

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Національний університет «Запорізька політехніка»
Інститут управління та права
Факультет міжнародного туризму та економіки
Кафедра туристичного, готельного та ресторанного бізнесу

Пояснювальна записка

до кваліфікаційної дипломної роботи
першого (бакалаврського) рівня вищої освіти

на тему ОРГАНІЗАЦІЯ ПОСЛУГ ХАРЧУВАННЯ В РЕСТОРАНАХ ПРИ
ГОТЕЛЯХ

Виконала: студентка IV курсу, групи МТЕ-429
Спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа
(код і найменування спеціальності)

Освітня програма Готельно-ресторанна справа

Мелешко А.О.

(прізвище та ініціали)

Керівник Журавльова С.М.

(прізвище та ініціали)

Рецензент _____

(прізвище та ініціали)

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

Національний університет «Запорізька політехніка»

Факультет Міжнародного туризму та економіки

Кафедра Туристичного, готельного та ресторанного бізнесу

Ступінь вищої освіти Перший (бакалаврський) рівень

Освітньо-кваліфікаційний рівень бакалавр

Спеціальність 241 Готельно-ресторанна справа

(шифр і назва)

Освітня програма (спеціалізація) Готельно-ресторанна справа

(назва освітньої програми (спеціалізації))

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри ТГРБ

В.М. ЗАЙЦЕВА

«10» грудня 2022 року

**З А В Д А Н Н Я
НА ДИПЛОМНУ РОБОТУ СТУДЕНТА**

МЕЛЕШКО Альона Олегівна

(прізвище, ім'я по батькові)

1. Тема роботи (проекту) Організація послуг харчування в ресторанах при готелі

керівник роботи (проекту) ЖУРАВЛІОВА С.М., к.е.н., доц.

затверджені наказом вищого навчального закладу від 09 грудня 2022 року № 426/1

2. Строк подання студентом роботи (проекту) 03.06.2023 р.

3. Вихідні дані до роботи (проекту) в роботі використанні результати наукових праць вітчизняних та зарубіжних дослідників, вітчизняні нормативно-правові та нормативні документи, статистичні дані, матеріали неурядових вітчизняних та зарубіжних організацій, дані спеціалізованих періодичних видань з питань розвитку організації обслуговування та готельних послуг, результати проведеного автором дослідження.

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити)

1) Теоретичні засади організації закладів ресторанного бізнесу при готелях

2) Комплексна оцінка діяльності проектного ресторана готелю «CARPE DIAM»

3) Шляхи підвищення ефективності роботи закладів ресторанного бізнесу при готелях

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

Графічний матеріал кваліфікаційної дипломної роботи має бути: 4 таблиці

6. Консультанти розділів дипломної роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
1	ЖУРАВЛЬОВА С.М., к.е.н., доц.	10.12.2022	12.12.2022
2	ЖУРАВЛЬОВА С.М., к.е.н., доц.	23.01.2023	25.01.2023
3	ЖУРАВЛЬОВА С.М., к.е.н., доц.	16.03.2023	18.03.2023
Нормоконтроль	МАМОТЕНКО Д.Ю., к.е.н., доц.	28.05.2023	

7. Дата видачі завдання 09.12.2022 р.**КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН**

№ з/п	Назва етапів дипломної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	Узгодження теми, складання змісту	01-20.11.2022	виконано
2	Вивчення літературних джерел	21.11-10.12.2022	виконано
3	Збір матеріалу на кваліфікаційну дипломну роботу	11.12-31.12.2022	виконано
4	Групування та аналіз зібраного матеріалу	01.01-20.05.2023	виконано
5	Виконання першого розділу	13.12.2022-09.01.2023	виконано
6	Виконання другого розділу	10.01-15.02.2023	виконано
7	Виконання третього розділу	16.02-01.03.2023	виконано
8	Формування висновків та рекомендацій	02-22.03.2023	виконано
9	Оформлення кваліфікаційної дипломної роботи	23.03-15.04.2023	виконано
10	Перевірка роботи керівником	16-30.04.2023	виконано
11	Одержання відгуку та рецензії	01-13.05.2023	виконано
12	Попередній захист кваліфікаційної дипломної роботи	16-31.05.2023	виконано
13	Подання роботи на кафедру	03.06.2023	виконано
14	Захист кваліфікаційної дипломної роботи	05-30.06.2023	виконано

Студент

(підпис)

МЕЛЕШКО А.О.

(прізвище та ініціали)

Керівник роботи (проекту) _____

(підпис)

ЖУРАВЛЬОВА С.М.

(прізвище та ініціали)

РЕФЕРАТ

Актуальність теми. На сьогоднішній день плануючи свій відпочинок люди дають перевагу комфорту, затишку та вдалому розташуванню. Тому люди шукають не тільки комфортний готель але і щоб у ньому був ресторан.

Ресторани при готелі – підприємства громадського харчування, в яких поєднується організація харчування з відпочинком гостей готелю. В них пропонується найбільш широкий асортимент страв, напоїв, кулінарних виробів складного приготування, у тому числі фірмових страв.

Метою кваліфікаційної дипломної роботи є аналіз організації послуг харчування в ресторанах при готелях. Виходячи з поставленої мети, виконано такі **завдання**: розглянуто теоретичні основи загальних принципів організація харчування у ресторані при готелі; проаналізовано технології проектування підприємства ресторанного господарства при готелі «CARPE DIAM» м. Запоріжжя; надано пропозиції щодо просування підприємства на готельно-ресторанний ринок.

Об'єктом дослідження є організація послуг харчування.

Предметом дослідження є організація послуг харчування в готельно-ресторанному закладі «CARPE DIAM», місто Запоріжжя.

Методи дослідження: абстрактно-логічний метод для вивчення основних засад організації закладів ресторанного господарства при готелях; системно-структурний метод використаний для аналізу системи соціальних механізмів управління ресторанним бізнесом, теоретичного узагальнення; формалізовані методи – традиційні методи економічної статистики: порівняння, групування, графічний – для дослідження ринкових процесів у сфері готельних та ресторанних послуг; системно-аналітичний метод, за допомогою якого здійснено теоретичне узагальнення наукових концепцій, розробок, пропозицій провідних вітчизняних і зарубіжних учених у вивченні факторів розвитку ресторанного господарства; прогностичний метод – для визначення перспектив розвитку вітчизняного ринку готельних послуг та

ресторанного обслуговування при готелях.

Інформаційну базу дослідження становлять офіційні видання України та органів виконавчої влади, статистичні дані Державної служби статистики України, міжнародних економічних організацій, державні стандарти та норми, монографії, наукові публікації, Інтернет-ресурси, власні обстеження.

Практичне значення Результати кваліфікаційної роботи бакалавра можуть бути використані керівниками ресторанних та готельних закладів для поліпшення процесів обслуговування споживачів в ресторанних підприємствах.

Апробація результатів кваліфікаційної дипломної роботи. Головні положення та результати кваліфікаційної роботи представлені у виступі на науково-практичній конференції «Тиждень науки 2021» в Національному університеті «Запорізька політехніка», 19 – 23 квітня 2021 р. на тему: Тенденції ресторанного бізнесу.

Структура і обсяг роботи. Кваліфікаційна дипломна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаної літератури, який налічує 35 джерел та додатків. Кваліфікаційну роботу бакалавра викладено на 75 аркушах (з них 60 сторінок основного тексту) комп'ютерного набору, включаючи 4 таблиці. Перелік посилань містить 35 найменувань.

АНОТАЦІЯ

Мелешко А.О. Організація харчування в ресторані при готелях

У роботі розглянуті теоретичні засади організації закладів ресторанного господарства при готелях. Організація та управління ресторанним закладом при готелі. Надано комплексну оцінку діяльності ресторану при готелі «CARPE DIAM» м. Запоріжжя. Проаналізовано матеріально-технічну базу, інтер'єрно-планувальні рішення та меню у готельно-ресторанному комплексі «CARPE DIAM». Надані рекомендації щодо підвищення ефективності роботи закладів ресторанного бізнесу при обслуговуванні конференцій у готелях.

Ключові слова: ресторанне господарство, готель, конференції, готельно-ресторанний комплекс, сфера обслуговування, діяльність ресторанів, обслуговуючий персонал, готельне підприємство.

ANNOTATION

Meleshko A.O. Organization of catering services in the hotel restaurants

The paper examines the theoretical foundations of the organization of restaurant establishments at hotels. Organization and management of a restaurant at the hotel. A comprehensive assessment of the activity of the restaurant at the «CARPE DIAM» hotel in Zaporizhia was provided. The material and technical base, interior planning solutions and menu in the hotel and restaurant complex «CARPE DIAM» were analyzed. Recommendations are given to improve the efficiency of restaurant business establishments when serving conferences in hotels.

Keywords: restaurant business, hotel, conferences, hotel-restaurant complex, service area, restaurant activity, service staff, hotel enterprise.

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ ПОЗНАЧЕНЬ, СИМВОЛІВ, ОДИНИЦЬ, СКОРОЧЕНЬ
І ТЕРМІНІВ

грн. – гривня

див. – дивись

ДСТУ – Держ. Стандарт України

ін. – інше

м. – місто

млн. – мільйон

од. – одиниця

р., рр. – рік, роки

рис. – рисунок

т.д. – так далі

т.ін. – таке інше

т.п. – тому подібне

т.ч. – тому числі

табл. – таблиця

тис. – тисяча

% – відсоток

ЗМІСТ

ВСТУП	9
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ЗАГАЛЬНИХ ПРИНЦИПІВ ОРГАНІЗАЦІЯ ХАРЧУВАННЯ У РЕСТОРАНІ ПРИ ГОТЕЛІ	11
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ТЕХНОЛОГІЇ ПРОЕКТУВАННЯ ПІДПРИЄМСТВА РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА ПРИ ГОТЕЛІ «CARPE DIAM»	27
2.1. Аналіз матеріально-технічної бази закладу	27
2.2. Аналіз архітектурно-планувальних рішень торговельних приміщень	31
2.3 Охорона праці і техніка безпеки в готелях та ресторанах	33
2.4. Аналіз меню	45
2.5. Аналіз проектних методів обслуговування	46
2.6. Аналіз методів обслуговування в ресторані при готелі	47
РОЗДІЛ 3. ПРОПОЗИЦІЇ ЩОДО ВДОСКОНАЛЕННЯ РОБОТИ ПРОЕКТНОГО РЕСТОРАНУ ПРИ ГОТЕЛІ	49
ВИСНОВКИ	58
ПЕРЕЛІК ПОСИЛАНЬ	61
ДОДАТКИ	64
Додаток А	65
Додаток Б	66
Додаток В	73
Додаток Г	74
Додаток Д	75

ВСТУП

Сфера гостинності як важлива соціальна, економічна та культурна категорія, одна з фундаментальних складових туристичної індустрії, адекватна у розвитку основним етапам еволюції людського суспільства. Важливий елемент в обслуговуванні туристів у готелях – послуги ресторанного господарства.

Ресторани при готелі – підприємства громадського харчування, в яких поєднується організація харчування з відпочинком гостей готелю. В них пропонується найбільш широкий асортимент страв, напоїв, кулінарних виробів складного приготування, у тому числі фірмових страв.

Ресторанна промисловість була однією з перших галузей національної економіки на рейдових шляхах трансформації, взявши на себе тягар найгостріших проблем перехідного періоду до ринкових відносин. Приватизація підприємств відбувалася швидкими темпами, змінювалась організаційно-правова форма підприємств громадського харчування. Виникла велика кількість приватних малих підприємств.

Ресторани займають чільне місце в структурі ресторанів. Вони відіграють значну роль в організації відпочинку. Вони приїжджають сюди, щоб відсвяткувати ювілей, важливу подію в житті колективу, провести весільне торжество, ділову чи офіційну зустріч, аби просто відпочити з коханими. Радий зустрічі, швидко і смачно нагодував людей, створив усі умови для повноцінного відпочинку – це завдання працівників ресторанів.

Зараз сучасний турист плануючи свою подорож обирає готелі у яких є ресторан. Зазвичай бронюючи номери в ціну може входити: сніданок, інколи це буває обід і навіть вечеря.

Зокрема дослідженням особливостей розвитку та конкурентоспроможності підприємств сфери готельно-ресторанного бізнесу займалися такі українські вчені: А.О. Аветисова, В.А. Антонова, В.М. Момот, В.В. Нежурко, М.О. Науменко, О.Б. Погайдак, Г.Т. П'ятницька, І.В.

Скавронська, А.І. Усіна, Т.П. Кононенко, І.В. Сегеда, О.В. Яшина та інші.

Метою роботи є аналіз організації послуг харчування в ресторанах при готелях. Виходячи з мети в роботі були поставлені наступні завдання:

- розглянути історію виникнення розвитку готельно-ресторанної справи;
- надати загальну характеристику закладу та організації обслуговування;
- надати пропозиції щодо просування підприємства на готельно-ресторанний ринок.

Об'єкт дослідження – організація послуг харчування.

Предметом дослідження виступає організація послуг харчування в готельно-ресторанному закладі «CARPE DIAM», місто Запоріжжя.

Інформаційну базу дослідження становлять офіційні видання України та органів виконавчої влади, статистичні дані Державної служби статистики України, міжнародних економічних організацій, державні стандарти та норми, монографії, наукові публікації, Інтернет-ресурси, власні обстеження.

Практичне значення Результати кваліфікаційної роботи бакалавра можуть бути використані керівниками ресторанних та готельних закладів для поліпшення процесів обслуговування споживачів в ресторанних підприємствах.

Апробація результатів кваліфікаційної дипломної роботи. головні положення та результати кваліфікаційної роботи представлені у виступі на науково-практичній конференції «Тиждень науки 2021» в Національному університеті «Запорізька політехніка», 19 – 23 квітня 2021 р. на тему: Тенденції ресторанного бізнесу.

