Враховуючи, що школярів необхідно обслужити швидко, важливе значення має запровадження нових технологій та форм обслуговування. Найбільш раціональним є такий спосіб роздавання їжі, коли страви порціонують в індивідуальний посуд багаторазового використання і вставляють у спеціальне обладнання, яке зберігає необхідну температуру. Це може бути роздавальна лінія з накопичуванням раціонів харчування або термопорти.

Комплексна програма «Карта учня», розроблена і запроваджена в деяких школах Києва, дозволяє реалізувати систему безготівкових розрахунків, а також дає можливість вирішення низки комплексних проблем соціально-економічного характеру. Особливого значення набуває така система, коли організація шкільного харчування стає предметом загальнодержавної та міської турботи і спрямована на більш повне забезпечення раціональним харчуванням школярів. Головною ланкою при цьому стають державні комунальні торгово-виробничі підприємства (комбінати шкільного харчування). Вони закуповують, частково переробляють і доставляють сировину, напівфабрикати і готову продукцію шкільним закладам ресторанного господарства. З часом їх значення в організації харчування школярів має якісно зростати: вони повинні готувати сніданки, обіди і відправляти шкільним закладам ресторанного господарства — особливо тим, які не мають умов для приготування їжі.

Другою важливою ланкою в організації шкільного харчування є постачальники, які одержують право на поставку продукції для школярів.

Контроль за виконанням зобов'язань, взятих комбінатами харчування і постачальниками, є складним завданням. Вирішенню цієї важливої проблеми може допомогти міська інформаційна система «Шкільне харчування», яка об'єднує всі зацікавлені організації, в тому числі міську і районні державні адміністрації (відділи торгівлі), міське і районні управління освіти, школи.

Інформаційна система «Шкільне харчування» має базу даних, до якої надходить вся необхідна інформація. Шкільні комбінати і постачальники забезпечують її введення: відомості за договорами між постачальниками і шкільними комбінатами харчування, накладні на поставку продукції, платіжні

документи на оплату постачальником і одержання бюджетних коштів, меню, інформація про санітарні та гігієнічні сертифікати на товари тощо. Міська держадміністрація забезпечує введення нормативно-довідкової інформації, здійснює контроль за надходженням документів і проводить аналіз діяльності постачальників та шкільних комбінатів харчування. На основі цієї інформації можна скласти різні звіти, які дозволять повністю висвітлити і оцінити роботу всіх учасників системи шкільного харчування.

Особливості організація харчування учнів у професійно-технічних навчальних закладах

У професійно-технічних навчальних закладах навчається більше півмільйона громадян України, 70 % яких поряд з професією здобувають повну загальну середню освіту. Їх фінансування здійснюється з державного бюджету.

«При організації харчування учнів професійно-технічних навчальних закладів слід враховувати, що в умовах сьогодення частина учнів (приблизно 20 %) оволодіває професією на контрактній основі. Тому учні, які знаходяться на державному забезпеченні, повинні одержувати харчування за місцем навчання згідно з нормативно-законодавчими актами, описаними вище, а учні, які навчаються на контрактній основі, харчуються за власні кошти» [9].

«Організація харчування учнів має надзвичайно важливе значення, бо серед них соціально незахищені громадяни складають 44 %, що в чотири рази більше, ніж серед школярів. Крім того, в процесі здобуття професійної освіти підлітки підпадають під вплив складного комплексу факторів, які негативно впливають на окремі органи і системи організму. У зв'язку з тим, що організм підлітка не завжди спроможний відповісти адекватною захисною реакцією на вплив несприятливих факторів середовища, можуть виникати функціональні порушення, які при тривалому негативному впливі переходять у патологічні. Тому одним із постійно діючих факторів, які позитивно впливають на організм працюючих підлітків, визначаючи нормальний фізичний і психічний їх розвиток, є раціональне харчування» [10].

Відповідно до сучасних гігієнічних вимог найбільш обумовленим є чотириразове харчування. Загальна енергетична цінність добового раціону залежить від інтенсивності завантаженості підлітків.

Загальну енергетичну цінність добового раціону доцільно поділити при цьому наступним чином: сніданок - 25 %, обід - 35 %, полуденок – 15-20 %, вечеря - 25 %.

Кожний четвертий учень потребує дієтичного харчування, в їдальнях при ПТНЗ воно має бути також організоване.

«На жаль, останнім часом в організації харчування учнів системи профтехосвіти відбулися негативні зміни. Сучасна економічна скрута призвела до того, що більшість ПТНЗ забезпечують обідами і продуктовими наборами учнів із числа дітей-сиріт та дітей, які знаходяться під опікою. Невеликий залишок грошей, виділених із бюджету, після відрахування на утримання дітей-

сиріт використовують для організації харчування дітей із малозабезпечених сімей. Решта дітей можуть харчуватися за власні кошти» [11].

Різке зменшення кількості учнів, які харчуються, призвело до зниження ефективності роботи їдалень, погіршення умов навчання. В цих умовах заслуговує на увагу досвід тих професійно-технічних закладів, які крім коштів, які виділяє держава для організації харчування учнів, знаходять додаткові джерела надходжень продовольчих товарів, що дає їм можливість забезпечити всіх бажаючих триразовим харчуванням за місцем навчання.

«На організацію харчування учнів професійно-технічних училищ впливають особливості навчального процесу. Як правило, протягом року теоретичне навчання в межах навчального закладу чергується з виробничим навчанням, яке може здійснюватися і поза його межами. В останньому випадку харчування організують там, де учні проходять виробничу практику. Для всіх, хто знаходиться в навчальному закладі, розробляється графік організації харчування учнів» [12].

Сніданок передбачається для учнів, які перебувають на повному державному утриманні, і для всіх бажаючих. Обідом забезпечені практично всі, вечерею ті, хто знаходиться на повному державному утриманні, і ті, хто мешкає в гуртожитку і хоче скористатися послугами їдальні.

Важливе значення має планування роботи їдальні. Замовлення на певні раціони харчування надходять на виробництво напередодні в організованому порядку: майстри виробничого навчання або наставники груп фіксують їх у спеціальному журналі в першій половині дня. На основі заявок робиться розрахунок сировини, необхідної для приготування страв згідно меню, затвердженого директором ПТНЗ.

Обслуговування учнів під час сніданку, обіду, вечері здійснюється різними способами. При попередньому накриванні столів чергові отримують талони на раціони харчування певних груп і відповідно до замовлення до приходу учнів розставляють страви на столах: перші страви подають в супових мисках на 4—6 осіб, інші — в індивідуальному посуді. Столи закріплюються за кожною навчальною групою, що сприяє упорядкуванню процесу обслуговування.

Другий спосіб можливий при використанні механізованих роздавальних ліній з накопичувачами. Учні заходять до залу організовано згідно з графіком, талони на вході віддають черговим і йдуть до роздавальної, де беруть таці з комплексними обідами і переносять їх до столів, закріплених за групою. За порядком у залі слідкує черговий по їдальні.

Третій спосіб використовують при малій інтенсивності потоків споживачів. Скомплектовані раціони харчування учні можуть одержати за талонами на не-механізованій роздавальній лінії ЛС.

«Споживання їжі триває 10-15 хвилин. Потім учні відносять використаний посуд до мийного відділення або на конвеєр для збирання посуду. Можливий і такий варіант збирання посуду: після обіду учні залишають посуд на столах, чергові за допомогою возиків збирають його

окремо за видами і відвозять до мийного відділення для санітарної обробки. Потім вони витирають столи і здійснюють вологе прибирання. Це можливо тому, що між споживанням їжі різними групами учнів згідно з графіком їдальні 45-хвилинний урок» [13].

Важливим елементом раціональної організації обслуговування учнів є вибір ефективної форми розрахунку за харчування. Він може здійснюватися безготівково і готівкою або в кредит. Безготівковий розрахунок передбачений для тих, хто знаходиться на державному утриманні. В інших випадках майстер збирає гроші або реєструє тих, хто хоче харчуватися в кредит.

Поряд з основним раціоном харчування учні можуть одержати додаткову продукцію за власні гроші у буфеті: кондитерські вироби, фрукти, гарячі напої, солодкі страви тощо.

На сучасному етапі назріло вирішення такого важливого питання, як запровадження нових форм обслуговування учнів і нових технологій виробництва продукції аналогічно тим, що застосовуються в шкільних їдальнях і буфетах. Крім того, враховуючи, що не всі ПТНЗ мають їдальні, оснащені всім необхідним торгово-виробничим і холодильним обладнанням, важливе значення має спільне зі школами використання базових шкільних підприємств з виробництва напівфабрикатів, кулінарних і кондитерських виробів, готових страв. Практично таке співробітництво має місце в деяких регіонах України.

Особливості організації харчування студентів у закладах вищої освіти

«Для організації харчування студентів при закладі вищої освіти обов'язково повинно бути підприємство ресторанного господарства, до складу якого входять їдальня, кафе, буфети тощо. Це соціально-орієнтовані заклади, як правило, закритого типу. Їдальня призначена для надання студентам основного повноцінного харчування, інші заклади ресторанного господарства виконують допоміжну функцію і створюють умови для організації другого сніданку, полуденку. При ВНЗ створюють також молодіжні кафе, в яких організовують не тільки харчування, а й відпочинок молоді» [14].