Структура і обсяг роботи. Кваліфікаційна дипломна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаної літератури, який налічує 35 джерел та додатків. Кваліфікаційну роботу бакалавра викладено на 75 аркушах (з них 60 сторінок основного тексту) комп'ютерного набору, включаючи 4 таблиці. Перелік посилань містить 35 найменувань.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ЗАГАЛЬНИХ ПРИНЦИПІВ ОРГАНІЗАЦІЇ ЗАКЛАДІВ ГОТЕЛЬНО- РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Готель – це будівля (або комплекс будівель), в якій надаються номери (або місця в номерах) і додаткові послуги, спрямовані на комфортне, зручне і безпечне перебування готельного продукту. гарантовано клієнтам. Сучасний готель – це не тільки місце проживання; досить часто частина кімнатного фонду використовується під офіси, тимчасові представництва різних компаній та установ. Готель надає послуги з розміщення різних категорій клієнтів: учасників з'їздів, ярмарок, конференцій, змагань, конкурсів; окремі громадяни, які прибули у справах, на відпочинок або з іншими дорученнями; туристи, які підтримують певний маршрут всередині країни чи з-за кордону тощо.

Готельно-ресторанне господарство є основною складовою туристичної інфраструктури при плануванні відпустки. Індустрія гостинності є однією з найдинамічніших галузей світової економіки, яка стрімко розвивається, а відповідно вимагає високого рівня професійної підготовки.

Слово «готель» походить від латинського «hostel», і від англо-саксонського «hospitality», що означає гостинність. Пізніше ця назва перетворилася вже на більш звичне нам, що має французьке коріння – «hotel».

Історія розвитку готельної справи нерозривно пов'язані з подорожами. Подорожуючи з різною метою та намірами (відвідування святих місць та храмів, олімпійських ігор тощо) люди потребували притулку, харчування та відпочинку. Найдавніші згадки про місця для розміщення мандрівників можна знайти у письмових джерелах Стародавнього Єгипту.

У Стародавній Греції зв'язок між містами підтримували «гемеродроми» (денні гінці). Відстань, яку кінь міг долати без відпочинку, були спеціальні станції, де можна було отримати корм і свіжих коней.

У період розквіту грецької цивілізації в містах та на їх головних дорогах з'явилися заїжджі двори та готелі. Найстаріший готель, згадуваний у джерелах, знаходиться на острові Крит (близько 1500 до н.е.). Готелі як місця відпочинку депутатів уряду з'явилися набагато пізніше. Так, у давньогрецькому місті Епідавр (культурному центрі бога лікування) розташовувався готель на 160 номерів з галереями зі скульптурами, що примикають до неї, стадіон і театр на 17000 місць.

У Греції виникає широка мережа державних і приватних готелів, обмінних пунктів і туристичних агентств.

Подорожі стали особливо активними після завоювання Греції римлянами. Крім того, подорожі римлян стали набувати оздоровчого, пізнавального та розважального характеру (відвідування цілющих мінеральних джерел, пам'яток архітектури, відомих навчальних закладів, театрів тощо). Ці поїздки вимагали організації готельної справи. Навіть у I ст. в Римській імперії з'явилися державні заїжджі двори, які розуміються на денній відстані верхи один від одного. Заїжджі двори розташовувалися в містах і на головних дорогах кур'єрами та чиновниками, що прямували з Риму. Вже древніх римлян існувала певна класифікація готелів. У провінціях і в Римі було два типи «притулків»: один призначався тільки для патрицій, інший — для плебеїв.

У рамках нових завоювань і розширення території Римської імперії її звичай, економічні та організаційні структури також знайшли застосування в нових завойованих провінціях і країнах. Те, що римське законодавство передбачало особливу відповідальність такого закладу за справи гостя, свідчить про глибину і широту розвитку в давнину закладів, які надавали мандрівникам притулок, їжу та нічліг. Таким чином, ще в Стародавній Греції та Римі були закладені традиції, які дотримуються і в сучасному готельному господарстві. Наприклад, відповідальність за безпеку майна клієнта, обов'язкова реєстрація мешканців тощо.

Занепад і зникнення старого рабовласницького світу призвели до

зменшення мобільності населення як всередині країни, так і між країнами; будівництво доріг і готелів занепало. Лише через кілька століть, на початку Середньовіччя, кількість подорожей знову почала збільшуватися. Масові переміщення торговців, підмайстрів, підмайстрів, мандрівних акторів, а також безліч паломників і паломників сприяли розвитку різних форм притулку. Спочатку цей притулок був безкоштовним, з любові до ближнього, яку надавали монастирі, церкви, княжі двори тощо.

Значний розвиток готельного бізнесу в Європі спостерігається лише з VIII – IX ст. після того, як Карл Великий видав указ, який зобов'язував монастирі та церкви утримувати «госпіції» — будинки, які забезпечували мандрівників і паломників житлом, їжею, відпочинком, а іноді навіть лікуванням. Найбільшого поширення набули «госпіції» в Швейцарії, яка завдяки давнім традиціям сьогодні вважається найавторитетнішою в сфері готельного менеджменту та готельних послуг.

У XIII – XIV ст. в умовах зростання і розвитку ремесла і торгівлі, пожвавлення національних і міжнародних економічних зв'язків у Європі набула поширення система платного тимчасового розміщення в готелях. Перші готелі такого типу були приватними житловими будинками (або однокімнатними кімнатами). Власники готелів часто виступали посередниками у справах своїх клієнтів, виконуючи роль брокерів і агентів. Так з'являються прототипи сучасних готелів. Тоді була зроблена перша офіційна спроба їх класифікувати. У Берліні, населення якого тоді становило близько 130000 осіб, було 9 хостелів 1-го класу, два з яких уже називалися готелями, 10 хостелів 2-го класу та 13 хостелів 3-го класу [28].

Щодо України, то вже в XVI – XVII ст. Київ був одним із головних торговельних центрів Східної Європи, де перетиналися торгові шляхи зі Сходу на Захід. Для потреб купців, які відвідують місто, створені спеціальні зали. Притулок мандрівників був заїжджим двором, де мандрівники могли зупинитися та поїсти. У монастирях також були келії для ночівлі подорожніх.

У другій половині 17 ст. На території Чортомлицької Січі –

адміністративного та військового центру запорізьких козаків було створено «Грецький курінь» – перший заклад розміщення іноземних послів і купців. Це пояснювалося інтенсивним веденням торгівлі, а також тим, що всі українські території та Московська держава здійснювали транзитну торгівлю на Запорізькій Січі з країнами Сходу.

Докладніше, що характеризувалося будівництвом поштового шляху з Москви до Києва через Калугу, Глухів, Путивль, Конотоп з поштовими станціями та станціями, які одночасно виконували їх функції.

В господарстві міста Києва за часів Київської Русі з'явилися заїжджі двори, притулки та гостинці. Першу пошту було засновано в 1725 році. Тут можна було отримати послуги з розміщення та харчування, замінити коней.

У цей період Київ був одним із центрів паломництва, що призвело до необхідності будівництва готелів для паломників.

Розвиток туризму в 19 ст. сприятливо вплинули на активізацію будівництва готельних підприємств. Київ став головним містом будівництва. На початку XIX століття завдяки сприятливим природно-кліматичним умовам, географічному положенню та багатій архітектурно-історичній спадщині місто мало всі шанси стати туристичним центром Східної Європи.

У 1890 році в Києві був побудований готель «Франциск» (сьогодні перша будівля готелю «Театр»). Це була чотириповерхова будівля на 400 місць. У 1908 році почав діяти готель «Палас», який і досі працює під назвою «Прем'єр Палац». Недалеко від нього були готелі «Марсель», «Національ», «Палес-Рояль». Ці підприємства вважалися елітними, вишуканими і сучасно оснащеними. Зокрема, перший у місті ліфт встановили в готелі «Марсель», пізніше перейменованому на «Дніпро». У 1953 році його будинок було прибудовано до готелю «Україна».

Найкращі готелі працювали на Хрещатику, який сформував в 70-х роках XIX століття міський діловий центр [30].

Особливістю цього періоду стала велика кількість мебльованих кімнат і апартаментів, які зберігалися підприємливими киянами. Обслуговування у

них було на високому рівні, а номер коштував у кілька разів дешевше ніж у готелях.

У той час, як і в інших великих містах Європи, готельна діяльність досягла високого рівня. Готель був достатнім для всіх відвідувачів, а умови проживання задовольняли смаки та потреби споживачів готельних послуг.

Готельні компанії 19 ст. були умовно розділені:

- готелі, розташовані поблизу вокзалів;
- готелі класу люкс («Європейський», «Гранд Готель», «Континенталь», «Савой Готель»);
- готелі другого класу (для людей із середнім достатком);
- мебльовані кімнати («на Іллінській», «на Іваницькому», «на Діякові», «на Лозняковому» подвір'ї, гуртожитки та хостели [33].

Після громадянської війни потік гостей у місто, особливо іноземців, майже припинився. Приміщення багатьох готелів перетворилися на державні та громадські установи, гуртожитки та житлові будинки. У радянські часи розвиток готельної бази в Києві не стимулювався. Зокрема, при будівництві нових готелів належної уваги не приділялося комфорту та рівню сервісу.

Пріоритетом розвитку готельного господарства в сучасних умовах для споживачів готельних послуг є всі необхідні умови для розміщення та відпочинку, забезпечення високого рівня обслуговування, широкий спектр додаткових готельних послуг. Отже, набуття необхідних знань, умінь та навичок під час навчання за спеціальністю «Готельність та громадське харчування» дозволяє визначити найбільш перспективні шляхи підвищення попиту на послуги; дозволяє випускникам швидко адаптувати новітні досягнення до потреб сьогодення, вирішувати конфліктні ситуації (між обслуговуючим персоналом, між обслуговуючим персоналом і клієнтами), приймати замовлення, організовувати та проводити банкети, фуршети, прийоми, контролювати технічне забезпечення.

Готельні підприємства класифікують за різними критеріями.

1. Місце розташування.

2. Тривалість роботи.
3. Забезпечення харчуванням.
4. Тривалість перебування.
5. Рівень цін.
6. Рівень комфорту.
7. Місткість номерного фонду.
8. Функціональне призначення. За місцем розташування:

– розташовані в межах міста (у центрі, на окраїні). Центральними є практично всі готелі ділового призначення, готелі люкс, готелі середнього класу;

– розташовані на морському узбережжі. У даному випадку дуже важливим є відстань до моря;

– розташовані в горах. Це невеликі готелі в мальовничій гірській місцевості на туристичному маршруті в найбільш зручному місці відпочинку. У гірському готелі, як правило, міститься необхідне спорядження для літнього й зимового відпочинку, наприклад альпіністський і гірськолижний інвентар, підйомники тощо.

Готельні підприємства також можна класифікувати за зручним розташуванням транспортних засобів, за правом власності. Однак на перше місце при класифікації готелів важливим є рівень комфорту.

У готельному бізнесі розглядають п'ять місць розташування готелю:

- центр міста;
- аеропорт;
- приміська зона;
- курорт;
- шосе.

За тривалістю роботи готелю:

- працюють цілий рік;
- працюють два сезони;
- односезонні.

За рівнем цін на номери готелі класифікують на:

- бюджетні;
- економічні;
- середні;
- першокласні;
- апартаментні;
- фешенебельні.

За забезпеченням харчування розрізняють:

- готелі, що забезпечують повний пансіон (розміщення + 3-разове харчування);
- готелі, що пропонують розміщення і тільки сніданок. За тривалістю перебування гостей:
 - для тривалого перебування клієнтів;
 - для короткочасного перебування.

Важко уявити сучасний і комфортний готель без ресторану, оскільки організація харчування є однією з головних умов якісного обслуговування. Але оскільки гості зазвичай залишаються в готелі на кілька днів, ресторан необхідний не тільки для забезпечення дієтичних потреб, але і для організації дозвілля гостей готелю, а також для організації інших заходів, в тому числі характеру в залежності від тип готелю [34].

Ресторани при готелі – підприємства громадського харчування, в яких поєднується організація харчування з відпочинком гостей готелю. В них пропонується найбільш широкий асортимент страв, напоїв, кулінарних виробів складного приготування, у тому числі фірмових страв [26].

Ресторани класифікуються за видами економічної діяльності, торгово-виробничими характеристиками, класами, асортиментом товарів і послуг, сезонністю, місткістю, характером контингенту, способами обслуговування.

За видами економічної діяльності ресторани заклади поділяються на:

- підприємства, що продають продукти харчування та напої, зазвичай призначені для споживання в країні, з розважальними шоу або без них;

- компанії, що продають напої та обмежений асортимент страв для них, як правило, призначених для споживання на місці, з розважальними шоу або без них [1];

- підприємства, на яких продукти харчування та напої продаються переважно за зниженими цінами споживачам, об'єднаним на професійній основі;

- установи, що постачають продукти харчування, приготовлені централізовано для споживання в інших місцях.

До першої групи належать ресторани, кафе, до другої – бар, до третьої – їдальня і бар, до четвертої – завод-заготовка, завод-кухня, домашня кухня, ресторани з особливим замовленням [7].

На основі торгівлі ресторани поділяються на дві групи:

- підприємства, які продають продукцію та організовують її споживання в торговому залі (ресторани, бари, кафе тощо);

- підприємства, що продають продукцію для споживання за межами торгового залу (фабрика-заготовка, фабрика-кухня, домашня кухня тощо).

Що стосується потужності, установи різних типів характеризуються кількістю місць або обсягом виробленої продукції. Типові проекти передбачають будівництво їдалень на 50, 100, 150, 200, 300, 400, 500 і більше місць; ресторани - на 100, 150, 200, 400, 500 місць; комплексні підприємства, які розташовані в житловому районі, на 150 і 200 місць, у міському житловому районі – 300, 400, 500 місць; заготівельні фабрики з виробничою потужністю 15, 25, 40 тон тощо [3].

За виробничою ознакою господарства ресторанного господарства поділяються на такі, що мають власне виробництво, і такі, що його не мають. Натомість установи, які мають власне виробництво, поділяються на три групи:

1. Ті, хто виробляє кухонну продукцію – фабрична кухня, фабричне постачання і т.д. Вони обробляють сировину за промисловими методами, виробляють напівфабрикати, напівфабрикати і готові до доставки в

закріплені за ними невеликі та середні ресторани [22].

2. Ті, що поєднують функції виробництва та обслуговування споживачів, а також працюють на сировині і можуть частково використовувати напівфабрикати. До установ, що працюють на сировині, відносяться великі їдальні, ресторани і т.д. Для них характерний повний цикл виробництва і торгівлі: вироблена продукція реалізується і організовується для споживання в їх торговому залі [14].

3. Хто працює над напівфабрикатами та готовою продукцією. До цієї групи закладів відносяться їдальні, їдальні, заклади швидкого харчування, що мають збірні ціни, де можлива обробка і віддача напівфабрикатів. Продукція реалізується споживачам у власних магазинах. Вони також можуть реалізовувати готову продукцію, наприклад борошняні кондитерські та кулінарні вироби [18].

Залежно від сезонності розрізняють постійні ресторани, що працюють цілий рік, і сезонні, що працюють у весняно-літній період. Вони можуть бути стаціонарними і пересувними – їдальні, буфети, вагони-ресторани тощо.

Залежно від характеру контингенту, що обслуговується, розрізняють:

- громадський ресторан, продукти та послуги, доступні всім споживачам;
- ресторан закритого типу, товари та послуги в якому можна отримати певний контингент споживачів за місцем роботи, служби чи навчання (харчування особового складу збройних сил, на підприємствах, у будівництві, установах, навчальних закладах);
- заклади ресторанного господарства, які обслуговують певний контингент споживачів: мешканців готелів, мотелів, глядачів і відвідувачів спортивних споруд, глядачів культурно-мистецьких установ, пасажирів вокзалів, перонів і аеропортів. Іноді населення міста користується послугами ресторанів при готелях [21].

Ресторани – прототипи сучасних ресторанів – відомі давно. Згадки про такі підприємства – таверни – містяться в стародавніх рукописах, зокрема в

Кодексі вавилонського царя Хаммурапі, написаному близько 1700 р. [19].

У Стародавній Греції в 1 тис. до н.е. Шинки були невід'ємною частиною суспільного життя. Перш за все, вони були призначені для надання послуг громадського харчування. Трохи пізніше з розвитком торгівлі з'явилися такі види підприємств, як постійні двори. Найбільш розгалужена мережа постійних судів була створена в Римській імперії. Корчми розташовувалися вздовж головних доріг, у містах і селах, на відстані 40225 км одна від одної. Обслуговування в цих закладах надавалося за становим принципом: ні купці, ні інші меценати – представники рядових станів – не могли їсти з урядовцями чи гінцями. Ця обставина позначилася на якості та асортименті послуг: шинки та постоялі двори, призначені для обслуговування нижчого стану населення, передбачали мінімум їжі та проживання.

Розвитку продовольчих поселень сприяло пожвавлення торговельних зв'язків з країнами Близького Сходу та Азії, особливо в районах, де були оголошені важливі торгові шляхи і рухалися каравани. Відпочинкові каравани розташовувалися у відомих караван-сараях з 2-го по 1-е тисячоліття до нашої ери. Особливого поширення вони набули в середні віки, в ст. Відстань між караванами-навісами 30 – 40 км, що відповідає добовому проходу каравану.

У караван-сараях не можна було просто їсти чи ночувати. Діяли лазні, обмінні та торгові контори тощо.

Після падіння Римської імперії в 476 році почався новий період у розвитку харчового бізнесу.

Важливу роль у розвитку середньовічного бізнесу відігравали релігійні традиції. Тоді помітно зросла кількість паломників, для яких ночівлю та харчування організували монастирі. Подібні функції виконували й інші установи. Так, за наказом імператора Карла Великого (742 – 814 рр.) були створені спеціальні будинки для відпочинку паломників. Тут можна скористатися послугами перукаря, шевця, безкоштовно отримати хліб,

фрукти, горіхи тощо.

У XII – XIII ст. на території Київської Русі виникають заїжджі двори, або лікарняні двори. Вони призначалися для всіх категорій населення і спочатку мали вигляд прямокутної площі, оточеної кам'яними або дерев'яними приміщеннями, з'єднаними критими галереями. Тут могли розміщуватися коні та транспортні засоби відвідувачів, тобто пропонувалися «кур'єрські» послуги. Корчми й міста здавна відкривали корчми, куди приходили не тільки поїсти й випити чогось міцного, але там засідали земські суди й сповіщали людям найважливіші новини.

У деяких регіонах шинками називали корчми, які фактично були аналогами сучасних ресторанів. З точки зору коригування планування, він часто складається з двох чітко розділених частин: харчування та проживання. Для харчування, розрахованих на дві кімнати: в одній з них був шинок з прилавками, в іншій – один або кілька масивних столів, тут користувачі могли відпочити та розважитися. Праця корчмарів аристократичні метиси вважалася непристойною, тому нею традиційно займалися люди неукраїнського походження – євреї, вірмени, греки та інші. Корчмарі мали великий дохід і платили за дані.

Ще одним громадським закладом харчування, де заздалегідь подавали алкогольні напої, були паби. Цей аналог кав'ярні чи ресторанчика став особливо поширеним на Галичині, особливо у Львові.

Після заміни потогонних і шинків пізніше, у XVIII столітті, з'явилися шинки, які відігравали провідну роль у постачанні їжею і напоями населення як у місті, так і в селі. Листівки стосувалися закладів, які пропонують номери та харчування, а також закладів, які пропонують лише їжу та напої. Адже згадувалися заїжджі двори: корчми, ресторани, харчі, їдальні в театрах, бунтах, на пароплавах, у клубах, громадських місцях; фруктові лавки.

У XV столітті при «ямах» – поштових станціях, розташованих далеко від проїзду коней, створювалися постійні двори. Послуги з розміщення та харчування є допоміжними транспортними послугами, які надає кар'єр.

У 16 – першій половині 17 ст. Київ був одним із торговельних центрів Східної Європи. Через нього проходили торгові каравани з Польщі, Кримського ханства, Туреччини, Молдови, Греції, Угорщини та інших країн Західної Європи. Українські купці мали право безмитної торгівлі в прикордонних містах Московії. Для них створені спеціальні життєві курси. На чумацьких і торговельних шляхах України діяли прокати шинків, які не тільки продавали алкогольні напої, а й слугували місцем відпочинку подорожніх.

У другій половині XVII ст., коли на острові Чартамлик розташовувалася християнська козацька республіка, на його території біля порту стояв «Грецький дім» – зал для іноземних посланців і купців. Сама Запорізька Січ мала жваву торгівлю, а також слугувала перехідним пунктом у торгівлі всіх українських земель і Московської держави зі Сходом.

Крім того, Київ став одним із паломницьких центрів, що призвело до потреби в їжі для паломників, до яких в Україні ставилися з особливою пошаною. Миряни вважали за честь водити їх на ніч, бенкетувати, їсти в дорозі. Паломників містили в церквах і монастирях, де вони мали спеціальні житла та гостинні двори.

Постійні будівельні майданчики вздовж доріг існували до середини XIX ст. і припинив своє існування з появою та поширенням залізниць.

За останні кілька десятиліть у розвитку ресторанного господарства намітилися такі тенденції:

- формування нових тенденцій сучасної кухні;
- подальша спеціалізація закладів ресторанного господарства;
- створення міжнародних ресторанних мереж.

Як і в будь-якій сфері, є свої вимоги та стандарти, тому кейтеринг не став винятком. До закладів громадського харчування належать (ст. 1 закону «Про основні принципи та вимоги щодо безпечності та якості харчових продуктів»): ресторан, бар, кафе, їдальня, закусочна-бар, піцерія, кухня, кіоск або будь-який інший заклад, який забезпечує харчування невизначеної

кількості фізичних осіб.

Розташування закладів громадського харчування не може залежати від територіальних особливостей (місця) харчування та рівня доступності для будь-якої особи.

Суб'єкт господарювання, який здійснює комерційну або некомерційну діяльність і в управлінні якого перебуває у сфері виробництва, реалізації та/або обігу харчових продуктів та/або інших об'єктів санітарних заходів, та несе відповідальність за дотримання вимог цього закону та законодавства про безпечність та окремі показники якості харчових продуктів, є оператори ринку харчових продуктів.

Відповідно до ст. 20 зазначеного Закону оператори ринку несуть відповідальність за дотримання у своїй діяльності вимог законодавства щодо безпечності та окремих показників якості харчових продуктів.

Справа в тому, що це оператори ринку зв'язку:

- застосовувати положення цього Закону в частині гігієнічних вимог до харчових продуктів;
- реєструвати дієздатність у передбаченому законом випадку;
- забезпечувати дотримання вимог законодавства з безпеки та окремих показників якості харчових продуктів за окремими показниками якості;
- надавати прості відомості та інформацію відповідно до ст. 22 Закону;
- включено та/або відреагувати на випадки, надано статистичний звіт, продукти харчування, зрештою, якщо виявиться, що ці продукти можуть мати шкідливий вплив на здоров'я людини;
- перевіряти бездоганний доступ до офіційних документів, здійснювати службовий контроль, перевіряти дані протягом робочого дня та дозувати вихідні матеріали, довідкові матеріали, довідкові матеріали, довідкові матеріали державного інспектора;

Заклад громадського харчування – це організаційно-структурний підрозділ у сфері громадського харчування, який виробляє та (або) готує, продає та організовує споживання продукції власного виробництва та

придбаних товарів, може організувати дозвілля споживачів.

Для здійснення діяльності операторів ринку, ресторанів необхідно мати технологічну документацію на страви та продукти. Ця документація повинна містити опис технологічного процесу виробництва, перелік продуктів, харчову сировину, речовини та супутні матеріали, що використовуються у кулінарії, дані про норми їх вмісту в кінцевому харчовому продукті, термін зберігання, умови зберігання, спосіб продажу (подання) споживачеві, потреби у продуктах харчування та продуктах.

Оператори ринку повинні дотримуватися наступних гігієнічних вимог до персоналу, що працює у зоні повернення їжі:

- з точки зору можливостей, уповноважений персонал, який не має суперечок з поведінням з продуктами харчування та який пройшов навчання гігієни з цим оператором ринку, який підтвердив відповідні записи цього оператора ринку;

Заклад колективного харчування – це організаційно-структурна одиниця у сфері колективного харчування, яка виробляє та (або) виготовляє, реалізує та організовує споживання продукції власного виробництва та покупних товарів, а також може організовувати дозвілля споживачів.

Для здійснення діяльності операторів ринку, закладів ресторанного господарства необхідно мати технологічну документацію на страви та продукцію. Ця документація повинна містити опис технологічного процесу виробництва, перелік продуктів, продовольчої сировини, речовин і супутніх матеріалів, які використовуються при приготуванні їжі, дані про норми їх вмісту в готовому харчовому продукті, термін зберігання, умови зберігання, спосіб зберігання. продажу (пред'явлення) споживачеві, вимог до харчових продуктів і продукції [35].

Оператори ринку повинні дотримуватися наступних гігієнічних вимог до персоналу, який працює в зоні повернення харчових продуктів:

- якщо це можливо, уповноважений персонал, який не має суперечок щодо поведінки з харчовими продуктами та який пройшов гігієнічне

навчання з цим оператором ринку, який підтвердив відповідні записи цього оператора ринку;

– персонал періодично навчається гігієнічним вимогам виробництва та обігу харчових продуктів у цього оператора ринку. Частота цих тренінгів визначається оператором ринку.

Кухарі та кондитери повинні мати технологічну документацію на посуд і продукти на робочому місці.

Всі працівники громадського харчування проходять медичний огляд в установленому законодавством порядку, результати якого відображаються в їх особистої медичної документації.

Суб'єкти господарювання зобов'язані мати правила роботи закладів (підприємств) підприємств громадського харчування, санітарні правила, санітарний журнал, особисті медичні книжки працівників, навчальні записи про введення в охорону праці та запис інформаційних сесій з охорони праці, а також книга критики і пропозицій [32].

Вимоги до виробничих, торгових та побутових приміщень закладу громадського харчування (компанії), обладнання, винаходу, передачі послуг та технологічних режимів виробництва встановлені законодавством України.

Відповідно до вимог українського Закону про основні принципи та вимоги щодо безпеки та якості харчових продуктів, мобільні та/або тимчасові приміщення (намети, кіоски, стійки, мобільні транспортні засоби для торгівлі) повинні відповідати таким вимогам:

- підтримувати чистоту та у доброму ремонті;
- забезпечити захист від будь-якого ризику забруднення, зокрема від шкідників та гризунів;
- бути оснащеними засобами для дотримання особистої гігієни;
- поверхні (включаючи поверхню обладнання), які контактують з продуктами харчування, повинні зберігатися цілими, легко очищується та дезінфікуватися, а також повинні бути виготовлені з гладких, нержавіючих, нетоксичних та миються матеріалів;

- забезпечити гарячою та/або холодною питною водою в необхідній кількості;

- мати відповідні засоби для гігієнічного зберігання небезпечних та/або неїстівних (рідких чи твердих) речовин та відходів, а також засоби для їх зберігання та подальшої переробки та/або мати відповідну угоду про їх утилізацію (знищення);

Вимоги до якості харчової сировини, закуплених товарів, харчових продуктів та напівфабрикатів, їх упаковки, маркування, транспортування, приймання, умов реалізації, терміну придатності або терміну придатності, методів лабораторного контролю регулюються законодавством України [14].

Закон України «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів» передбачає, що єдиним документом, який повинен супроводжувати харчові продукти під час їх транспортування (відвантаження), не пов'язаних з експортними чи імпорними операціями, є накладна [12].

У випадку, якщо товар може завдати шкоди життю чи здоров'ю споживача, суб'єкт господарювання зобов'язаний негайно припинити його продаж та виробництво до усунення причин, які можуть його спричинити.

Якщо причини, які можуть бути шкідливими, не можуть бути усунені, суб'єкт господарювання зобов'язаний вилучити з обігу неякісну та небезпечну продукцію, вилучити її із споживачів.

Виробник зобов'язаний повністю відшкодувати збитки, заподіяні споживачам, пов'язані з відкликанням продукції [8].

РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ТЕХНОЛОГІЇ ПРОЕКТУВАННЯ ПІДПРИЄМСТВА РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА ПРИ ГОТЕЛІ «CARPE DIAM»

2.1. Аналіз матеріально-технічної бази закладу

Важко уявити сучасний і комфортний готель без ресторану, оскільки організація харчування є однією з головних умов якісного обслуговування. Але оскільки гості зазвичай залишаються в готелі на кілька днів, ресторан необхідний не тільки для забезпечення дієтичних потреб, але і для організації дозвілля гостей готелю, а також для організації інших заходів, в тому числі характеру в залежності від тип готелю.

Бізнес-готелі найчастіше розташовуються в місцях комерційної діяльності – великих економічних центрах. Їх гостями, як правило, є відвідувачі конференцій, семінарів та інших професійних заходів. Відповідно додатковими функціями ресторану в цих готелях є бізнес-ланчі, кава-брейки, фуршети, бенкети та презентації, бізнес-ланчі та вечери.

Курортні готелі або пансіонати, які мають на своїй території розважальні, оздоровчі та спортивні заклади (клуби, концертні зали, фітнес-центри, СПА-центри, басейни та тенісні корти), призначені для відпочинку та розваги своїх клієнтів, а ресторан тут – одне з місць проведення шоу-програм, розваг, клубних концертів та тематичних вечірок [29].

При створенні нового готельно-ресторанного комплексу спочатку визначається його концепція.

Спочатку розглянемо концепцію готелю.

Основними факторами є: житло; ціна; інтер'єр; обслуговування.

Для того щоб розглянути ці аспекти більш детально пропонуємо зробити це за допомогою передбачуваного закладу «CARPE DIAM».

Даний заклад буде розміщуватися на острові Хортиця по вул. Кругова 101А. Воно буде зведено як окрема будівля з трьома поверхами та окремими альтанками .

Готель буде відноситися до сімейного типу.

Сам готель буде виконаний у білому світло- та темно зелених кольорах.

Перший поверх – це є рецепція, ресторан, пральна кімната , медичний кабінет для першої допомоги, кімнати для персоналу та кабінет управляючого.

Острів Хортиця є природним заповідником. Тому концепція готелю та ресторану буде направлена на те, щоб відвідувачі змогли вже з перших хвилин перебування у цьому готелі відчувати усю красу та неповторність острова Хортиця [35].

Другий та третій поверх – це є номери готелю.

Готель матиме всього 25 номерів .

В наявності будуть номери класу :

«Стандарт» – Ціна якого – 750 грн. за добу.

«Полулюкс» – Ціна якого 1000 грн. за добу. У ціну якого входить сніданок.

«Люкс»- Ціна якого 1350 грн. за добу. У ціну якого входить сніданок та обід.

Також окрім основних послуг готелю в нього будуть ще і додаткові:

- ремонт одягу та взуття, прання та хімчистка;
- продаж друкованої продукції, сувенірів;
- користування камерою зберігання чи сейфом;
- виклик таксі;
- організація екскурсій;
- замовлення послуг перекладачів, гідів;

Також невід’ємною частиною роботи готелю є Room-service.

Room- service – це взаємодія роботи готелю та ресторану. Подача страв та напоїв прямо у номер [31]. Але можна їсти не тільки у номері, а й відвідати прекрасний ресторан з Європейською та українською кухнею. Зсередини цей заклад буде трохи нагадувати Європейські паби: стіни та стеля будуть дерев’яні та виконані у коричневих або темно коричневих тонах.

Оскільки цей заклад буде знаходитись у історичному для всіх українців місці в ньому будуть і елементи української культури [23].

Але як це приймати до природного заповідника та хоча б раз не поїсти на природі. Для цього на території закладу будуть встановлені альтанки з яких можна буде розгледіти усю красу природи острова Хортиця та насолодитися стравами з ресторану. Наочніше можемо це побачити у таблиці (див. табл. 2.1).

Таблиця 2.1 – Матеріально-технічна база підприємства «CARPE DIAM»

Найменування посуду	Всього на заклад
Блюдо одно порційне овальне	60
Кавник для варіння чорної кави на пару	2
Кавоварка	5
Креманка	35
Блюдо п'яти – Шести порційне кругле, діаметром 300 мм	14
Блюдце	10
Блюдце для варення	25
Ваза для серветок	15
Ваза для салату	15
Ваза для тістечок	15
Кавник одно-двох порційний	25
Молочник одно- двох порційний	10
Перечниця	15
Чарка-підставка для яєць	50
Салатник одно- або двох порційний	85
Цукорниця	5
Вершник одно-двох порційний	5
Соусник одне - або двох порційний	5
Тарілка столова глибока	75
Тарілка закусочна	75
Тарілка десертна глибока	15
Тарілка десертна дрібна	50
Чашка чайна з блюдцем	75
Чайник для заварки чаю	40
Чайник	5
Чашка кофейна с блюдцем	38

Столики будуть круглими та на декілька тонів світліше ніж стіни. Замість стільців за столиками будуть дерев'яні лавочки у вигляді півмісяця. За столиками на двох будуть круглі стільці зі спинкою [10]. Посуд буде у світло коричневих тонах вироблений із фаянсу. Виделки, ложки та інше буде із срібла. Бокали, фужери та стакани будуть з скла. Основний посуд представлений в таблиці 2.2.

Таблиці 2.2 – Сортний посуд

Келих для шампанського, 120 см ³	50
Ваза для крему	50
Ваза для квітів	15
Ваза для варення	5
Ваза для фруктів	5
Ваза для печива	5
Чарка для лікарів, 30 см ³	50
Глечик для води і соків	15
Чарка для коньяку, 25 см ³	25
Чарка рейнвейная для білих сухих виноградних вин, 100 см ³	100
Чарка лафитна для червоних сухих виноградних вин, 120 – 150 см ³	100
Стакан для коктейлів	15
Стакан для виски	26
Виделка столова	75
Виделка рибна	75
Виделка закусочна	25
Виделка десертна	50
Ложка чайна	75
Ложка десертна	50
Ложка кавова	10
Лопатка кондитерська	25
Лопатка для ікри	75
Ніж столовий	50
Ніж для риби	50
Ніж закусочний	50
Ніж десертний	25
Ніж для лимона	10
Ніж для масла	50

Кожен столик буде освітлюватися персонально невеликими ліхтарями.

Але це буде у вечірній час. Сам заклад буде мати великі вікна через які відвідувачі будуть милуватися видом [6]. Основні меблі закладу представлено в таблиці 2.3.

Таблиці 2.3 – Меблі

Найменування меблів	Кількість місць
Стіл ресторанний шестимісний	8
Стіл ресторанний чотиримісний	12
Стіл двомісний	10
Столик для офіціантів	6
Комплект меблів двомісний	10
Комплект меблів шестимісний	10

Таким чином, заклад повністю забезпечений кухонним та сервірувальним посудом, обладнаний меблями. Кухня закладу має достатній список обладнання для приготування страв, що є в меню [9].

2.2. Аналіз архітектурно-планувальних рішень торговельних приміщень

Загальна площа закладу буде встановлювати 60 м².

Головних із аспектів закладу є кухня де і буде готуватися їжа. Кухня буде займати приблизно 20 м² від закладу. Вона буде складатися: з м'ясного, рибного, кондитерського цеху, овочевого складу, цеху для миття посуду та продуктів, кімнати для персоналу.

Що стосується інтер'єру кухні вона буде виконана у білих тонах. Оснащена сучасними технологіями, а саме: потужними витяжками, сучасними сенсорними плитами, величезними холодильниками і багато

сучасних пристосуваннями для поліпшення роботи кухні. Для кухні дуже важливо працювати якісно та швидко аби не змушувати гостя довго чекати. У передбачуваному закладі відстань між цехами буде 1800 см, між цехами та складами 500 см, між цехами та кімнатою персоналу 500 см (див. дод. А).

Поряд з кухнею буде розташований бар з великим асортиментом алкогольними та безалкогольними напоями. За барами будуть стояти професіональні бармени які майже кожен вечір будуть надавати шоу [16].

Головною фішкою даного закладу це дошка з фотографіями клієнтів які за бажанням можуть закарбувати час коли вони були у цьому закладі за допомогою старого фотоапарату з картками. За бажанням гості можуть залишити їх на дошці або відмітити нас у своїй улюбленій соціальній мережі та у вигляді приємного бонусу отримати безкоштовний алкогольний або безалкогольний напій. У закладі буде грати заспокійлива музика яка буде доповнювати затишок [16].

В вечорі приблизно 21:30 буде розпочинатися вечірня програма, а саме: шоу барменів, а після них будуть грати молоді музиканти.

Заклад зовні буде з дерева та у коричневих тонах.

Час роботи ресторану:

Для відвідувачів готелю робота ресторану буде починатися о 9:00.

Для відвідувачів які не проживають у готелі робота ресторану буде починатися о 11.00 – 22.00; та у пт, сб:11.00 – 22.30.

Вибір даної місцевості для відкриття даного комплексу обумовлений тим що в даному районі дуже мало місць де можна було б відпочити із сім'єю на природі.

Заклад буде розраховано на 50 місць. За асортиментом ресторан – бар – буде мати широкий вибір страв європейської та української кухні, великий асортимент алкогольних та без алкогольних напоїв.

Цей заклад можна буде віднести до категорії – полулюкс.

Обслуговування цього закладу буде здійснюватися офіціантами, також буде дійсна їжа на виніс. За сезонністю цей заклад буде працювати увесь рік.

2.3. Охорона праці і техніка безпеки в готелях та ресторанах

Сучасний готельний заклад оснащений великою кількістю різного обладнання і майна. У ньому працює велика кількість обслуговуючого персоналу, відбувається постійна зміна постояльців. Саме тому питанням охорони праці і техніки безпеки в готельних установах приділяється велика увага.

У готелях повинні проводитися заходи щодо профілактики травматизму, створення нормальних санітарно-гігієнічних умов, електробезпеки, навчання персоналу.

Загальне керівництво роботою з охорони й безпеки праці в готелі здійснює директор (роботодавець). Він зобов'язаний забезпечити виконання вимог законів про працю, правил і норм з охорони праці, державних стандартів, а також виконання зобов'язань, передбачених колективним договором (контрактом).

Директор готелю наказом призначає відповідального за безпеку праці, формує склад служби охорони праці, призначає відповідальних за стан охорони праці в кожному підрозділі і відповідальних за навчання персоналу готельного бізнесу і перевірку знань з охорони праці.

На основі положень, правил і типових інструкцій у кожному готелі розробляється своє положення про організацію роботи з охорони праці і виробничої санітарії. Крім того, для кожної категорії працівників складаються інструкції.

Працівник готелю зобов'язаний дотримуватися норм, правил, інструкцій з охорони праці, вміти правильно застосовувати колективні й індивідуальні засоби захисту, негайно повідомляти своєму безпосередньому керівникові про будь-який нещасний випадок, а також про ситуації, що створюють загрозу життю і здоров'ю людей.

Працівники готельного бізнесу допускаються до роботи лише після проходження інструктажу з техніки безпеки. Видами інструктажу є

вступний, первинний, повторний, позаплановий, поточний.

Гігієна праці розглядає питання, пов'язані з умовами роботи і їх впливом на людський організм; розробляє гігієнічні і лікувально-профілактичні заходи, спрямовані на поліпшення і збереження здоров'я працівників, підвищення працездатності і продуктивності праці. Існують декілька гігієнічних критеріїв оцінки умов праці:

- забруднення повітря;
- температура, вологість і швидкість руху повітря;
- рівень шуму;
- освітленість;
- санітарний стан;
- особиста гігієна співробітників.

Всі готельні приміщення, де працює персонал, повинні бути просторими, мати досить високі стелі, бути оснащеними природною або штучною вентиляцією, що забезпечує нормальну циркуляцію повітря і виключає проникнення сторонніх запахів.

Ці параметри суттєво впливають на стан здоров'я людини, її працездатність і регулюються за допомогою системи опалення. Температура повітря в приміщеннях повинна бути не нижче 18 °С, вологість повітря в теплий період року 30 – 60%, у холодний – не більше 70%, швидкість руху повітря в холодний період – до 0,3 м/с, у теплий – до 0,5 м/с.

У готелях слід дотримуватися протишумних правил. Підлоги в коридорах, холах і вітальнях мають покриватися звукопоглинаючими килимами або покриттями, що їх замінюють; телевізори мають встановлюватися лише в номерах або спеціальних приміщеннях, а телефон загального користування – подалі від житлових кімнат у спеціальних кабінах або під акустичним ковпаком. Для зменшення шуму в житлових і громадських приміщеннях використовують спеціальні звукоізолюючі вікна і двері, звукоізолюючу обробку стін.

При поганій освітленості з'являються зорова втома, загальна млявість,

погіршення зору, знижується продуктивність праці. У приміщеннях повинно бути природне (не менше одного вікна) і штучне освітлення, що забезпечує освітленість цілодобово при лампах накаливання – 100 лк (у люменах), при люмінесцентних лампах – 200 лк, у коридорах – природне або штучне освітлення. Кожне робоче місце повинно бути достатньо освітлене, але освітлення при цьому не повинно справляти осліплюючої дії. Штучне освітлення може бути загальним, місцевим і комбінованим. Застосування лише місцевого освітлення на робочих місцях не допускається. Існує також аварійне освітлення на випадок евакуації.

У готелі необхідно дотримуватися санітарно-гігієнічних норм і правил, встановлених органами епідеміологічного нагляду, зокрема щодо чистоти приміщень, стану сантехнічного обладнання, видалення відходів, ефективного захисту від комах і гризунів, обробки білизни. Все газове, водопровідне і каналізаційне обладнання повинно бути встановлене й експлуатуватися відповідно до «Правил технічної експлуатації готелів та їх обладнання».

У приміщеннях необхідно щодня робити вологе прибирання, видаляти пил і павутину, пилососити килими і килимові покриття, протирати вікна, двері. По закінченню роботи приміщення потрібно ретельно прибирати і залишати в повному порядку. Періодично необхідно прибирати приміщення з використанням мильного розчину, хлорного вапна, проводити генеральні прибирання, дезінфекції й дезінсекції (заходи боротьби з комахами). Особлива увага має приділятися роботі покоївок. Транспортування білизни, прибиральних матеріалів та інвентарю здійснюють вони на візках.