Загальна кількість місць у закладах ресторанного господарства розраховується виходячи з нормативу місць на тисячу осіб в максимальну зміну, який складає 200 місць. Місця між закладами ресторанного господарства різних типів бажано поділяти у співвідношенні: їдальня для студентів - 70 %, викладачів - 5 %, дієтична - 10 %, буфети, кафе тощо - 14 %. На сучасному етапі частка місць в їдальні знизилася, а в буфетах і кафе зросла у 2-3 рази. У результаті цього зростає частка студентів, які одержують додаткове харчування, і знижується частка тих, хто має повноцінне гаряче харчування.

«Зклади ресторанного господарства при ЗВО реалізують продукцію за меню вільного вибору і денного раціону харчування. В їдальні доцільно використовувати другий вид меню. Про це свідчать і результати опитування: скомплектовані раціони харчування бажать отримувати 3/4 опитаних студентів, причому кожен шостий потребує сніданку, кожен другий - обіду.

Кожен п'ятий студент потребує дієтичного харчування, тому в їдальні має бути окремий зал для організації дієтичного харчування» [15].

У вечірні години їдальня і кафе можуть використовуватися для проведення бенкетів на комерційній основі, що сприятиме підвищенню ефективності їхньої господарської діяльності і дасть можливість формувати кошти для покращення матеріально-технічної бази підприємства.

Графік роботи закладів ресторанного господарства повністю підпорядковується графіку навчального процесу у вищих навчальних закладах. Інтенсивність попиту на їхні послуги залежить від співпадання чи чергування в різних групах теоретичних занять, практики, сесії, канікул.

«В окремі періоди лекційні та практичні заняття на більшості курсів збігаються у часі, у зв'язку з цим у закладах ресторанного господарства за місцем навчання в цей час спостерігається найбільш інтенсивний потік споживачів. В інший час студенти одних курсів (груп) знаходяться на заняттях, других - на практиці, сесії і т. д. Інтенсивність потоку споживачів при цьому у підприємствах ресторанного господарства, розташованих при гуртожитках, зростає. Під час екзаменаційної сесії студенти з різних причин менше користуються послугами їдалень, змінюється характер попиту: знижується попит на обідню продукцію, підвищується - на бутерброди, кондитерські вироби, соки. Зміна попиту споживачів у закладах ресторанного господарства протягом місяця пояснюється також особливостями виплати стипендії, наявністю святкових і передвихідних днів тощо» [16].

Знайомитися зі складом студентів, умовами їхньої праці і побуту керівники закладів ресторанного господарства повинні напередодні нового навчального року. У навчальній частині навчального закладу є для цього вся необхідна інформація: загальна чисельність студентів), кількість іногородніх студентів, які мешкають у гуртожитках, одержують стипендію, розмір стипендії, режим роботи навчального закладу, план-графік навчального процесу.

Основними споживачами закладів ресторанного господарства при навчальних закладах і студентських гуртожитках є студенти денної форми здобуття вищої освіти і студенти-заочники, які приїжджають на екзаменаційні сесії з інших міст, а також професорсько-викладацький склад і обслуговуючий персонал.

Все це обумовлює режим роботи студентських закладів ресторанного господарства. На їхній роботі позначається нерівномірність завантаження не тільки в цілому за рік, а й протягом півріччя, кварталу, місяця і навіть днів тижня.

Значна частина закладів, які обслуговують студентів, працює 10 місяців на рік, причому режим їхньої роботи має змінюватися залежно від того, проводяться заняття в одну, дві або три зміни. При цьому час роботи закладів ресторанного господарства відповідно збільшується. Графік навчального процесу є основним документом для розробки режиму їхньої роботи.

«Режим роботи підприємств ресторанного господарства встановлюється адміністрацією за погодженням з адміністрацією і профспілковою організацією вищого навчального закладу.

Харчування груп студентів здійснюється за спеціально складеним графіком, як наслідок, вдається регулювати інтенсивність потоку споживачів. Протягом 80 хвилин працівники їдальні встигають прибрати зал і підготувати комплексні обіди (сніданки) для нового потоку.

Заклади ресторанного господарства при навчальних закладах повинні починати роботу за 30 хв. до початку занять першої зміни і закінчувати її через 30 хв. після закінчення занять другої зміни» [17].

Основним методом обслуговування в студентських закладах ресторанного господарства є самообслуговування. Сьогодні багато закладів застосовують метод самообслуговування з наступним розрахунком при відпусканні страв вільного вибору через лінії типу ЛС. Ця форма обслуговування добре себе зарекомендувала в їдальнях при гуртожитках, в яких більш рівномірний і не дуже інтенсивний потік споживачів, у дієтичних їдальнях, де через одну роздавальною реалізують страви (або раціони харчування) різного лікувального призначення. Вона рекомендована при обслуговуванні студентів-іноземців.

«Однак пропускна спроможність цієї системи не відповідає інтенсивності потоку всіх споживачів у залах їдалень при навчальних корпусах. Вивчення характеру й інтенсивності потоку споживачів дозволяє зробити висновок, що у ЗВО утворюються циклічні і дуже інтенсивні потоки споживачів (більше 20 чол./хв.). Причому перерви між заняттями не перевищують 20 хв. Якщо врахувати, що фізіологічно необхідний час для споживання їжі складає 10-15 хв., час на перехід з аудиторії в їдальню і назад 3-5 хв., то на відпускання готової продукції припадає 5-7 хв. обідньої перерви. Щоб роздавальною могла обслужити за цей час сто чоловік, пропускна спроможність її має складати 20 чол./хв., двісті - 40 чол./хв. і т. д.» [18]

При використанні роздавальної типу ЛС досягти цього можна лише шляхом використання декількох роздавальних ліній, що позначиться на ефективності використання торгової площі. Тому в цих умовах доцільні механізовані роздавальні по відпусканню комплексних раціонів харчування з накопичувачами. Це роздавальні періодичної дії, які протягом п'яти хвилин здатні обслужити надзвичайно інтенсивні потоки споживачів. Співвідношення між кількістю комплексних обідів, вставлених в накопичувач, і кількістю місць у залі складає 0,7:1. У цьому випадку доцільним є попередній розрахунок за комплексні обіди. Для забезпечення безперебійної роботи їдальні абонементні талони слід купувати заздалегідь. Це полегшує планування роботи їдальні.

Додатково може бути використана і така форма, як обслуговування на «шведській лінії» або обслуговування з використанням роздавальної вільного руху. У підприємствах, де немає їдальні, а є буфети та кафе, може бути використаний «пілотний метод» обслуговування споживачів. При обох формах обслуговування використовують пересувні візки з охолодженням і підігрівом.

В основному через буфети і кафе реалізують широкий асортимент кондитерських виробів, молочнокислих продуктів, гарячих і холодних напоїв, а також виготовлених в їдальні борошняних кулінарних виробів (піца, кулеб'яка, пиріжки з різними начинками), холодних закусок (салати, яйце відварене, риба під маринадом тощо), других страв (куряче філе, голубці, сирники, гарніри, соуси тощо).

Буфети і кафе оснащуються сучасним обладнанням: барною стійкою, буфетним прилавком з охолоджувальною вітриною і мармітом для підігрівання страв, НВЧ-піччю, пристінною вітриною для демонстрації і зберігання закупних товарів (води солодкої і мінеральної, соків, кондитерських виробів промислового виробництва тощо).

В цих закладах ресторанного господарства застосовують самообслуговування з розрахунком безпосередньо з буфетником. У залі буфету і кафе встановлюють столи для споживання їжі стоячи або сидячи.

«Якщо навчальний заклад має декілька (іноді до декількох десятків) навчальних корпусів та гуртожитків, тобто в межах міста створюється студентське містечко, то на цій території створюють Центр студентського харчування (ЦСХ), який є підрозділом закладу вищої освіти. Діяльність даного підприємства проводиться на основі статуту навчального закладу та Положення про ЦСХ, затверджене ректором. Форма власності — державна, як і ЗВО. Метою функціонування ЦСХ є забезпечення студентів та працівників навчального закладу якісним харчуванням за доступними цінами за рахунок використання існуючої матеріально-технічної бази, продуктів харчування вітчизняного виробництва, високої кваліфікації працівників цього підрозділу та впровадження сучасних технологій. До складу Центру входить розгалужена мережа закладів ресторанного господарства різних типів, пересувних лотків роздрібної торгівлі, магазинів кулінарії та продовольчих товарів» [19].

Не виключено, що поряд із закладами ресторанного господарства з державною формою власності, можуть бути відкриті за згодою вищого навчального закладу приватні заклади харчування: буфети, кафе, заклади швидкого обслуговування, які стають конкурентами діючих державних закладів харчування. Здорова конкуренція сприяє удосконаленню роботи закладів ресторанного господарства, підвищенню якості продукції та послуг, зниженню їх вартості.

Особливості організації харчування в дитячих дошкільних установах

Харчування вихованців в дошкільних установах повинно бути організовано на основі зразкових двотижневих раціонів, розроблених медичним працівником дошкільного закладу або технологом територіального органу управління освітою і затверджених завідувачем дошкільним закладом.

За зверненням до органів та установ держсаннагляду проводиться державна санітарно-гігієнічна експертиза зразкових двотижневих раціонів.