У службових приміщеннях, призначених для відпочинку, прийому їжі, зміни одягу обслуговуючого персоналу забороняється тримати прибиральний інвентар і брудну білизну. Ці кімнати обладнуються індивідуальними шафами, обідніми столами, стільцями тощо.

Інструкція із санітарного утримання вимагає від персоналу особливої уваги до постільної білизни постояльців та її своєчасної заміни. У білизняній

повинна бути ідеальна чистота. Чиста і брудна білизна має зберігатися в різних приміщеннях, окремо одна від одної. Після прийому брудної білизни необхідно вимити руки і змінити халат. Прання білизни гостей здійснюється покійками в спеціально обладнаних приміщеннях.

Інструкція із санітарного утримання включає також вимоги до стану території, що прилягає до готелю. Вона повинна бути прибрана, озеленена, облагороджена. Для збору побутових відходів на території двору встановлюються сміттєзбиральники. Вторинна сировина і макулатура має збиратися і складатися окремо.

Усі працівники готелю не рідше одного разу на рік мають проходити медичний профогляд у поліклініці і подавати на роботу довідки про стан свого здоров'я. Співробітники, які не пройшли медогляд, до роботи не допускаються.

У випадку, якщо занедужає мешканець готелю, адміністрація готельного комплексу має викликати лікаря. У випадку інфекційного захворювання працівники СЕС проводять у номері дезінфекцію. Прибирання номерів, у яких перебувають хворі, має проводитися із застосуванням розчину хлорного вапна.

На кожному поверсі готелю повинні бути інструкції із надання першої медичної допомоги й аптечки з набором необхідних медикаментів.

Найбільш серйозною небезпекою для життя і здоров'я гостей і персоналу готелю, збереження їхнього майна, а також майна і будинку готелю є пожежі. Тому в готельних господарствах важливе значення має забезпечення захисту будинків, приміщень і людей від пожежі.

Найчастішими причинами виникнення пожеж у готелях є необережне поводження з вогнем, несправність електромереж і електрообладнання, порушення технологічного процесу і правил експлуатації, недотримання заходів пожежної безпеки при ремонтних й інших видах робіт.

Процес створення системи протипожежної безпеки в готелях складається з таких етапів:

- 1) проведення організаційних заходів щодо створення пожежної охорони в готелі;
- 2) проведення протипожежної підготовки працівників;
- 3) проведення протипожежної профілактики.

Проведення організаційних заходів щодо створення пожежної охорони в готелі передбачає таку послідовність дій. Директор готелю, який відповідно до діючого законодавства несе відповідальність за забезпечення пожежної безпеки, наказом призначає відповідального за організацію заходів із забезпечення протипожежної безпеки готелю. Призначаються також відповідальні за пожежну безпеку в кожному підрозділі готелю. Таблички із зазначенням осіб, відповідальних за пожежну безпеку, вивішуються на видних місцях.

Розробляються правила, положення пожежної безпеки для кожного підрозділу й інструкції із заходів протипожежної безпеки на кожному робочому місці. Створюються пожежні бойові розрахунки з числа чергових адміністраторів, чергових менеджерів, працівників служби безпеки готелю й іншого чергового персоналу, що здійснюють цілодобовий контроль за пожежною безпекою. Розробляється система оповіщення у випадку виникнення пожежі. Розписуються основні обов'язки кожного члена пожежного бойового розрахунку під час пожежі. Після сигналу пожежної тривоги по системі оповіщення всі особи, призначені наказом директора відповідальними за пожежну безпеку, повинні прибути до готелю, з'ясувати причину тривоги, почати евакуацію людей, а також вжити всіх необхідних заходів для гасіння і запобігання поширення вогню до прибуття пожежних.

Проведення протипожежної підготовки працівників. Протипожежна підготовка складається з протипожежного інструктажу (вступного, первинного і повторного) і занять за програмою пожежно-технічного мінімуму.

Вступний і первинний інструктажі з пожежної безпеки проводяться при прийомі на роботу.

Первинний і повторний інструктажі проводить на робочому місці особа, відповідальна за пожежну безпеку в цьому підрозділі.

Заняття з пожежно-технічного мінімуму проводяться за спеціально затвердженою директором готелю програмою з працівниками інженерно-технічної служби і з матеріально-відповідальними особами. Після закінчення навчання проводиться залік, результати якого заносяться у відомість.

Для забезпечення суворого протипожежного режиму в готелях розробляються спеціальні пам'ятки, у яких викладають і основні рекомендації з заходів пожежної безпеки і правила поведінки при пожежі. Ці пам'ятки знаходяться в кожному номері в папці з рекламними матеріалами. Не завжди гість заглядає в цю папку, тому в деяких готелях високого класу для ознайомлення з правилами використовують готельний відеоканал.

Проведення протипожежної профілактики. Протипожежна профілактика – це комплекс організаційних і технічних заходів з попередження, локалізації та ліквідації пожеж, а також із забезпечення безпечної евакуації людей і матеріальних цінностей на випадок пожежі.

Протипожежна профілактика полягає у профілактиці пожеж на етапі проектування і будівництва, застосуванні системи автоматичної пожежної сигналізації, використанні засобів і систем пожежогасіння, застосуванні системи оповіщення про пожежу, відпрацьовуванні системи дій у випадку пожежі й евакуації людей.

Профілактика пожеж на етапі проектування і будівництва. Профілактика пожеж у готелі починається ще на етапі проектування і будівництва будинку готелю (СНІП 2.08.02, ВСН 62. СНІП 2.07.01). Правилами пожежної безпеки для готелю передбачається спеціальне планування будинку, створення протипожежних перешкод, відсіків, ізольованих негорючими конструкціями. За допомогою протипожежних стін, дверей можна в межах одного будинку або споруди ізолювати пожежонебезпечні приміщення і не допустити поширення вогню у випадку його виникнення.

Засоби і системи пожежогасіння.

1. Установка автоматичного газового пожежогасіння. Пристрої газового пожежогасіння встановлюються в приміщеннях трансформаторної підстанції й головного розподільного щита, а також у приміщенні зберігання дизельного палива. Пристрої спрацьовують від димових і теплових датчиків, розташованих у цих приміщеннях. При цьому сигнал про пожежу надходить на пульт ЦДП.

2. Установка автоматичного водяного пожежогасіння. Установка автоматичного водяного пожежогасіння – це ціла мережа труб, заповнених водою під тиском, розташованих у всіх коридорах і приміщеннях готелю. На трубах знаходяться спринклерні голівки-розпилювачі. Основним робочим елементом є легкоплавкий замок у цій голівці, що при температурі 50 °C плавиться, і вода через розподільник покриває певну площу палаючого приміщення.

3. Внутрішній протипожежний водопровід. На вертикальних трубопроводах по всіх поверхах повинні бути змонтовані внутрішні пожежні крани (патрубок з вентилем), до яких приєднані пожежні рукави з патрубками. Пожежний рукав повинний бути змотаний, покладений з патрубком до чохла, що розташований у спеціальній ніші, і закритий дверцятами з умовним зображенням. Довжина кожного рукава – 20 м. Місця їхнього розташування в готелі повинні бути зазначені на поверхових планах евакуації.

4. Водяні завіси. Для захисту від поширення полум'я при розвиненій пожежі на всіх поверхах готелю можуть бути передбачені водяні завіси. Пуск води здійснюється вручну.

Система оповіщення про пожежу і управління евакуацією. Система оповіщення гостей про пожежу і управління евакуацією є складовою частиною системи протипожежного захисту готелю. У готелях високого класу система оповіщення гостей про пожежу знаходиться на ЦДП. Після того, як бойовий розрахунок з'ясував, що причиною спрацювання пожежної

сигналізації дійсно стала пожежа, включається система оповіщення про пожежу (див. дод. Г).

При цьому автоматично включаються дзвінки і зумери тривоги, а також усі гостьові телевізори (або переключаються на готельний канал, якщо вони вже були включені). Це дозволяє більш конкретно, з урахуванням сформованої обстановки, донести інформацію до гостей і запобігти паніці. На екранах телевізорів висвітлюється текст національною, англійською, німецькою, французькою мовами. Крім тексту, на екрані телевізорів у номерах висвітлюється план евакуації кожного поверху. Передати необхідну інформацію можна також через гучномовці в номерах.

Евакуацію можна починати з поверху, на якому виникла пожежа, з розташованих вище поверхів або з готелю в цілому (залежно від обстановки, що склалася в зоні горіння), використовуючи подачу дзвінків і зумерів тривоги. Тому перед прийняттям рішення про евакуацію гостей і персоналу необхідно знати обстановку в зоні пожежі.

Рішення про включення системи оповіщення людей про пожежу й евакуацію приймає черговий менеджер (начальник зміни пожежного бойового розрахунку) або черговий по готелю.

Евакуація гостей здійснюється відповідно до наявних у всіх номерах планів евакуації, а персоналу готелю – відповідно до спеціальних пам'яток, що наявні у всіх відділах, службах і підрозділах.

Евакуаційне освітлення і світлові покажчики напрямку евакуації мають бути включені постійно, цілодобово.

Дії чергового персоналу при евакуації людей.

Керівник гасіння пожежі, залежно від сформованої ситуації, при пожежі приймає рішення почати евакуацію людей шляхом включення системи оповіщення і управління евакуацією (слід зазначити, що рішення про евакуацію приймається без страху бути підданим будь-якій критиці або стягненню, навіть якщо згодом виявиться, що необхідності в евакуації не було). Евакуація гостей здійснюється відповідно до наявних планів евакуації,

що повинні відпрацьовуватися з усіма задіяними для евакуації працівниками готелю не рідше одного разу за півроку. Співробітники готелю, що прибули в розпорядження керівника гасіння пожежі, можуть залучатися (якщо їм не загрожує небезпека) до евакуації гостей і персоналу готелю, перевірки гостьових поверхів, офісів і підвальних приміщень з метою показу тому персоналу, який ще не евакуювався, і гостям найкоротших шляхів до виходів; порятунку найбільш цінних документів, коштів тощо.

Співробітники служби безпеки перекривають усі входи в готель, відкривають виходи, що використовуються для евакуації, контролюють їх, зупиняють спроби мародерства. Для евакуації співробітників готелю використовуються спеціальні пам'ятки, розроблені для кожного відділу, служби. Керівник гасіння пожежі призначає відповідальних осіб з переклички гостей і персоналу на евакуаційному пункті, дає їм списки гостей і персоналу і відправляє на евакуаційний пункт.

Заходи з евакуації великої кількості людей і припинення паніки координуються старшим начальником пожежних підрозділів. Травмовані особи евакуюються в першу чергу. Щоб уникнути паніки, евакуація повинна проводитися спокійно і зосереджено. В окремих випадках використовуються засоби індивідуального захисту.

Техніка безпеки не зовсім відрізняється від техніки безпеки готелю, але і її треба знати та обов'язково дотримуватися аби зберегти своє здоров'є та життя і гостей закладу .

Завдання техніки безпеки у закладах ресторанного господарства – вивчення особливостей процесів виробництва та обслуговування, аналіз причин, що викликають нещасні випадки та професійні захворювання, розробка конкретних заходів щодо їх попередження. Протипожежна техніка, вивчаючи причини виникнення пожеж, допомагає здійснювати заходи щодо їх запобігання та ліквідації і розробляти ефективні способи гасіння пожеж.

У закладі ресторанного господарства має регулярно проводитися інструктажі. Ввідний інструктаж проводять кожного разу для тих людей, які

вперше у даному закладі. На даному інструктажі знайомлять із закладом, розповідають про організацію роботи, техніку безпеки, зарплату, режим роботи тощо. На робочому місці проводять первинний інструктаж, при якому знайомлять зі специфікою роботи на даному місці, технікою безпеки, організацією роботи. Проводять також повторний інструктаж 2 рази на рік, та цільовий інструктаж, що проводиться при переміщенні працівника з одного робочого місця на інше.

Всі працівники закладу харчування мають проходити медогляд і мати особові медичні книжки. Медогляд проводиться як при влаштуванні на роботу (попередній медогляд) так і під час роботи (періодичний медогляд).