Зразкові двотижневі раціони повинні розроблятися на основі рекомендованих величин фізіологічних потреб вихованців в білках, жирах і вуглеводах згідно з урахуванням:

- норм харчування для різних типів дошкільних установ і в залежності від тривалості перебування вихованців, розміщення дошкільних установ на чистих або на забруднених радіонуклідами територіях, затверджених у порядку, встановленому законодавством України;
- сезонності (літо-осінь, зима-весна);
- рекомендованого обсягу (маси).

Зразкові двотижневі раціони розробляються на підставі затверджених в установленому порядку збірників рецептур страв для вихованців раннього та дошкільного віку, збірників рецептур страв дієтичного харчування та інших нормативних правових актів.

При розробці приблизних двотижневих і денних або добових раціонів повинні бути враховані наступні гігієнічні вимоги і принципи дитячої дієтетики:

- прийом їжі протягом дня повинен бути організований через кожні 3,5-4 години;

- розподіл калорійності добового раціону за окремими прийомами їжі має становити: при 3-разовому харчуванні (9-10,5-годинний режим перебування) - на сніданок - 20-25 % від загальної калорійності добового раціону, обід - 30-35 %, полуденок - 25 %, домашня вечеря - 20 %; при 4-разовому харчуванні (12-годинний режим перебування) на сніданок 20-25 % від загальної калорійності добового раціону, обід - 30-35 %, полуденок - 10-15 %, вечеря - 20-25 %, домашня вечеря - 20 %; при 24-годинному режимі перебування за 1 годину до сну дітям необхідно дати склянку молока або кисломолочного продукту і булочку або печиво (10 % від загальної калорійності добового раціону);

- харчування має бути щадним за хімічним складом і передбачати виключення гострих приправ (хрін, перець, гірчиця, оцет і харчових продуктів з їх використанням), соків і напоїв у вигляді сухих концентратів, натуральної кави;

- харчування має бути щадним за способами приготування і передбачати переважно варіння, тушкування, приготування на пару; такі харчові продукти, як молоко і кисломолочні напої, масло рослинне і коров'яче, цукор, м'ясо (птиця), хліб, крупа, овочі, свіжі фрукти або соки (нектари) повинні входити в раціон щодня (з відхиленням ± 10 % від встановлених норм харчування), інші харчові продукти (риба, яйця, сир, сир, сметана) - 2-3 рази на тиждень. При цьому встановлені норми харчування за підсумками місяця повинні бути виконані, відхилення допускаються на ± 10 % за умови дотримання рекомендованих величин фізіологічних потреб вихованців в харчових речовинах і енергії;

- у раціони не повинні включатися однойменні страви і гарніри протягом одного дня, а також протягом двох днів поспіль;

- ковбаси і сосиски варені повинні використовуватися вищого і першого сортів і включатися в меню не частіше 1-2 разів на тиждень.

У харчуванні вихованців повинна використовуватися йодована сіль. Денний або добовий раціон вихованців дошкільного закладу повинен складатися з наявної на харчоблоці картотеки рецептур страв з технологією приготування.

У рецептурі страви, включеного в денний або добовий раціон, повинні вказуватися:

- розкладка і вага «брутто» і «нетто» харчових продуктів, використовуваних для приготування страви;

- вихід готового блюда з розрахунком харчової та енергетичної цінності;

- технологія приготування.

Для вихованців, які перебувають на індивідуальному харчуванні (діеті), відповідно до рекомендацій лікаря повинен складатися окремий денний або добовий раціон.

Батьки повинні бути поінформовані про денний раціон вихованців, рекомендований набір продуктів на домашню вечерю і у вихідні дні.

Медичний працівник повинен:

- спільно з комірником, завідувачем, шеф-кухарем дошкільного закладу щодня брати участь у складанні меню-розкладки (бухгалтерська форма) денного або добового раціону;

- здійснювати контроль за дотриманням технології приготування їжі, кулінарною обробкою, закладкою в котел харчових продуктів, виходом готових страв, смаковими якостями їжі, дотриманням умов зберігання і термінів придатності (зберігання) харчових продуктів;

- безпосередньо перед роздачею їжі проводити С-вітамінізацію раціонів харчування.

Виробничі приміщення, розміщення торгово-технологічного обладнання в харчоблоці дошкільного закладу повинні забезпечувати дотримання поточності технологічного процесу приготування їжі.

Обладнання в харчоблоці дошкільного закладу має бути електричне. Для подрібнення продовольчої сировини та харчових продуктів у харчоблоці дошкільного закладу має бути не менше двох електроприводів (для сирих та варених харчових продуктів).

Повинні бути пароварочні каструлі або спеціальне технологічне обладнання для приготування дієтичних страв.

Для приготування їжі повинна використовуватися кухонний посуд з нержавіючої сталі, алюмінієвий, емальований, чавунний (сковороди, горщики) і зберігатися на спеціальних полицях або стелажах, дрібний інвентар – в шафах.

Для доставки їжі в групові осередки повинний використовуватися кухонний посуд з нержавіючої сталі або емальований і зберігатися в буфетних.

Столовий посуд повинен бути фаянсовим, з нержавіючої сталі, чайний – фаянсовий, порцеляновий, скляний, столові прилади – з нержавіючої сталі. Посуд повинен бути індивідуальною для кожної групи і зберігатися в буфетних

групових осередків в спеціальних шафах-сушарках. Безпека кухонного, столового, чайного посуду і столових приладів повинна бути підтверджена посвідченнями про державну гігієнічну реєстрацію, виданими в порядку, встановленому законодавством України.

Використання кухонного, столового та чайного посуду з відбитими краями, дефектами емалі, столового, чайного посуду і столових приладів з алюмінію не допускається.

У дошкільних установах повинні дотримуватися наступні вимоги до годування вихованців:

- годування вихованців повинно проводитися в провітреному приміщенні;
- столи повинні бути покриті чистою скатертиною або сервірувальними серветками під кожен прилад;
- повинні використовуватися бавовняні, лляні або паперові серветки, столовий посуд і столові прилади відповідно до віку вихованців;
- при роздачі їжі гарячі страви повинні бути температурою 50 °С з (оптимальна), холодні напої – кімнатної температури, але не нижче 20 °С, салати – 14-16 °С;
- зміна страв повинна проводитися по черговості їх прийому, починаючи з салату.

Харчування вихованців може бути організовано в загальній їдальні дошкільного закладу при виконанні наступних вимог:

- графік роботи їдальні повинен забезпечувати дотримання режиму дня і режиму харчування вихованців;
- кількість посадочних місць в їдальні має бути не більше ніж на 50 вихованців, площа на одне посадочне місце - 1,2 м²;
- меблі повинні бути встановлені відповідно до зростання вихованців;
- для миття посуду повинна бути обладнана мийна з установкою трьох посудомийних ванн (з розведенням гарячої води до кожної мийної ванни) або малогабаритної посудомийної машини;
- повинні передбачатися умови для знезараження посуду (достатній обсяг ванн, установка сухожарової шафи);
- повинно бути не менше трьох комплектів столового посуду на одне посадочне місце;
- при їдальні повинен бути передбачений санітарний вузол для вихованців з установкою одного унітазу і умивальника.

При реєстрації в групі інфекційних захворювань дана група переводиться на карантинний режим і годування вихованців має бути організовано в груповій комірці. При ускладненні епідемічної ситуації функціонування їдальні забороняється.

Працівники харчоблоку дошкільного закладу повинні щодня реєструвати дані про стан свого здоров'я і членів своєї сім'ї в журналі за встановленою формою.

1.2 Методика аналізу організації харчування різних контингентів споживачів у закладах ресторанного господарства та факторів, які здійснюють вплив на його розвиток

«Аналіз організації харчування різних контингентів споживачів 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 організації харчування різних контингентів споживачів 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» [13].

Фактори, які здійснюють вплив на його розвиток:

- соціально-економічні зміни в країні;
- низький рівень знань населення з питань раціонального харчування;
- низький рівень культури харчування;
- відхід від національних традицій;
- агресивна реклама в засобах масової інформації несприятливих продуктів (солодощі, їжа швидкого приготування, харчування всухом'ятку);
- складність виховання у підростаючого покоління культури харчування, правильного ставлення до харчування, звички і смаку до здорової їжі.

Недоліки організації харчування різних контингентів населення:

- порушення в складанні меню, пов'язані з порушенням харчової цінності раціонів;
- порушення режиму харчування; недостатнє охоплення харчуванням, особливо серед підлітків;
- обмежений асортимент кулінарної продукції;
- незадовільні органолептичні показники якості страв;
- низька кваліфікація персоналу харчоблоків;
- незадовільна оснащеність харчоблоків технологічним і холодильним обладнанням та кухонним інвентарем;
- недостатнє число посадочних місць в закладах;
- недоліки фактичних середньодобових наборів продуктів і раціонів;

- недостатнє використання в харчуванні риби, кисломолочних продуктів, рослинних олій, овочів, фруктів;
- надмірний вміст солі, спецій, цукрів;
- використання тугоплавких і низької якості харчових жирів.

Отже, аналіз організації харчування різних контингентів споживачів в кафе «El Rancho Sofia» буде проводитись за наступними етапами:

Етап 1: аналіз організації харчування та обслуговування споживачів-відвідувачів кінно-прогулянкового комплексу «El Rancho Sofia».

Етап 2: аналіз організації харчування та обслуговування споживачів-дітей під час організації дитячий свят та інших заходів.

Етап 3: аналіз організації харчування та обслуговування споживачів-співробітників кінно-прогулянкового комплексу «El Rancho Sofia».

РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ ОРГАНІЗАЦІЇ ХАРЧУВАННЯ РІЗНИХ КОНТИНГЕНТІВ СПОЖИВАЧІВ В КАФЕ «EL RANCHO SOFIA»

2.1 Загальна характеристика ресторанного об'єкта – кафе «El Rancho Sofia»

Кафе «El Rancho Sofia» розташовано у Криворізькому районі Дніпропетровської області, с. Чкаловка за адресою – вул. Гагаріна, 16 б.

Кафе являється частиною кінно-прогулянкового комплексу «El Rancho Sofia», який надає наступні послуги:

- кінні прогулянки на території ранчо і поза територією;
- уроки верхової їзди;
- відвідування міні-зоопарку і стайні;
- годування конячок;
- організація екскурсій;
- фото сесії з конячками;
- проведення дитячий свят та інших заходів (можлива оренда мангалу).

На стайні проводяться професійні тренування з верхової їзди.

На території комплексу «El Rancho Sofia» є міні-зоопарк де проживають поні, міні-поні, осли, вовки і борсук - в загальній складності 30 тварин.

Графік роботи: Вівторок - неділя з 9:00 до 19:00.

Вихідний: Понеділок.

Кафе розраховано на 30 посадкових місць.

Протягом робочого дня в кафе виконуються замовлення відвідувачів згідно меню. При наявності необхідних продуктів в кафе на замовлення відвідувачів може бути приготовлено блюдо, що не значиться в меню, але за розкладками діючих збірників рецептур страв і кулінарних виробів.

Обслуговування споживачів здійснюється офіціантами.

Способи розрахунку з клієнтами за харчування: готівковий розрахунок і розрахунок по кредитній системі карток.

Контингент підприємства - люди середнього достатку.

Для відвідувачів може бути приготовлено блюдо, що не значиться в меню, але за розкладками діючих збірників рецептур страв і кулінарних виробів.

Обов'язкові вимоги до кафе «El Rancho Sofia»:

- вивіска звичайна;
- оформлення залу і приміщень з використанням декоративних елементів, що створюють єдність стилю;
- система вентиляції, що забезпечує допустимі параметри температури і вологості;
- меблі стандартні, відповідні інтер'єру приміщень;
- столи з поліефірним покриттям;
- металевий посуд і столові прилади з нержавіючої сталі;

- напівфарфоровий, фаянсовий посуд;
- сортовий скляний посуд без малюнка;
- полотняні серветки індивідуального користування;
- меню і прейскурант з емблемою підприємства українською мовою, оформлене машинописним або іншим способом;
- різноманітний асортимент страв, виробів і напоїв, у т. ч. фірмових, замовних та з урахуванням спеціалізації;
- обслуговування офіціантами, барменами, метрдотелями або самообслуговування.

Основною перевагою розглянутого кафе є середні ціни, широкий асортимент продукції і високий рівень обслуговування.

Організаційна структура та загальне керівництво закладом здійснюється директором.

Фінансова діяльність в кафе організована в рамках бухгалтерського відділу, робота якого контролюється бухгалтером.

Організація бухгалтерського обліку здійснюється головним бухгалтером, який забезпечує:

- повний облік надходять грошових коштів, товарно-матеріальних цінностей і основних засобів, а також своєчасне відображення в бухгалтерському обліку операцій, пов'язаних з їх рухом;
- достовірний облік витрат виробництва і обігу, виконання кошторисів витрат, реалізації продукції, виконання будівельно-монтажних та інших робіт, складання економічної обґрунтованості звітних калькуляцій собівартості продукції, робіт і послуг;
- правильне нарахування платежів до державного бюджету, коштів на фінансування капітальних вкладень, погашення у встановлені строки заборгованості банкам за позиками;
- участь у роботі правової служби з оформлення матеріалів за нестачами та розкраданням грошових коштів, ТМЦ;
- складання достовірної бухгалтерської звітності на основі первинних документів та бухгалтерських записів, подання її у встановлені строки відповідним органам;
- здійснення (спільно з іншими підрозділами та службами) економічного аналізу господарсько-фінансової діяльності підприємства за даними бухгалтерського обліку та звітності;
- збереження бухгалтерських документів, оформлення та передачу їх у встановленому порядку до архіву.

Функціональні обов'язки всіх співробітників кафе регламентуються посадовими інструкціями, які затверджуються директором.

На підприємстві склалася лінійно-функціональна структура управління. Лінійно-функціональна структура утворюється в результаті побудови апарату управління тільки з взаємопідпорядкованих органів у вигляді ієрархічної драбини.

Лінійно-функціональна структура управління має цілу низку переваг: швидке здійснення дій за розпорядженнями і вказівками, що віддаються вищестоящими керівниками нижчестоящим, раціональне поєднання лінійних і функціональних взаємозв'язків; стабільність повноважень і відповідальності за персоналом; єдність і чіткість розпорядництва; оперативне прийняття і виконання рішень; особиста відповідальність кожного керівника за результати діяльності; професійне вирішення завдань фахівцями функціональних служб.

Виробнича структура підприємства представлена виробничими приміщеннями: гарячий цех, холодний цех, овочевий цех, м'ясний цех, комора, мийні столового і кухонного посуду.

У холодному цеху готуються холодні страви і закуски, бутерброди, солодкі страви. Оскільки тут значна кількість страв і виробів не піддаються тепловій обробці, то необхідно дотримуватися санітарних правил при організації технологічного процесу. Вікна в холодному цеху повинні виходити на північ або північний захід. Всі холодні страви і закуски готують безпосередньо перед відпусткою споживачеві. Холодний цех розташовується так, щоб досягалася найкоротша зв'язок з мийної столового посуду.

В овочевому цеху обробляється сировина, напівфабрикати. Овочевий цех розташовується так, щоб він мав зручне сполучення з холодним цехом. Різні технологічні процеси і операції виконують послідовно на одному і тому ж обладнанні.

У м'ясному цеху обробляють м'ясо, рибу і сирі м'ясні продукти, готують напівфабрикати.

У гарячому цеху готуються гарячі закуски, другі страви, гарячі напої, гарячі бутерброди. У приміщенні гарячого цеху є витяжка, здійснюються необхідні заходи з техніки безпеки та виконуються санітарні вимоги.

2.2 Аналіз організації харчування та обслуговування різних контингентів споживачів в кафе «El Rancho Sofia»

Основні контингенти споживачів кафе «El Rancho Sofia» представлені наступними групами:

- 1) люди дорослого віку, тобто відвідувачі кінно-прогулянкового комплексу «El Rancho Sofia», які здійснюють кінні прогулянки на території ранчо і поза території та беруть уроки верхової їзди;
- 2) діти, так як кафе також спеціалізується на проведенні дитячий свят та інших заходів;
- 3) співробітники кінно-прогулянкового комплексу, які отримують харчування у вигляді комплексних обідів.

Дані наведені на рис. 2.1.

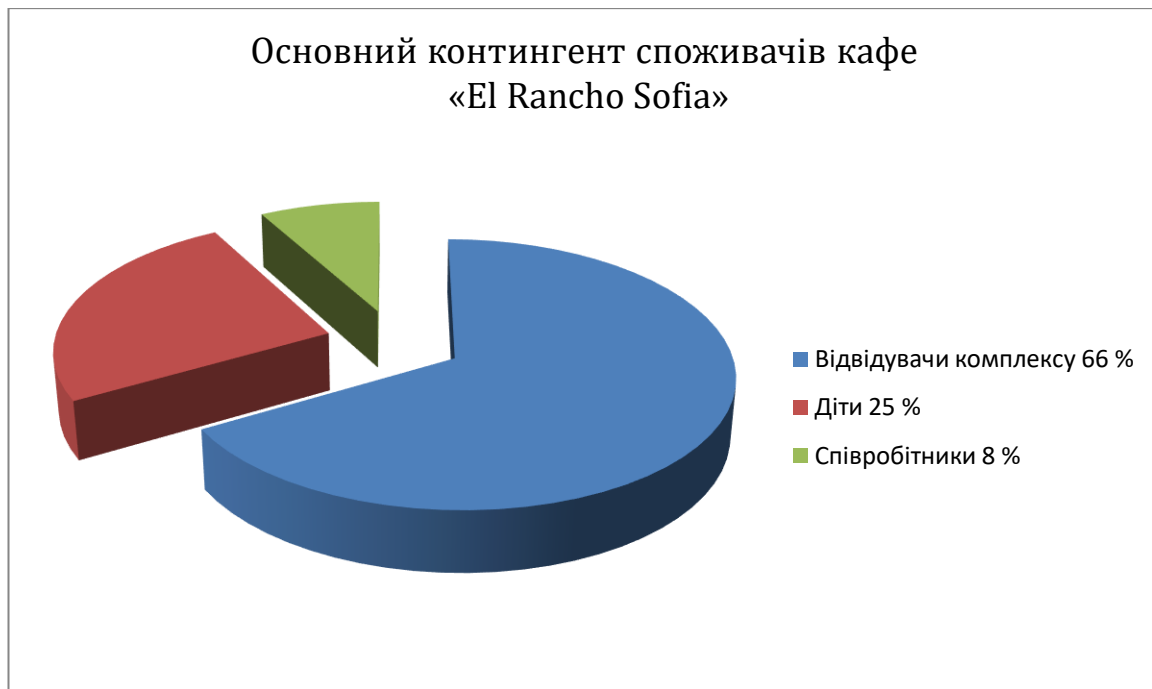


Рисунок 2.1 - Основний контингент споживачів кафе «El Rancho Sofia»

Аналіз організації харчування та обслуговування споживачів-відвідувачів кінно-прогулянкового комплексу «El Rancho Sofia»

Зустріч відвідувачів кафе починається біля вхідних дверей, де їх зустрічає офіціант.

Потім відвідувачі перед дзеркалом можуть привести себе в порядок. Біля входу в зал кафе гостей зустрічає метрдотель, також вітаючи їх, і проводить до вільного столу. Якщо з якої-небудь причини метрдотель відсутній, то ці функції виконує бригадир офіціантів. Пропонуючи відвідувачам зайняти місце за столом, мають на увазі, що жінка повинна сісти з правого боку від чоловіка, а при обслуговуванні їй потрібно подавати страви в першу чергу.

Якщо гості сіли за обраний ними стіл, то пропонувати їм інші місця, пересаджувати не дозволяється. У вечірні години займати вільні місця за столом, де вже сидять відвідувачі, можна тільки після того, як вони дадуть на це дозвіл метрдотелю.

При прийомі замовлення офіціант повинен стояти біля гостя по можливості з правого боку від нього, не торкаючись при цьому столу, стільця, не нахиляючись близько до гостей. Меню пропонується в розкритому вигляді на першій сторінці зліва лівою рукою. Якщо за столом однією компанією сидять кілька людей, меню подається старшому з них.

При зустрічі відвідувачів, прийомі замовлення і обслуговуванні офіціант повинен дотримуватися прийняті правила етикету. Так, якщо серед гостей є жінка, слід допомогти їй зайняти місце за столиком, підставити крісло. Меню в

першу чергу пропонується старшій з жінок. Почекавши кілька хвилин осторонь, слід ввічливо запитати, чи потрібна їй допомога у виборі меню. Якщо гості попросять поради, яке блюдо краще вибрати, офіціант негайно ж з готовністю повинен прийти до них на допомогу, намагаючись врахувати смаки відвідувачів. Якщо гість не виявить бажання, щоб йому допомогли, офіціантові рекомендується терпляче чекати.

Рекомендуючи відвідувачеві ту чи іншу страву, офіціант повинен зі знанням справи розповісти про його смакові якості та особливості приготування.

Після прийому замовлення на кулінарні страви офіціант приймає замовлення на винно-горілчану продукцію, але при цьому повинен бути готовий допомогти гостям у виборі вин і до холодних закусок, і до перших і других страв.

Офіціантові необхідно досконально знати не тільки асортимент страв в меню, але і їх якість, особливості і, зокрема, вміло рекомендувати ті чи інші вина в поєднанні із замовленими стравами. Якщо відвідувачі, сівши за столики, ведуть тривалу розмову, офіціант може, не чекаючи закінчення розмови, запитати «Дозвольте прийняти замовлення?». Замовлення від відвідувача може приймати офіціант, бригадир ланки офіціантів, а від великих компаній або груп - метрдотель. Замовлення вписується в блокнот рахунків в двох примірниках, під копірку. Приймати замовлення слід дуже уважно, щоб попередити виникнення непорозумінь. Після прийняття замовлення його треба повторити гостю для перевірки, уточнити час подачі страви.

Якщо за столом сидять окремо кілька відвідувачів, офіціант повинен підійти до кожного з них і відкрити окремий рахунок.

Після закінчення прийому замовлення слід, крім вина, запропонувати фруктову або мінеральну воду.

Якщо прийшли двоє і більше відвідувачів, їм можна рекомендувати закуски з розрахунку півпорції на гостя, наприклад, одну порцію салату, риби, м'яса.

Після прийняття замовлення офіціант досервовує стіл відповідно до прийнятого замовлення.

Прийнявши замовлення, офіціант отримує в сервізній столовий посуд для холодних закусок і робить замовлення у холодному цеху. Потім він йде в гарячий цех і замовляє гарячі страви. І тільки після цього пробиває чеки на касовій машині для отримання буфетної продукції. Зазвичай при замовленні других страв офіціант робить замовлення і на десертні страви, для того щоб кухарі підготували необхідні продукти або напівфабрикати. Тоді в потрібний для подачі момент приготування їх займе значно менше часу.

Отримуючи замовні страви з кухні, офіціант зобов'язаний звернути увагу на їх оформлення, температуру. Якщо при відпустці йому однакових страв він побачить, що одне добре, а інше погано оформлено або одна зі страв здається менше за обсягом або вагою, офіціант не повинен приймати їх. Необхідно викликати метрдотеля або завідувача виробництвом і виправити недоліки.

Забороняється приймати від роздавальника недбало оформлені, підгорілі або остиглі страви.

При отриманні напоїв, фруктів та інших виробів з буфету офіціант звертає увагу: на відповідність їх замовленню по найменуванню, повноті асортименту і якості; на чистоту зовнішньої частини пляшок, на цілісність заводського закупорювання і етикеток зі штампом кафе; перевірити, чи немає осаду в пляшках, чи добре вимиті і обсушені яблука, груші.

Винно-горілчані вироби відпускаються з буфета в пляшках або в розлив в графинах, при індивідуальному замовленні 50-100 г напою в чарці. При отриманні алкогольних і безалкогольних напоїв офіціант повинен звернути увагу на температуру їх подачі.

Отриману в буфеті продукцію переносять в зал на підносі, застеленому серветкою.

Офіціант в першу чергу подає мінеральну і фруктову воду, для чого відкорковує пляшки на підсобному столику, протирає шийку серветкою і з дозволу гостей розливає напій в фужери. Офіціант повинен стояти з правого боку гостя, тримаючи пляшку в правій руці так, щоб її етикетка була звернена до гостя.

Після напоїв офіціант отримує і подає послідовно холодні закуски, гарячі закуски, супи, другі гарячі страви, а потім десерт.

При отриманні других гарячих страв офіціант повинен:

1) поставити на піднос за допомогою ручника стопку підігрітих дрібних тарілок

2) вручити марочниці чек на суму отриманої продукції

3) звернути увагу на відповідність кількості порції замовленню, зовнішній вигляд, оформлення страви, чистоту посуду, температуру страви.

Офіціант ставить страви за допомогою ручника на піднос і доставити в зал на підсобний стіл.

Приступаючи до роботи із замовленням офіціант повинен дотримуватися загальних правил техніки обслуговування, а також прийняту послідовність подачі холодних і гарячих закусок, страв і напоїв:

1) гостей в кафе обслуговувати швидко. Час очікування обслуговування становить не більше 15-20 хвилин;

2) офіціант повинен вміти ставити посуд і розкладати столові прилади перед гостем без шуму, плавними рухами і в певному порядку;

3) офіціант повинен подавати страви і напої правою рукою з правого боку від відвідувача. Кожне наступне блюдо подають лише після того, як зі столу буде прибрана використаний посуд. Прибирання посуду із залишками їжі проводиться тільки за згодою гостя;

4) всі замовлені страви і напої приносяться в зал на підносі, застеленому серветкою, його слід нести на лівій руці, а при необхідності притримувати правою;

5) страви і напої на підносі встановлюють тільки в один ряд. Буфетну і кухонну продукцію слід приносити окремо. Не можна носити порожній піднос, опустивши його вниз до рівня колін;

б) з роздаткового прилавка піднос піднімають двома руками, взявши його правою рукою, роблять рух напівзігнутої пензлем лівої руки до середини підноса. Офіціант далі тримає піднос на кінчиках напівзігнутих чотирьох пальців і витягнутого великого пальця;

7) принесені з кухні страви та кулінарні вироби в мисках, баранчиках слід показати відвідувачам-замовникам, а потім, отримавши їх дозвіл, розкласти на тарілки. При розкладанні їжі на тарілки безпосередньо біля обіднього столу офіціант повинен знаходитися до відвідувачів з блюдом з лівого боку;

8) при подачі склянки води, рахунку прийнято підходити з лівого боку. Прибирати використаний посуд можна як з правого, так і з лівого боку;

9) під час обслуговування необхідно постійно підтримувати чистоту і порядок на столі: використаний посуд, чарки, келихи треба своєчасно прибирати, крихти змитати щіткою в совок, плями на скатертині застеляти серветкою; особливо ретельно стежити за чистотою приладів, змінюючи їх після кожної страви. Якщо Відвідувач упустив на підлогу вилку або серветку, треба негайно на маленькому підносі або тарілці подати чисті, а вже потім підняти і прибрати впав предмет;

10) при обслуговуванні гостей необхідно дотримуватися правил подачі напоїв, закусок, страв.

На початку, як правило, на стіл ставлять отримані в буфеті фруктову і мінеральну воду, хліб, закуски, а потім подають гарячі страви. Спиртні напої подають тільки з закусками.

Після подачі десерту офіціант повинен дізнатися у відвідувача, чи не потрібно йому що-небудь додатково. Якщо гість відповість негативно, офіціант готує на отриманих перед початком робочого дня від касира або метрдотеля пронумерованих бланках рахунків. Рахунок пишеться розбірливо в двох примірниках із зазначенням прізвища офіціанта, дати, суми і подається в перевернутому вигляді на маленькому підносі або блюдце зліва лівою рукою.