Тільки пройшовши ввідний інструктаж і медогляд, ознайомившись з правилами і особливостями роботи в закладі працівники допускаються до роботи. Інструктажі складає інженер з охорони праці, інструктовані особи розписуються після проходження інструктажу. Для забезпечення пожежної безпеки в їдальні, ресторані (барі) необхідно:

- експлуатувати електромережі, електроприлади та іншу електроапаратуру тільки у технічно справному стані, враховуючи рекомендації підприємств-виготовлювачів;

- групові освітлювальні та силові щитки розміщувати звичайно поза залами або біля входу до них;

- у разі виявлення пошкоджень електромереж, вимикачів, розеток, інших електроприладів, газової апаратури (за її наявності) негайно знеструмити (вимкнути) їх та вжити необхідних заходів до приведення їх у пожежобезпечний стан;

- у приміщеннях для зберігання горючих продуктів, тари або продуктів у горючій упаковці для підключення засобів механізації слід встановлювати тільки триполюсні розетки із заземлювальним контактом;

- меблі та обладнання необхідно розміщувати таким чином, щоб забезпечувався вільний евакуаційний прохід до дверей для виходу з приміщення не менше 1,35 м. Двері повинні відчинятися назовні;

- евакуаційні шляхи та виходи повинні постійно утримуватися вільними, нічим не зашарашуватися, в робочий час продукти та тару слід транспортувати шляхами, що не перетинаються з виходами для відвідувачів;
 - спільно зберігати товари, інші речовини та матеріали з урахуванням їх фізико-хімічних властивостей;
 - складувати товари і матеріали на стелажах або в штабелях за умови наявності проходу між ними шириною не менше 1 м, відстань між стінами та стелажми або штабелями повинна бути не менше 0,8 м;
 - територію і приміщення їдальні (кафе) постійно утримувати в чистоті та порядку, у міру накопичення та після закінчення роботи горючі відходи слід прибирати у спеціально відведені сміттєзбірники;
 - утримувати у технічно справному стані засоби протипожежного захисту та зв'язку (пожежну та охоронно-пожежну сигналізацію, автоматичні установки пожежогасіння, пожежні крани і первинні засоби пожежогасіння тощо), які є у кафе чи їдальні;
 - усі працівники повинні вміти користуватися вогнегасниками, іншими первинними засобами пожежогасіння, знати місце їх знаходження.
- В їдальні (кафе) забороняється:
- влаштовувати тимчасові електромережі, прокладати електропроводи та кабелі безпосередньо по горючій основі;
 - застосовувати саморобні некалібровані плавкі вставки в запобіжниках, прокладати електричні проводи та кабелі транзитом через складські приміщення, експлуатувати світильники без скляних ковпаків або з горючими розсіювачами (відбивачами);
 - встановлювати штепсельні розетки, підключати струмоприймачі в мережі аварійного (евакуаційного) чи рекламного освітлення;
 - користуватись у приміщеннях електрокип'ятильником, чайником, самоваром, праскою і т.ін. (крім місць, спеціально відведених і обладнаних для цього), залишати увімкненими без нагляду перераховані та інші електроприлади;

– застосовувати і зберігати пожежонебезпечні речовини та матеріали (горючі товари, вибухові речовини, балони з газом під тиском, пластмаси, фарбувальні, полімерні та інші матеріали) в підвальних приміщеннях і цокольних поверхах та в приміщеннях, які не мають віконних прорізів або спеціальних засобів димовидалення;

– складувати горючі матеріали на відстані менше 0,5 м від електросвітильників, 0,6 м від сповіщувачів автоматичної пожежної сигналізації та 1 м від електрощитів;

– курити та застосовувати відкритий вогонь, палити відходи, пакувальні матеріали і т. ін. У місцях, де дозволено курити, мають бути встановлені попільниці із негорючого матеріалу;

– проводити газоелектрозварювальні роботи без оформлення відповідного дозволу та за наявності відвідувачів;

– вимикати освітлення, електроживлення приладів та обладнання (за винятком евакуаційного освітлення та електрообладнання, яке за вимогами технології повинно працювати цілодобово).

Завідувач їдальні (кафе) перед зачиненням повинен особисто впевнитись у працездатності автоматичних систем виявлення та гасіння пожеж наприклад Спринклерної водяної системи, оглянути приміщення, переконатися у відсутності порушень, що можуть призвести до пожежі, і тільки після цього останнім залишити приміщення та зачинити двері.

Для безпеки процесів готування їжі та обслуговування споживачів офіціанти та бармени повинні дотримуватися певних вимог охорони праці та техніки безпеки:

– дотримуватися порядок і черговість отримання готових страв з кухні при обслуговуванні споживачів;

– ставити страви на піднос тільки в один ряд;

– не носити столові прилади (ножі, виделки) у руках вістрям вперед, а використовувати для цього тарілку або піднос;

– відкривати пляшки тільки штопором або ключем;

- не заколювати одяг шпильками;
- не тримати в кишенях предмети які б'ються і гострі;
- регулярно перевіряти стан електричних апаратів і механізмів, приділяючи особливу увагу вмикачам, шнурам та розеткам.

2.4. Аналіз меню

Одним з головних аспектів вибору закладу для дозвілля є смачна їжа та доступні ціни . Для цього нам може допомогти меню закладу (див. додаток В). Але скорочено подивитися різноманітність страв можна побачити у таблиці (див. табл. 2.4) [15].

Таблиця 2.4 – Аналіз меню «CARPE DIAM»

Види страв	Кількість страв
Холодні закуски	7 страв .
Гарячі закуски	6 страв .
Салати	6 страв.
Супи	6 страв .
Основні страви	Рибні (4 страви) ; М'ясні (4 страви); 3 птаха (3 страви); Овочеві (4 страви).
Пасти	4 страви .
Хлібобулочні вироби	6 страв .
Соуси	Червоні (4 види); Білі (4 види).
Десерти	5 страв; Джеми (6 видів).
Барне меню (гарячі напої)	10 видів.
Чайна карта	7 видів .
Безалкогольні напої (соки, вода з газом /без газу, коктейлі)	23 види .
Вино	Біле (5 видів);Червоне (3 види).
Ігристі вина	4 види .
Аперитив	5 видів .
Віскі та Коньяк	7 видів.
Джин , Ром та Лікер	11 видів .
Пиво	6 видів .
Алкогольні напої	8 видів .

Середній чек на одну людину приблизно від 337 грн. до 800 грн.

Це з урахуванням основної страви, напої, закуски та десерту, і так само ціна буде підвищуватися з додаванням салату, соусу і т.д. [17].

2.5. Аналіз проектних методів обслуговування

Організаційна структура підприємств належить до лінійно-функціонального типу.

Вищий рівень управління відповідно до статуту посідатиме директор, який призначається органом освіти. Директор ресторану «CARPE DIAM» займатиметься питаннями маркетингової політики, управління, контролюватиме звітність про прибутки та збитки, здійснювати планове планування і є сполучною зіркою між працівниками установ та організацій. Заступник директора безпосередньо спілкуватиметься з ресторанными готелями, здійснювати контроль за робочою адміністрацією залу та персоналом, є сполучною зіркою між директором та персоналом [4].

Далі йдуть керівники структурних підрозділів (або керівники середнього рівня управління), що забезпечують реалізацію політики підприємства, розроблену вищим керівництвом, і несуть відповідальність за доведення наказів, вказівок, інструкцій, детальних завдань до підрозділів, а так само за їх своєчасне виконання [27].

У закладі працюватиме два адміністратори. Адміністратор стежитиме за тим, щоб всі гості закладу отримували належне обслуговування, що включає в себе як роботу офіціантів, так і відпустку страв, барної продукції. Всі питання, конфліктні ситуації, якщо такі виникають, буде вирішуватися адміністратором. Обличчям закладу, людьми, які створюють основне враження від ресторану, офіціанти, обслуговуючий персонал [11].

Всього в установах працюватиме 20 посадових осіб. Офіціанти спілкуються безпосередньо з гостями запрошень, готуються до зустрічі та провокують гостей з ресторану. Адміністратори залу також контролюють

діяльність підлеглих робітників: (на робочих місцях) мої судна, колекції та допоміжні працівники кухні (див. дод. Д) [5].

2.6. Аналіз методів обслуговування в ресторані при готелі

Залежно від функцій, які виконують підприємства громадського харчування, розрізняють три види послуг:

- 1) обслуговування із споживанням продуктів безпосередньо в ресторані;
- 2) послуга з доставкою та реалізацією кулінарної продукції, призначеної для споживання на виробництві, навчанні, відпочинку, відпочинку, транспортуванні;
- 3) обслуговування із споживанням кулінарних виробів і напівфабрикатів вдома.

При здійсненні першого виду послуг товари продаються в залах ресторанів [25]. У процесі реалізації другого виду послуг підприємства постачають продукцію:

- робітникам – на робочі місця;
 - співробітники – в офіс;
 - школярам – на заняттях;
 - студенти та вихованці навчальних закладів – у залах, їдальнях тощо;
 - пасажери залізничного транспорту – у купе, водного – у салоні, авіаційного – у салоні літака; в місцях масового відпочинку та дозвілля.
- Третій вид послуг обмежується реалізацією кулінарних виробів та напівфабрикатів для організації споживання вдома.

Якщо послуга надається безпосередньо на підприємстві громадського харчування, то класифікаційною ознакою способу обслуговування є спосіб отримання їжі та її доставки до місця споживання. Виходячи з цього, розрізняють такі методи: самообслуговування, серверне обслуговування та комбіновані методи. Комбіновані методи характеризуються поєднанням

різних методів, наприклад, самообслуговування офіціантів, офіціантів, барменів [23].

Форми самообслуговування відрізняються такими характеристиками, як участь персоналу в обслуговуванні, способи розрахунків із споживачами, виробництво кінцевої продукції. За участю персоналу розрізняють повне і часткове самообслуговування, за способом розрахунку зі споживачами – з попередньою, наступною прямою оплатою, за способом виробництва – шляхом немеханізованого або механізованого дозування: з вільним вибором. продуктів харчування, повноцінні дієти. Методи обслуговування (див. дод. В).

При обслуговуванні офіціантами поділ на форми здійснюється за такими ознаками: участь персоналу в обслуговуванні, спосіб розрахунку зі споживачами, організація роботи офіціантів, повнота обслуговування. За участю персоналу в обслуговуванні спосіб обслуговування серверів поділяється на повний і неповний, за способом розрахунку – з попереднім і наступним розрахунком, за організацією серверів – за індивідуальною і бригадною формами, на функція по повноті обслуговування – обслуговування споживачів з проведенням і без культурно-масових заходів.

Вибір найкращих раціональних форм обслуговування дозволить краще відповідати характеристикам оцінки, підвищити культуру обслуговування, підвищити ефективність використання матеріально-технічної бази підприємств колективного харчування, продуктивність праці працівників [20].

РОЗДІЛ 3. ПРОПОЗИЦІЇ ЩОДО ВДОСКОНАЛЕННЯ РОБОТИ ПРОЕКТНОГО РЕСТОРАНУ ПРИ ГОТЕЛІ

В усьому світі готельно-ресторанний бізнес є одним з найбільш привабливих для інвесторів, а його рентабельність у розвинутих країнах не буває нижчою за 40%, при цьому досягаючи в «туристичних» зонах відмітки 100%. Щодо України, то на думку спеціалістів, до 1997 оператори ринку працювали в досить непоганих умовах: наявність не дуже вимогливих до рівня сервісу платоспроможних клієнтів дозволяло досягати рентабельності 50%. Саме у цей період у країні з'явилося немало нових приватних готелів та ресторанів, а старі «гравці» моли частково, або повністю реконструювати власні фонди.

Сьогоднішня ситуація докорінно відрізняється. Вибагливість клієнтів щодо рівня сервісу, конкуренція між гравцями та несприятлива економічна ситуація змінили правила гри у готельно-ресторанному бізнесі на суворіші. Хоча на думку заступника керівника Головного управління комунального та готельного господарства та туризму Київської міськадміністрації Василя Шевчука, «останнім часом наміtilись певні оптимістичні тенденції».

Попит на готельні послуги зосереджено у чотирьох основних категоріях клієнтів. Перша група це відомі бізнесмени, політики, люди творчості, суспільне становище яких не дозволяє опускати планку нижче 4*-5*. Часто вони обирають стандартний номер у відомому готелі, а не «люкс» у 3* за ті ж гроші.

Друга група – керівники середньої ланки, спеціалісти іноземних, а також вітчизняних компаній. Їхні вимоги до «зірковості» готелю менш жорсткі – вони можуть поселитися у готелі як з 3* та і з 5*. Вирішальне значення тут має рівень сервісу. Цінові переваги цього сегменту 120 – 250\$ за добу.

Третя група клієнтів – вітчизняні відрядні, яких за статистикою за останні 2 – 3 роки стало більше. Але фінансові можливості таких клієнтів

далеко не однорідні від 75 – 200 гривень, що дозволяє обирати між 2* та 3*, гуртожитками готельного типу, послугами приватного сектору.

Четверта група – це іноземці та вітчизняні туристи. За даними Держкомтуризму у 2000 році Київ відвідали лише 300 тисяч туристів, з яких близько 100 тисяч – іноземці, готові витратити на проживання та харчування від 250\$. Такі клієнти обирають від «люксів» у 3* до номерів у 5* готелях. З вітчизняних туристів 60% це діти та студенти, звичайно, що їхні фінансові можливості досить обмежені, тому вони часто-густо обирають гуртожитки або приватні квартири. Лише в Криму та Одесі туристичний потік більший – близько 1 млн. людей в сезон. При цьому вищі їхні фінансові затрати (50\$ – 300\$).

Сьогодні для того щоб запустити невеличкий ресторанчик достатньо 20 – 30 тисяч \$. Останні два-три роки правила гри в ресторанному бізнесі стали помітно жорсткішими, проте необхідно зазначити, що існує багато незаповнених ніш.

Українським рестораторам доводиться враховувати національні нюанси – низьку купівельну спроможність більшої частини населення, відсутність налагодженої системи постачання, дефіцит висококваліфікованого персоналу.

Клієнт вже не той, який був 2 – 3 роки назад. Раніше ресторани відвідували переважно дуже заможні люди, які платили за вечерю 100-1000\$, то зараз таких клієнтів надзвичайно мало, до того ж вимогливість відвідувачів з необмеженими фінансовими можливостями суттєво зросла. Заможні українці складають не більше 5% населення, а ніша елітних ресторанів вузька і вже практично заповнена. Іноземці складають 20 – 25% клієнтської бази українських ресторанів.

Експерти вважають, що вітчизняний ресторанний ринок розвивається дуже динамічно, але до повного насичення ще далеко. Наприклад в Америці на 600 – 700 мешканців приходить 1 ресторан, в Києві це співвідношення 1 до 3,5 тисяч. Тому кількість ресторанів буде зростати. Водночас і

конкуренція стане жорсткішою. Прогнозується бурхливий розвиток мережних ресторанів, адже мережа стійкіша до змін ринку та запроваджує гнучку цінову політику. В Києві працюють чотири великі мережі: 21 століття (клуб «Динамо-люкс», «Первак»), Аризона груп («Сан-Торі», «Едельвейс»), Uncle Sam Group («Міміно», «Текіла Хаус») та мережа одинадцяти ресторанів («Хуторок», «Козачок»).

Спеціалісти зазначають, що заклади середнього та високого рівня, які не належать до мереж, поступово уходять з центральної частини столиці.

Зараз дуже щільно заповнений сегмент закладів з національною та європейською кухнею. Суттєво ущільнився сегмент екзотичних ресторанів – з японською, китайською та кавказькою кухнями. Проте фактично не заповнена ніша єврейської кухні (лише «Хайфа»). Слабо розвинуті чи відсутні взагалі напрями східнослов'янської, африканської кухні, немає популярних на заході вегетаріанських ресторанів, ресторанів соєвого харчування. Тому прогнозується, що зважаючи на конкуренцію в галузі, ці напрями будуть розвиватись дуже скоро. Ніша екзотичної кухні вузька і складна.