При обслуговуванні групи відвідувачів рахунок подається замовнику.

При отриманні грошей офіціант повинен назвати купюри і дати здачу негайно. Після оплати відвідувачем рахунку офіціант повинен допомогти жінкам, літнім людям і дітям вийти з-за столу, відсунути стільці і проводити гостей до виходу із залу з тією ж чемністю, з якою він їх зустрів.

Аналіз організації харчування та обслуговування споживачів-дітей під час організації дитячий свят та інших заходів

Головним святом для кожної дитини є його день народження. Щоб дитяче свято пройшло успішно, потрібно прикрасити приміщення, де буде проходити торжество, і подбати про те, щоб були солодощі та святкові конкурси для дітей. Також дуже важливим є внесення у свято нотки несподіванки та оригінальності, адже дитвора щиро любить сюрпризи.

Проведення дитячих свят в кафе «El Rancho Sofia» - звичне завдання.

По-перше, необхідно грамотно скласти меню і підібрати хороші страви. Діти багато рухаються, у них різні смаки, тому страви в меню повинно бути більш легкими і різноманітними.

По-друге, потрібно ретельно опрацювати дозвілля дітей. Вони поведуться інакше, ніж дорослі і вже точно не зможуть просидіти весь вечір за столом. Для проведення дитячих свят в кафе є дитячий майданчик з гойдалками і різними гірками, де вони зможуть попустувати і навіть побігати.

По-третє, знадобиться хороша розважальна програма. Ось чому організація дня народження в кафе завжди буває різною: дітям подобаються активні конкурси, вікторини, а також творчі завдання.

Кафе «El Rancho Sofia» співпрацює з тамадою, аніматорами і клоунами, які зроблять цей вечір веселим і активним. Такий день народження залишиться в пам'яті дитини на довгі роки.

Оформлення залу для дитячого дня народження важлива частина проведення такого банкету. Зал повинен бути оформлений яскраво і безпечно. Зазвичай зали прикрашають кулями, іграшками, на столах можуть стояти також квіти, святкові ковпаки і різні ігри, якщо свято проходить взимку, можна в оформлення залу додати ялинкові кулі, мішуру і різні елементи новорічного декору.

Також, проводити дитяче свято найкраще у залі з хорошим освітленням, тому що діти дуже рухливі, і більшу частину свята проводять енергійно.

Розстановка меблів на святковому заході є одним з найбільш істотних факторів, все повинно бути враховано до дрібниць. У залі столи встановлюють прямою лінією, або в формі букв Т, Ш, для зручності проведення дитячого свята столи зазвичай ставлять лінією. Столи і стільці повинні бути не високі, а спеціально підібрані для дитячого банкету. Все повинно стояти так, щоб було зручно сідати за стіл і пересуватися.

Меню. Головне в дитячому святковому меню, щоб всі страви були смачні, корисні для здоров'я та не шкідливі дитині. Все це повинно виглядати дуже ошатно і красиво, щоб дітям захотілося спробувати не тільки цукерки, але і всього іншого. Оформлення страв має бути оригінальним і привабливим на вигляд. Зовнішній вигляд страв став виходити на перший план, так як гість спочатку бачить блюдо і оцінює його естетику, потім пробує і оцінювання. Це є однією з найважливіших тенденцій в організації обслуговування - як простих банкетів, так і дитячих.

На рис. 2.1 - 2.5 представлені приклад оформлення страви на дитячому банкеті з нагоди дня народження у кафе «El Rancho Sofia».



Рисунок 2.1 - приклад оформлення холодної страви на дитячому банкеті з нагоди дня народження у кафе «El Rancho Sofia»



Рисунок 2.2 - приклад оформлення салату на дитячому банкеті з нагоди дня народження у кафе «El Rancho Sofia»

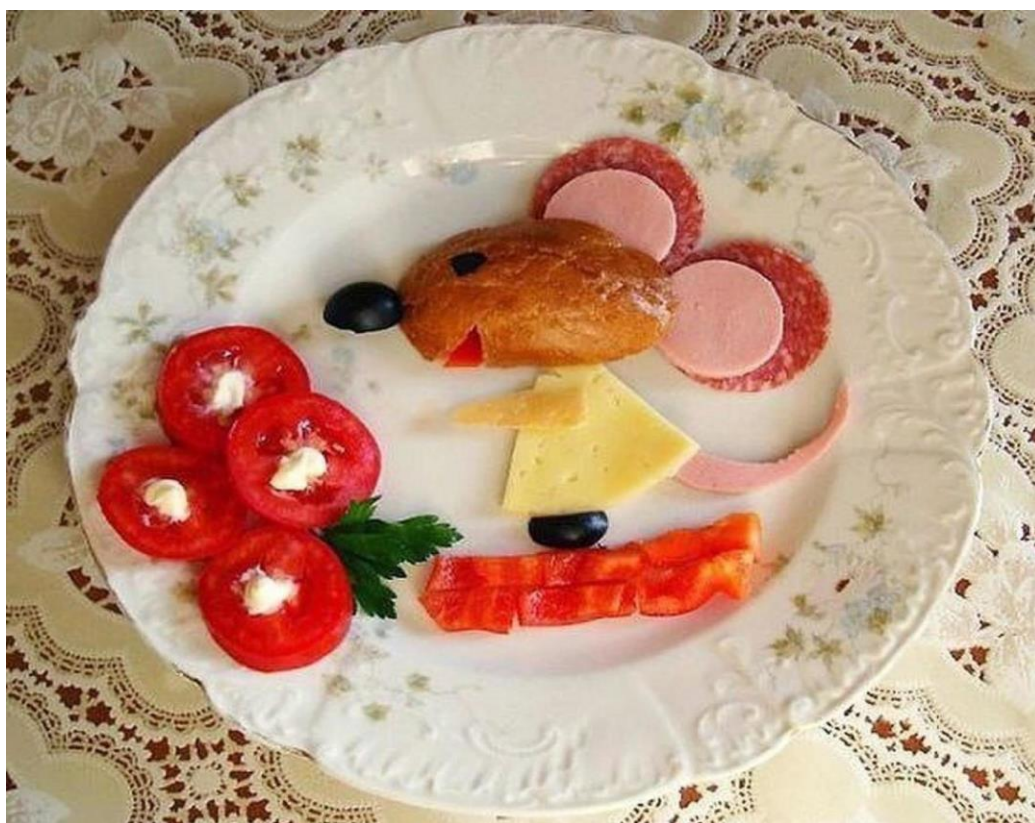


Рисунок 2.3 - приклад оформлення холодної закуски на дитячому банкеті з нагоди дня народження у кафе «El Rancho Sofia»



Рисунок 2.4 - приклад оформлення другої гарячої страви на дитячому банкеті з нагоди дня народження у кафе «El Rancho Sofia»



Рисунок 2.5 - приклад оформлення десерту на дитячому банкеті з нагоди дня народження у кафе «El Rancho Sofia»

Організація дозвілля, також важлива частина проведення дитячого дня народження. Дозвілля - основа проведення дитячого свята, і воно повинно бути спланованим і організованим відповідно до бажання дитини. Дозвіллям на такому банкеті можуть бути: ігри, конкурси, тамада, аніматори, шоу мильних бульбашок, клоуни, фокусник і багато іншого.

Розглянемо організацію дитячого дня народження в кафе «El Rancho Sofia». Час проведення банкету з 15:00-19:00 у залі. Кількість осіб - 20. Вид банкету - банкет з частковим обслуговуванням офіціантами. Запрошеними гостями на банкет є: шоу мильних бульбашок, аніматори і дитячий DJ.

Меню було складено менеджером попередньо, відповідно до уподобань і смакам гостей. Дані наведені в табл. 2.1.

Таблиця 2.1 – Меню дитячого дня народження

<i>Холодні страви та закуски</i>	Вихід
- салат «Вкусняшка»	100 г
- салат «Веселий крабик»	100 г
- канапе з ковбасою	60 г
- канапе з сиром	50 г
- бутерброди «Лісова Казка»	150 г
- тарталетки	100 г
<i>Основні гарячі страви</i>	
- курячі котлетки	100 г
<i>Гарніри</i>	
- картопля фрі	150 г
<i>Солодкі страви</i>	
- вершкове морозиво з джемом	150 г
- торт «Медовик»	100 г
- фрукт	250 г
<i>Напої гарячі та холодні</i>	
- сік	
- молочний коктейль	
- морс	

Сума на одного гостя складає 700 грн.

Дитяче меню було складено з перевагою і бажанням дітей. У меню включені різноманітні, красиво прикрашені закуски і страви. Також були складені рахунок-заявка на виробництво, заявка на сервіс-бар, рахунок-заявка в сервізну, заявка в білизняну і схематично показана розсадження гостей.

Послідовність дій при обслуговуванні надана в табл. 2.2.