За Портером лише та галузь буде конкурентоспроможною, яка постійно запроваджує інновації та діє в середовищі суворой досконалой конкуренції.

Для підвищення рівня конкурентоздатності пропонується запровадити орієнтацію на особисті потреби клієнта, підтримувати інститут постійного клієнта наданням знижок, агресивно рекламувати послуги галузі (в рекламуванні ресторани мають значну перевагу перед готелями), заохочувати конкурентну співпрацю (coopetition), домагатися прийняття нормативних актів, які підтримують галузі непрямого впливу (туризм, рекреацію тощо), співпрацювати з галузями непрямого впливу (Держкомтуризмом, турагенціями).

У період загострення конкуренції успіх індустрії громадського харчування та гостинності на ринку залежить не лише від хорошого знання

запитів споживачів для створення та пропозиції високоякісних послуг і цін, але й від пропозиції клієнтам зручних місць та умов для покупок та споживання. Також необхідний постійний контакт гастрономічних компаній з кінцевими споживачами через стратегічно продуману та реалізовану пропозицію, яка підтверджує інформацію про переваги пропозиції та переваги купівлі та споживання послуг. Споживча орієнтація підприємства вимагає створення відповідної системи комунікацій з ринком, головною в якій є система просування товарів і послуг (promotion). Цей процес спрямований на отримання очікуваної та бажаної реакції ринку. В результаті компанія отримує інформацію та сигнали з ринку, які забезпечують повне знання позицій і потреб споживачів, дають змогу розвивати бізнес, який відповідає їхнім очікуванням.

Термін «просування» походить від латинських слів промоція, Promovere, що означає «пропірання», розширення, рух вперед. Крім того, просування – це вплив на маркетинг для споживачів, що базується на наданні їм інформації, аргументів, заохочувальних обіцянок, як розумних щодо придбання пропонованої продукції, так і створення сприятливого враження про компанію. Таким чином, просування є комунікаційним процесом між компанією та ринком і виконує важливу функцію – інформування, переконання та вплив на дії клієнтів.

Будь то кафе, ресторан чи звичайний ресторан швидкого харчування, знайти спосіб ефективного просування ресторанного бізнесу не так просто, як може здатися на перший погляд. Простіше уявити розумний хід, який залучить пресу та забезпечить потік відвідувачів у той час, коли заклад виходить на ринок. У той же час, коли звичайне коло вже сформувалося, маркетингові хитрощі придумати складніше.

Здається, всі методи, за допомогою яких ресторан може виділитися на тлі загальної конкуренції, вже придумані. Це і створення стильного та не менш оригінального інтер'єру разом з атмосферою меню, і вибір нетривіальної назви закладу, включення до нього зірок естради та майстрів

різного калібру їжі. Це і створення місця для культу для представників певної соціальної групи, а також виділення місць для цікавих для преси подій і організації скандалів.

Всі ці способи неодноразово перевірені і досить ефективні. Однак чим жорсткіша конкуренція, чим більше нових ресторанів, барів, кафе та інших місць, де можна перехопити та випити прохолодних напоїв, чим більше аудиторія, тим важче здивувати.

Для кращого розуміння цього питання розглянемо два найпопулярніших готелі у місті Запоріжжя, а саме готель «Театральний» та готель «Інтурист».

Обидва ці заклади є одними з кращих готелів в місті які включають і ресторан.

Почнемо з того що обидва готелі знаходяться в культурно-історичних місцях, де поряд з ними знаходяться безліч музеїв, театрів, кіно, ресторанів і прекрасних парків.

До них легко дістатися на будь-яких видах транспорту, будь то машина, автобус, маршрутка і навіть трамвай. Обидва ці заклади мають свої паркування де кожен гість може припаркувати своє авто.

Обидва готелі мають номери класу стандарт, напівлюкс та люкс.

У кожному з них є безкоштовний Wi-Fi, міні-бар і телевізори.

Співробітники в обох готелях розмовляють вільно трьома мовами.

Але найкращими ці готелі називають не тільки за їх номери, персонал та послуги, але й за наявність кожного з них room – service.

У готелі «Театральний» гостям пропонується сніданок «шведський стіл» у їдальні на першому поверсі. Також можна буде вільно відвідувати цілодобовий бар та насолоджуватися улюбленими напоями. У свою чергу, сніданком можна буде насолодитися у себе в номері. Щоранку в їдальні подається повний сніданок за ціною UAH 260 з особи за добу.

У готелі «Інтурист» пропонується сніданок «шведський стіл» у ресторані. Також можна замовити окремо страви місцевої кухні. Заклад має

свою терасу на якій також можна відпочити.

За UAH 230 з особи на добу сервірується повний сніданок.

Обидва ці готелі можна віднести до типу бізнес-готелів, тому що кожен з них має конференц-зал, кімнату для переговорів і бізнес-центр.

Отже, розглянувши два найкращих готелі нашого міста, чому ж варто вибрати саме готель «CARPE DIAM»?

Нові заклади як правило молоді та амбітні. Вони завжди готові до нових ідей. Готель «CARPE DIAM» дозволить по-новому подивитися і побачити в новому, свіжому та цікавому світлі нашу українську культуру.

На жаль, цей готель не зможе надати конференц-зали для роботи, але тут буде можливість чудово відпочити від неї або самому, або з усією родиною.

Дуже низькі ціни. Якщо брати за зразок готелі які вказані вище то у готелі «Інтурист» на даний момент проживання у стандартному номері на двох коштує UAH 1450 за добу без врахування сніданку.

В нас же двомісний стандарт становить UAH 750 за добу та 200 грн. за сніданок з людини.

У номери класу полулюкс та люкс сніданки включені у ціну.

Персонал закладу буде володіти кілька мовами, аби навіть гості з інших країн відчували себе як вдома.

Великим плюсом для того щоб відвідати готель «CARPE DIAM», це його розташування. Природа яка буде оточувати гостя протягом усього перебування у готелі.

Також готель буде надавати можливість взяти в оренду велосипеди, щоб гості змогли активно проводити свій час.

Ресторан зі звичною для всіх Європейською та Українською кухнею дозволить насолодитися як і звичними стравами для гостя так і спробувати щось нове. Також ресторан можливо відвідати і просто прийшовши з вулиці.

Перейняти та відчути цей український дух, побачити якою була та є зараз українська культура. Але нажаль цього замалу, щоб гості стали

відвідувати цей заклад частіше треба час від часу щось змінювати .

Ресторан у конкурентному середовищі намагатиметься зберегти свою частку ринку. Ресторан «CARPE DIAM» активно використовуватиме стимулювання збуту для просування продукції.

Стимулювання збуту дозволяє:

- успішний вихід нового товару на ринок;
- формування прихильності до свого товару;
- короткострокове збільшення обсягу продажів і зменшення резервів;

Однак надмірне захоплення інструментами стимулювання збуту в готелі може призвести до:

- погіршення іміджу кафе. Якщо знижки, лотереї, лотереї змінюють один одного знову і знову, споживачі можуть відмовитись купувати товари за звичайними цінами, сприймаючи їх як завищені.

Ресторан «CARPE DIAM» буде мати наступні стимулюючі завдання:

- збільшити продажі;
- залучення клієнтів конкурентів;
- збільшити міжсезонні продажі;
- залучення постійних клієнтів;
- заохочуйте працівників працювати продуктивніше.

Мета стимулювання відвідувачів – переконати їх прийти в цей ресторан.

Споживчі заохочення сприймаються ними як «безкоштовний подарунок» чи задоволення. Споживач має вибір між запропонованими йому варіантами стимулювання і йому байдуже, від кого стимул походить – від виробника чи торгової мережі. Про це свідчать численні опитування агентств із стимулювання збуту.

Стимулюючі операції приносять користь споживачеві, коли вони приносять негайний (або затримується) прибуток або економію:

1. Знижки. У ресторані «CARPE DIAM» будуть проводитися акції, під час яких пропонуватимуть певну страву або напій за зниженою ціною.

Споживач дуже охоче продає зі знижкою, він відмовляється від тимчасово зниженої ціни.

Перевага цього методу стимулювання полягає в тому, що він дозволяє точно оцінити вартість операції, швидко організувати її в найпростіших форматах, мінімізувати її час без будь-якої попередньої підготовки, у випадках, коли потрібно негайно реагувати на конкурентів.

Розмір зниження ціни повинен бути достатньо значним, щоб можна було створити рекламний дзвінок; стимулюючий попит, достатній для компенсації нижчих прибутків у поєднанні з нижчими цінами та достатньо привабливий, щоб переконати споживачів вибрати цей товар.

Додаткові товари безкоштовні. Як форма негайного, хоча і непрямого зниження ціни, цей тип стимулу надихає споживача двома ідеями: йдеться про таку саму економію витрат, як у випадку будь-якого іншого зниження ціни; клієнт має справу з щедрим продавцем.

У п'ятницю та суботу ввечері в ресторані можуть проводитися лотереї та ігри. Гості можуть насолодитися безкоштовним напоєм для простих завдань. Ігровий характер заходу має сильний вплив на покупця, а можливість отримати безкоштовний приз – потужний стимул для участі.

2. Стимулювання персоналу. Кожного місяця в кафе визначається кращий офіціант, який отримує грошову премію. Так само влаштовуються акції для персоналу: вибирається часовий відрізок і продукт, і офіціант продав найбільшу кількість дано позиції отримує винагороду. Мета стимулювання – перетворити інертного і байдужого працівника в ентузіаста.

Отже, для того щоб люди знали про заклад, хотіли до нього прийти та стати його постійним гостем треба завжди тримати заклад тонусі, а саме: робити знижки, показувати шоу, робити якісь тематичні вечори, а також стимулювати працівників закладу для кращої роботи [2].

Що стосується конкурентоспроможності в Україні є 4* – 5* готелі та 3*, щодо ресторанної галузі можна сказати, що ресторани є конкурентоздатними у своїй ціновій групі, зважаючи на велику кількість

учасників та суворі правила.

За умов жорсткої конкуренції і ресторани, і готелі змушені запроваджувати інновації, шукати свою неповторну особливість, забезпечувати собі постійних клієнтів різного роду заохоченнями та підвищувати рівень сервісу.

Підсумовуючи вище зазначене, необхідно сказати, що лише розвиток туризму, рекреації, освіти в галузі готельно-ресторанного бізнесу, мінімальне втручання держави (лише у проблемних питаннях тарифів, стандартів, готельного збору), налагодження системи постачання, транспорту та сфери послуг матиме результатом розвиток готельно-ресторанної галузі, а постійне запровадження інновацій, інвестиції та жорстка конкуренція – збільшення рівня її глобальної та регіональної конкурентоздатності.

ВИСНОВКИ

Для того щоб надавати характеристики, розглядати принципи та робити аналіз ресторанного господарства треба на самперед знати історію даної галузі.

Готельно-ресторанна промисловість була однією з перших галузей національної економіки на рейдових шляхах трансформації, взявши на себе тягар найгостріших проблем перехідного періоду до ринкових відносин. Приватизація підприємств відбувалася швидкими темпами, змінювалась організаційно-правова форма підприємств громадського харчування. Виникла велика кількість приватних малих підприємств.

Ресторани займають чільне місце в структурі ресторанів. Вони відіграють значну роль в організації відпочинку. Гості приїжджають сюди, щоб відсвяткувати ювілей, важливу подію в житті колективу, провести весільне торжество, ділову або офіційну зустріч, щоб просто відпочити з близькими. Я радий зустрічі з вами, я швидко і смачно нагодував людей, створив всі умови для повноцінного відпочинку – це завдання працівників ресторану.

Для того щоб відкрити заклад і він був популярним та не втрачав своєї актуальності треба враховувати такі фактори, як розміщення, кухня, інтер'єр та обслуговування. Передбачуваний заклад «CARPE DIAM» повинен стати саме тим закладом де буде поєднуватися усі фактори.

«CARPE DIAM» – це в свою чергу буде готель в якому є ресторан з європейською та українською кухнею і який буде спрямований на молодь.

Основними умовами для створення ресторану є: розміщення; меню; інтер'єр; обслуговування.

У меню буде широкий вибір м'ясних і рибних страв. Також буде великий асортимент салатів та закусок для людей які не їдять м'ясо та рибу.

Заклад повністю забезпечено кухонним та сервірувальним посудом, обладнано меблями. Кухня закладу має достатній перелік обладнання для

приготування наявних в меню страв.

Одним з головних аспектів вибору закладу для дозвілля є смачна їжа та доступні ціни.

Середній чек на одну людину приблизно від 337 грн. до 800 грн.

Це з урахуванням основної страви, напої, закуски та десерту, і так само ціна буде підвищуватися з додаванням салату, соусу і т.д.

Заклад є не тільки рестораном але і готелем . В якому можна і смачно поїсти і прекрасно відпочити кілька днів у затишних номерах.

Матеріально-технічна база цього закладу – місце де обслуговують відвідувачів, виробничі приміщення, предмети роботи.

Кухня ресторану буде оснащена найкращім сучасним обладнанням. Зал буде мати велику площу з хорошим освітленням та зручними столиками та сидіннями. На вулиці буде невелика але зручна тераса.

Організаційна структура підприємств належить до лінійно-функціонального типу.

Вищий рівень управління відповідно до статуту посідатиме директор, який призначається органом освіти.

Далі йдуть керівники структурних підрозділів (або керівники середнього рівня управління), що забезпечують реалізацію політики підприємства, розроблену вищим керівництвом, і несуть відповідальність за доведення наказів, вказівок, інструкцій, детальних завдань до підрозділів, а так само за їх своєчасне виконання.

У закладі працюватиме два адміністратори.