Таблиця 2.2 - Послідовність дій при обслуговуванні дитячого дня народження

Тривалість банкету (4 години)	Операції
15:00-15:15	Зустріч гостей, розсадження
15:15-16:00	Обслуговування гостей
16:00-17:00	Святкова програма: аніматори та дитячий DJ
17:00-17:10	Виніс гарячих страв
17:10- 17:30	Прийом їжі
17:30-18:00	Шоу мильних кульок
18:00-18:30	Вистава аніматорів
18:30-19:00	Дитячий DJ, прибирання використаного посуду

Таким чином, можна зробити висновок, що кафе «El Rancho Sofia» ідеально підходить не тільки для організації харчування відвідувачів комплексу, але і для проведення дитячих банкетів на честь дня народження. У кафе все передбачено для проведення таких банкетів. Затишна банкетна зала з хорошим освітленням, світломузикою, музичною апаратурою, де можна проводити різні конкурси та ігри, дитячий ігровий майданчик з гойдалками і канатами, сходами і будиночками. Також спеціальне дитяче меню, яке може догодити будь-якій дитині. І, що не менш важливо, кафе «El Rancho Sofia» співпрацює з дитячими розважальними агентствами.

Аналіз організації харчування та обслуговування споживачів-співробітники кінно-прогулянкового комплексу

У кафе «El Rancho Sofia» організовано харчування співробітників кінно-прогулянкового комплексу, які отримують харчування у вигляді комплексних обідів у спеціально відведені години – 12.00 – 15.00.

Комплексне меню кафе «El Rancho Sofia» має переваги і недоліки.

Переваги комплексного меню:

- висока швидкість обслуговування, ліквідація черг;
- асортимент страв обмежений і при постійній чисельності харчуються дозволять розрахувати більш точно і повно виробничу програму підприємства;
- більш раціонально використовувати виробничі потужності;
- менша чисельність обслуговуючого персоналу;
- зручність розрахунків для відвідувачів.

Недоліки комплексного меню:

- обмежений асортимент позбавляє вибору відвідувачів.

Комбінований варіант харчування.

Передбачає вільний вибір страв, але з цього вибору людина самостійно може набрати комплекс на певну суму.

Переваги комбінований варіант харчування:

- широкий асортимент;
- різноманітність вибору;
- самостійність вибору.

Недоліки комбінованого варіанту харчування:

- наявність черг при великому скупченні людей;
- невелика швидкість обслуговування;
- ускладнене виробництво, доставка, постачання.

Дечка кулінарна продукція виготовляється у підприємстві, деяка – покупна.

Виготовлення продукції на місці:

1. Бульйони (кістки привізні).
2. Перші страви.
3. Другі страви (з п /ф).
4. Гарніри.
5. Соуси.

6. Напої: компоти, морси, чай, кава.
7. Випічка борошняних кулінарних виробів (заморозка).
8. Млинці.

Покупна продукція:

1. Салати.
2. Кондитерські вироби.
3. Борошняні кулінарні вироби: пиріжки печені, смажені; пироги нарізні.
4. Вироби з прісно-здобного тіста (пиріжки, курники і т. д.) заморожені.
5. Квас.
6. Локшина домашня.
7. Пельмені, вареники, сирники, манти, котлети овочеві - н / ф.
8. Н / ф м'ясні (січені, натуральні).
9. Н / ф рибні (січен, натуральні).
10. Н / ф з курей (січен, натуральні).
11. Н / ф овочеві.

Рекомендації при складанні меню:

1. Обов'язкова наявність овочевих салатів, маринадів, маринованих овочів.
2. Суп. Наявність чергового блюда. Інші супи: один овочевий, другий – круп'яний. 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 відварне. М'ясо натуральне, страви з курей.
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 невеликими партіями.
10. Наявність нарізних пирогів в асортименті - обов'язково.
11. Кондитерські вироби - також в асортименті.
12. Напої - чай, кава. Необхідно робити упор на кваси, морси, компоти, зелені холодні чаї.

Нижче наведений приклад комплексного тижневого меню (табл. 2.3).

Таблиця 2.3 - Приклад комплексного тижневого меню кафе «El Rancho Sofia

Найменування	Вихід, г
1	2
<i>Понеділок</i>	
Вінегрет	100
Суп з куркою	500/10
Печінка по-домашньому	75
Пюре картопляне	150

Продовження табл. 2.3

1	2
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
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
<i>Субота</i>	
Капуста «по-мексиканськи»	100
Суп по-французьки	500/10
Котлета «Пампушка»	100
Пюре картопляне	150
Хліб	120
<i>Неділя</i>	
Салат «Квасоля пікантна»	100
Суп грибний	500/10
Тефтелі	60/75
Макарони відварені з овочами	150
Хліб	120

На підставі представленої вище інформації, очевидно, що в кафе «El Rancho Sofia» присутні досить істотні проблеми в області організації харчування та обслуговування різних контингентів споживачів:

- недостатньо високий технічний рівень виробництва кулінарної продукції;

- не всі виробничі приміщення та обладнання відповідають діючим санітарним нормам і правилам;
- недостатнє застосування сучасних технологій приготування страв і виробів;
- достатньо вузький асортимент страв і виробів;
- не застосовуються сучасні технології розрахунків зі споживачами.

ВИСНОВКИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ

«Ресторанний бізнес сьогодні розвивається стрімкими темпами. В багатьох закладах ресторанного господарства організовано харчування для різних контингентів споживачів» [4].

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

1) на об'єкти ресторанного господарства покладаються наступні функції:

- надання харчування працівникам підприємства з мінімальними націнками;

- забезпечення суворого дотримання встановлених правил приймання сировини, що надходить, вимог до кулінарної обробки харчових продуктів, а також умов і термінів зберігання і реалізації швидкопсувних продуктів;

- забезпечення ефективного використання виробничих потужностей для приготування в широкому асортименті кулінарної продукції та булочно-кондитерських виробів;

- забезпечення робітників харчуванням за графіком, узгодженим з виробничим підприємством;

- розробка та узгодження з виробничим підприємством і профспілковим комітетом різноманітного по днях тижня меню сніданків, обідів і вечерь і забезпечення відповідно до нього постачання об'єктів харчування необхідними продуктами, випуск страв високої якості, надання робітникам і службовцям необхідного дієтичного (лікувально-профілактичного) харчування;

- організація у виділених підприємством приміщеннях продажу кулінарної продукції, булочно-кондитерських виробів, покупних товарів згідно з установленим режимом роботи;

- забезпечення кухонним інвентарем, миючими та дезінфікуючими засобами;

- забезпечення збереження наданих для об'єктів харчування приміщень, обладнання, інвентарю, меблів, правильної експлуатації холодильного, торгово-технологічного, механічного обладнання, утримання його в повній справності;

- забезпечення утримання приміщень об'єктів харчування, обладнання, інвентарю, меблів у належному стані з дотриманням санітарних правил;

- організація при великих їдальнях технологічної харчової лабораторії щодо забезпечення контролю якості сировини, що надходить, кулінарної продукції, булочно-кондитерських виробів або ж здійснення лабораторного контролю на договірній основі з діючими технологічними харчовими лабораторіями;

- підвищення професійної майстерності працівників об'єктів харчування;

2) особливості організації харчування різних контингентів споживачів складають:

- особливості організації харчування споживачів за місцем роботи;

- особливості організації харчування учнів у загальноосвітніх навчальних закладах;

- особливості організація харчування учнів у професійно-технічних навчальних закладах;

- особливості організації харчування студентів у закладах вищої освіти;
- особливості організації харчування в дитячих дошкільних установах;

3) зразкові двотижневі раціони повинні розроблятися на основі рекомендованих величин фізіологічних потреб вихованців в білках, жирах і вуглеводах згідно з урахуванням:

- норм харчування для різних типів дошкільних установ і в залежності від тривалості перебування вихованців, розміщення дошкільних установ на чистих або на забруднених радіонуклідами територіях, затверджених у порядку, встановленому законодавством України;

- сезонності (літо-осінь, зима-весна);
- рекомендованого обсягу (маси);

4) при розробці приблизних двотижневих і денних або добових раціонів повинні бути враховані наступні гігієнічні вимоги і принципи дитячої дієтетики:

- прийом їжі протягом дня повинен бути організований через кожні 3,5-4 години;

- повинен бути розподіл калорійності добового раціону за окремими прийомами їжі;

- харчування має бути щадним за хімічним складом і передбачати виключення гострих приправ (хрін, перець, гірчиця, оцет і харчових продуктів з їх використанням), соків і напоїв у вигляді сухих концентратів, натуральної кави;

- харчування має бути щадним за способами приготування і передбачати переважно варіння, тушкування, приготування на пару;

- у раціони не повинні включатися однойменні страви і гарніри протягом одного дня, а також протягом двох днів поспіль;

- ковбаси і сосиски варені повинні використовуватися вищого і першого сортів і включатися в меню не частіше 1-2 разів на тиждень;

5) у рецептурі страви, включеного в денний або добовий раціон, повинні вказуватися:

- розкладка і вага «брутто» і «нетто» харчових продуктів, використовуваних для приготування страви;

- вихід готового блюда з розрахунком харчової та енергетичної цінності;
- технологія приготування;

6) у дошкільних установах повинні дотримуватися наступні вимоги до годування вихованців:

- годування вихованців повинно проводитися в провітреному приміщенні;
- столи повинні бути покриті чистою скатертиною або сервірувальними серветками під кожен прилад;

- повинні використовуватися бавовняні, лляні або паперові серветки, столовий посуд і столові прилади відповідно до віку вихованців;

- при роздачі їжі гарячі страви повинні бути температурою 50 °С з (оптимальна), холодні напої – кімнатної температури, але не нижче 20 °С, салати – 14-16 °С;

- зміна страв повинна проводитися по черговості їх прийому, починаючи з салату;

7) харчування вихованців може бути організовано в загальній їдальні дошкільного закладу при виконанні наступних вимог:

- графік роботи їдальні повинен забезпечувати дотримання режиму дня і режиму харчування вихованців;

- кількість посадочних місць в їдальні має бути не більше ніж на 50 вихованців, площа на одне посадочне місце - 1,2 м²;

- меблі повинні бути встановлені відповідно до зростання вихованців;

- для миття посуду повинна бути обладнана мийна з установкою трьох посудомийних ванн (з розведенням гарячої води до кожної мийної ванни) або малогабаритної посудомийної машини;

- повинні передбачатися умови для знезараження посуду (достатній обсяг ванн, установка сухожарової шафи);

- повинно бути не менше трьох комплектів столового посуду на одне посадочне місце;

- при їдальні повинен бути передбачений санітарний вузол для вихованців з установкою одного унітазу і умивальника.

В практичній частині дослідження проведений аналіз організації харчування різних контингентів споживачів в кафе «El Rancho Sofia за наступними етапами:

- етап 1: аналіз організації харчування та обслуговування споживачів-відвідувачів кінно-прогулянкового комплексу «El Rancho Sofia»;

- етап 2: аналіз організації харчування та обслуговування споживачів-дітей під час організації дитячий свят та інших заходів;

- етап 3: аналіз організації харчування та обслуговування споживачів-співробітників кінно-прогулянкового комплексу «El Rancho Sofia».

На підставі представленої вище інформації, очевидно, що в кафе «El Rancho Sofia» присутні досить істотні проблеми в області організації харчування та обслуговування різних контингентів споживачів.

З метою вдосконалення організації харчування та обслуговування в кафе «El Rancho Sofia» в якості основних напрямків можна виділити:

- підвищення якості страв і виробів, культури обслуговування;

- підвищення цінової доступності послуг харчування.

Для вирішення завдання підвищення якості виготовлених страв і виробів і рівня культури обслуговування необхідно передбачити наступні заходи:

- 1) підвищення технічного рівня виробництва продукції та модернізація існуючих виробничих потужностей;

- 2) приведення виробничих приміщень та обладнання у відповідність з діючими санітарними нормами і правилами;

- 3) застосування сучасних технологій приготування страв і виробів:

- sous-vide.

Технологія приготування sous-vide - це революція в світі кулінарії. Метод був винайдений шеф-кухарем Джорджем Пралусом в 1960-х роках, але по достоїнству оцінений тільки в 2000-х. Суть технології sous-vide полягає в тому, що при приготуванні м'яса, риби, фруктів і овочів використовуються спеціальні вакуумні пакети. Всі інгредієнти поміщаються в термопакет, запечатуються і відправляються в гарячу воду, де при низькій температурі нудяться до 72 годин.

Такий метод дозволяє готувати страви у власному соку, без найменшого додавання жиру. При цьому всі смакові якості проявляються набагато яскравіше, а продукти зберігають ніжність і м'якість.

Переваги приготування sous-vide:

- * поліпшення смакових якостей і збереження насиченого аромату;
 - * зменшення усушки і втрат маси продуктів;
 - * значне збільшення термінів зберігання, від 5-ти днів і довше.
- молекулярна кулінарія.

Ще одна яскрава інновація в кулінарії-молекулярна гастрономія, яка використовує знання з області фізики і хімії для створення вишуканих страв. Її основоположники-вчений Херв Тіс і фізик Микола Курті. Перше «молекулярне» блюдо приготував шеф-кухар Хестон Блюменталь, це був мус з ікри і білого шоколаду.

Сьогодні цей метод доступний, але для приготування потрібне спеціальне обладнання та оригінальні допоміжні інгредієнти. Шеф-кухари молекулярної кухні збивають, змішують, подрібнюють, вимірюють температуру, створюють вакуум, газують, карбонізують продукти – все це дозволяє змінити форму, масу і вид страв до невпізнання.

- фудпейрінг.

Фудпейрінг - ще одна кулінарна сенсація, по суті, це наука про найкращі смакові поєднання продуктів. Її основоположником є біоінженер Бернар Лаусс, який провів великі дослідження в області сприйняття людиною запахів, смаків і візуальних образів. Він з'ясував, що насолода людей від їжі на 80 % складається завдяки нюху. Тому вчений вивів в центр методу-ароматичні сполуки продуктів. В результаті аналізу величезної кількості комбінацій інгредієнтів була складена база даних і «дерево», де можна знайти найбільш виграшні смакові поєднання. Це дає велику свободу для кулінарних експериментів і створення нових рецептур.

- фьюжн кулінарія.

Фьюжн кулінарія - гармонійне поєднання всього найкращого із Західної та Східної гастрономії. Цей метод передбачає використання тільки найкращих, якісних і свіжих продуктів, які ідеально підходять і доповнюють один одного. Всі фьюжн-страви збалансовані і корисні для здоров'я людини, вони містять необхідну кількість м'яса, риби, злаків, овочів і фруктів. Їх обов'язкова складова-спеції, які допомагають відчувати ситість навіть від маленької порції, що запобігає переїданню.

- 4) забезпечення всіх виробництв нормативно-технічною та технологічною документацією з виробництва продукції ресторанного господарства;
- 5) розширення асортименту і розробка нових рецептур страв і виробів;
- 6) застосування сучасних технологій розрахунків зі споживачами (встановлення системи автоматизованого обліку).

Пропонуємо систему автоматизації ресторанного бізнесу, розроблену фірмою «Raid». В системі ресторанного бізнесу прийнято виділяти дві частини-управління залом і управління складом.

Основні принципи роботи системи управління залом, призначеної для чіткої організації взаємодії підрозділів, які обслуговують споживачів (зал, кухня, сервіс-бар і т. д.), можна проілюструвати таким чином:

1. Прийом замовлення у споживача.
2. Формування замовлення на касовому терміналі.
3. Передача замовлення на приготування страв і напоїв на принтери виробництва і сервіс-бару.
4. Відмітка готовності страв на виробництві та отримання їх офіціантом.
5. Закриття замовлення (пробивання чеків на касовій машині).
6. Передача чека і рахунку споживачеві, отримання грошей.

Така система сприяє:

- поліпшення роботи персоналу;
- економії часу за рахунок автоматизації процесу обміну даними між підрозділами;
- зводить до мінімуму ймовірність помилок при роботі персоналу;
- стає можливим жорстко контролювати роботу підрозділів за допомогою даних, що надаються в звітах: звіт про продаж виробів кухні, звіт по виручці, звіт по всім діям користувачів системи, аналітичних звітах по кращим продавцям страв, столів.

Інтегрована дисконтно-кредитна система дозволяє ввести гнучку систему знижок з підтримкою для кожного споживача індивідуального бюджету.

Система дозволяє не тільки створити жорсткі схеми послідовності дій працівників кафе, а й оперативно змінювати їх відповідно до вимог керівництва.

Друга складова комплексу управління рестораном - програма руху товару на складі. Для чіткого розуміння успішності роботи необхідно відстежувати не тільки прибуток, але і збитки. Програма призначена для організації роботи внутрішніх підрозділів підприємства і дозволяє контролювати наступні дії:

- весь шлях руху продуктів, починаючи від надходження, приготування напівфабрикатів, готових страв на склад (і продажу їх споживачам);
- стан будь-якого підрозділу, наявність продуктів на складі, у виробничих цехах;
- своєчасна інформація про необхідність поповнення запасів продуктів.

Робота на касовій програмі для ресторану здійснюється наступним чином: офіціант на касовому терміналі формує замовлення для споживача, вводить через клавіатуру або сенсорний екран замовлені страви. На принтерах, встановлених на виробництві і в сервіс-барі, автоматично друкується чек із

зазначенням номера столу і прізвища офіціанта, який передав замовлення. З цього чеку офіціант отримує блюдо з кухні і продукцію з сервіс-бару. Таким чином, обмежується недокументоване отримання страв і збільшується швидкість обслуговування.

Одночасно на одному терміналі може працювати до 8 офіціантів. Для розрахунку зі споживачами офіціант друкує рахунок. Якщо у споживача є дисконтна або розрахункова карта, офіціант реєструє її, споживачеві автоматично надається знижка. Касир приймає гроші у офіціанта і видає фіскальний чек.

Менеджер кафе має можливість спостерігати всі замовлення. Зазвичай тільки менеджер підтверджує відмови, повернення, дає знижки.

7) розвиток системи виробничого контролю за якістю і безпекою використовуваної сировини і вироблюваної продукції;

8) створення системи безперервної підготовки та перепідготовки кадрів.

Рішення задачі підвищення цінової доступності товарів і послуг передбачає комплекс заходів, пов'язаних з посиленням соціальної спрямованості системи ресторанного господарства, з удосконаленням організації харчування за рахунок зниження витрат і поліпшення економічного становища організації як головного фактора стримування зростання цін. Серед них, в першу чергу, слід виділити:

- організацію централізованого виробництва для підприємств ресторанного господарства напівфабрикатів високого ступеня готовності і готових страв (охолоджена і швидкозаморожена продукція, в тому числі у вакуумній упаковці);

- забезпечення можливості закупівлі товарів в оптовій ланці за мінімальними цінами без посередницьких ланок.

Застосування даного комплексу заходів дозволить створити умови для максимального задоволення потреб різних контингентів споживачів з урахуванням їх традицій, звичок та економічного становища, а також відповідно до вимог сучасної науки про харчування.

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.