Залежно від функцій, що виконуються ресторанными підприємствами, існує три види послуг:

1) обслуговування зі споживанням продукції безпосередньо в ресторанному бізнесі;

2) послуга з доставкою та реалізацією кулінарних виробів для споживання за місцем роботи, навчання, відпочинку, відпочинку, транспорту;

3) обслуговування зі споживанням кулінарних виробів та напівфабрикатів в домашніх умовах.

При здійсненні першого виду послуг товари продаються в залах ресторанів.

Для того щоб заклад не втрачав своєї актуальності у ньому будуть проводитися різні шоу, виступи с живою музикою та різного роду акції.

ПЕРЕЛІК ПОСИЛАНЬ

1. ДСТУ 4281:2004 Заклади ресторанного господарства. Класифікація, – Київ: Держспоживстандарт України; 2004. 2с.
2. Закон України «Про рекламу».
3. Закон України «Про підприємства в Україні». Відомості Верховної Ради України від 27 березня 1991 р., № 24.
4. Правила роботи закладів (підприємств громадського харчування). Наказ Міністерства економіки з питань Європейської інструкції України від 27.07.2002 р. №219.
5. Порядок заняття торговельною діяльністю і правила торговельного обслуговування населення (затв. Постановою КМ України від 08.02.95 №108).
6. Наказ № 38 «Норми оснащення підприємств громадського питання, посуд, меблями й кухонного інвентарю».
7. ДСТУ 3862-99 «Громадське харчування. Терміни та визначенням».
8. ГОСТ 30390-95 «Громадське харчування. Кулінарна продукція, що реалізується населенню. ОТУ».
9. ГОСТ 17524.1-93 «Меблі для підприємств громадського харчування. Функціональні розміри столів».
10. Кукліна Т.С., Прусс В.Л., Каптюх Т.В. Ресторанна справа: технологія і організація обслуговування: навчальний посібник. Запоріжжя : Просвіта, 2018. 392 с.
11. Усов В.В. Організація виробництва і обслуговування в ресторанах: Миколаїв : Вища. шк., 2004. 398 с.
12. Черевко О.І., Малюк Л.П., Дейниченко Г.В. Збірник нормативних документів державного регулювання у сфері ресторанного бізнесу. Харків : ПКФ «Фавор ЛТД», 2003. 440 с.
13. Наказ № 365 Міністерства торгівлі УРСР від 13.12.77 р. «Характеристика типів та зразкового асортименту страв та кулінарних

виробів для підприємств суспільного питания».

14. ДСТУ 3862-99 «Громадське харчування». Терміни та визначенням».
15. Інструкція про порядок позначення роздрібних цін на товари народного споживання на підприємствах роздрібної торгівлі та громадського харчування (затв. Наказом МЗЕЗторг України від 04.01.97 №2).
16. Сайт про ресторанний бізнес. Класифікація ресторанів по ГОСТ. http://www.restus.ru/klassifikaciya_restoranov/
17. Фото-відео асоціація «ПетроВідео». Історія ресторанів./ http://www.petrovideo.ru/journal/atc_027.html
18. Нікуленкова Т.Т., Ю.І. Лавриненко, Г.М.Ястіна.: Проектування підприємств громадського харчування. Миколаїв : Видавництво «Колос», 2002. 219 с.
19. Підприємства громадського харчування: правила і нормативи. Миколаїв: Видавництво ПРИОР, 2002. 224 с.
20. Правила надання послуг громадського харчування. Миколаїв: Видавництво 2002. 8с.
21. Декор столу : Готель і ресторан 2002. №4.
22. Корнєєва К. Анатомія столу. Ресторатор 200. №7.
23. Мостова Л. М., Новікова О. В. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства. Київ : Ліра-К, 2010. 388 с.
24. Агафонова Л. Г., Агафонова О. Є. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання: навч. посібник для студ. вищ. навч. закл. Київський ун-т туризму, економіки і права. Київ : Знання України, 2002. 360 с.
25. Апонін В. В., Олексин І. І., Шутовська Н. О., Футало Т. В. Організація і технологія надання послуг : навч. посібник за редакцією професора В.В. Апоніна. Київ : Видавничий центр «Академія», 2006. 311 с.
26. Архіпов В. В. Організація ресторанного господарства. Навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів. Київ : Центр учбової літератури; Фірма «Інкос», 2007. 280 с.

27. Архіпов В., Русавська В. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства: навчальний посібник. Київ : Центр учбової літератури, 2012. 340 с.

28. Бойко М. Г. Організація готельного господарства: підручник. Київ : Київський національний торговельно-економічний університет, 2006. 494 с.

29. Управління сучасним готельним комплексом: навч. посіб. / За ред. члена-кор. НАН України, д.е.н. проф. Дорогунцова С. І. Київ : Ліра-К, 2005. 520 с.

30. Федорченко В. К., Дьорова Т. А. Історія туризму в Україні. Київ : Вища школа, 2002. 195 с.

31. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг : введ. 16.03.2004 р. К., 2004. 8 с. (Наказ Державної туристичної адміністрації України №19).

32. Чорненька Н. В. Організація туристичної індустрії: навчальний посібник. Київ : Атака, 2006. 231 с.

33. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах : підручник. Київ : Альтерпрес, 2009. 447 с. : іл. - Библиогр. у кінці ст.

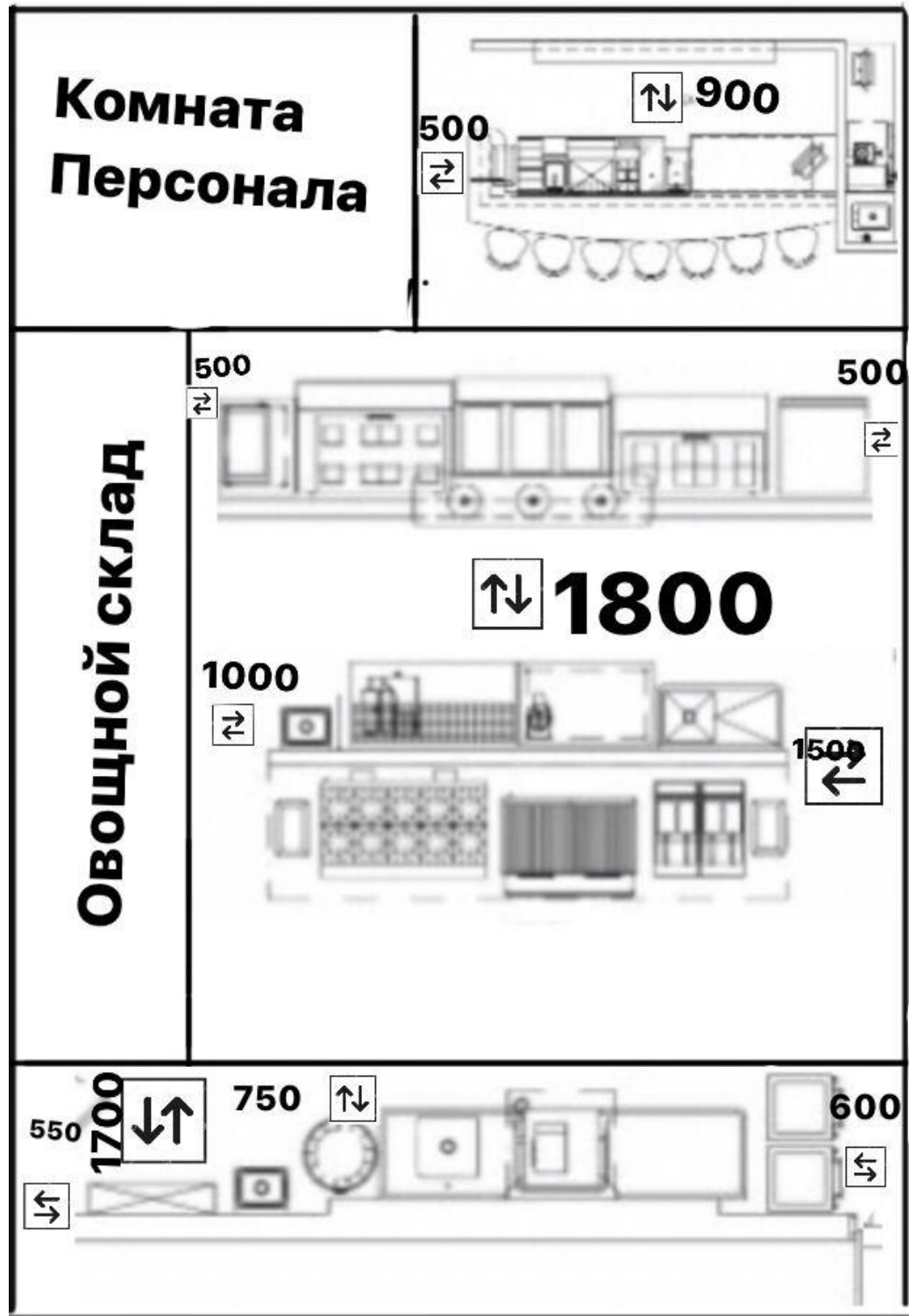
34. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг : введ. 16.03.2004 р. К., 2004. 8 с. (Наказ Державної туристичної адміністрації України №19).

35. Організація готельного господарства. Навч. посіб. для студ. напряму підготовки 6.140101 ден. та заоч. форм навчання / С.В. Шепелєва, Г. В. Руденко. Донецьк : ДонНУСТ, 2011. 497 с.

ДОДАТКИ

Додаток А

План Кухні



Додаток Б

Меню



ЗАКУСКИ

ХОЛОДНІ: РИБНЕ ПЛАТО	220 ГР 169 ГРН	ГАРЯЧІ СУДАК В КЛЯРІ	140 ГР 110 ГРН
<i>(Норвезька слабосоленої лосось, філе слабосоленого тунця, скумбрія холодного копчення, оселедець без кісток)</i>			
ОСЕЛЕДЕЦЬ З ЖИТНИМИ ГРІНКАМИ	120 ГР 80 ГРН	ТЕМПУРА З КРЕВЕТОК	180 ГР 160 ГРН
<i>(Для гостроти смаку підійде «Часниковий» соус)</i>			
РОЛ З ЛОСОСЯ З ХРУСТКИМ ЦУКІНІ	180 ГР 136 ГРН	КУРЯЧІ КРИЛЬЦЯ ГРИЛЬ	200 ГР 90 ГРН
<i>(Бланшований цукіні з вершковим сиром загорнутий в пласт норвезького лосося)</i>			
КОВБАСНО-М'ЯСНА ДОШКА	200 ГР 119 ГРН	СМАЖЕНІ КАЛЬМАРИ ПІД СОУСОМ НАРШАРАБ	140 ГР 120 ГРН
<i>(Балик, слабо копчені ковбаси, відвареної яловичий язик, курячо-свинячі рулети; Грінки непогано підійдуть до даного блюда, а соковитості додасть кисло-солодкий соус)</i>			
СИРНА ТАРИЛКА	210 ГР 100 ГРН	СМАЖЕНИЙ КАМАМБЕР В МИГДАЛІ	150 ГР 145 ГРН
<i>(Пряний сир фета, російський, сир з блакитною пліснявою, козячий сир, пармезан; Закуска смачніше з фірмовим хлібом)</i>			



ОСНОВНІ СТРАВИ

РИБНІ СТРАВИ :

СТЕЙК ИЗ СУДАКА С ЛУКОМ ФРИ
(Запечена судак подається на кільцях цибулі фри; До страви підходить соус «Тар-тар» і «Бешамель»)

350 ГР
163 ГРН

СКУМБРИЯ ГРИЛЬ
(Рекомендуємо додати до страви соус «Тар-тар»)

1 ШТ.
119 ГРН

**НОРВЕЗЬКА ЛОСОСЬ ПІД
ВЕРШКОВИМ СОУСОМ**
(Нижнє філе лосося обсмажують на гриль сковороді, подається з картопляним пюре і вершковим соусом)

250 ГР
235 ГРН

**СТЕЙК З ЛОСОСЯ З БЛАНШ
ОВОЧАМИ**
(Запечене філе лосося подається з бланшированою морквиною, стручковою квасолею і брокколі; Рекомендуємо поправити блюдо з соусом «Бешамель»)

270 ГР
186 ГРН

З ПТИЦІ

ПЕРЕПІЛКА ПО - КАНТОНСЬКИ
(Обсмажена тушка перепела готується на гриль сковороді і подається з соусом «Кантонському»)

230 ГР
134 ГРН

**КАЧИНА ГРУДКА ЗІ ШПИНАТОМ І
МОЦАРЕЛОЮ**

(Качина грудка фарширується свіжим шпинатом і сиром «Моцарелла», обсмажується і подається під соусом «Бешамель»)

220 ГР
182 ГРН

**НІЖНЕ КУРЯЧЕ ФІЛЕ ПІД
ВЕРШКОВО-ГРИБНИМ СОУСОМ**

230 ГР
117 ГРН

М'ЯСНІ:

**СВИННОЙ АНТРЕКОТ С
КАРТОФЕЛЕМ «ФОРИСТЬЕР».**
(Обжаренный антрекот подається с гарниром – тушеный картофель с грибами; Соус «Наршараб» доповнить блюдо ярих красок)

280 ГР
230 ГРН

**МЕДАЛЬЙОНИ З ТЕЛЯТИНИ ПІД
ВИННИМ СОУСОМ.**

330 ГР
176 ГРН

**СВИННІ ЩІЧКИ ПІД
МЕКСИКАНСЬКИМ СОУСОМ**

210 ГР
95 ГРН

**СТЕЙК З ЯЛОВИЧИНИ ПІД
СОУСОМ ОКСЕЙЛ**

350 ГР
166 ГРН

З ОВОЧАМИ

**КАРТОПЛЯ З ХАМОНОМ ПІД
ВЕРШКОВО-СИРНИМ СОУСОМ.**
(Картопля фарширований хамоном запекатся і подається під сирною скоринкою і вершково-сирним соусом; Рекомендуємо до замовлення додати овочевий салат, він зрідить легкості)

220 ГР
130 ГРН

ПЕЧЕНЯ В ГОРЩИКУ

(Тушковані овочі: картопля, баклажан, цукіні, томат; Фірмовий хліб допоможе насититися Вам швидше)

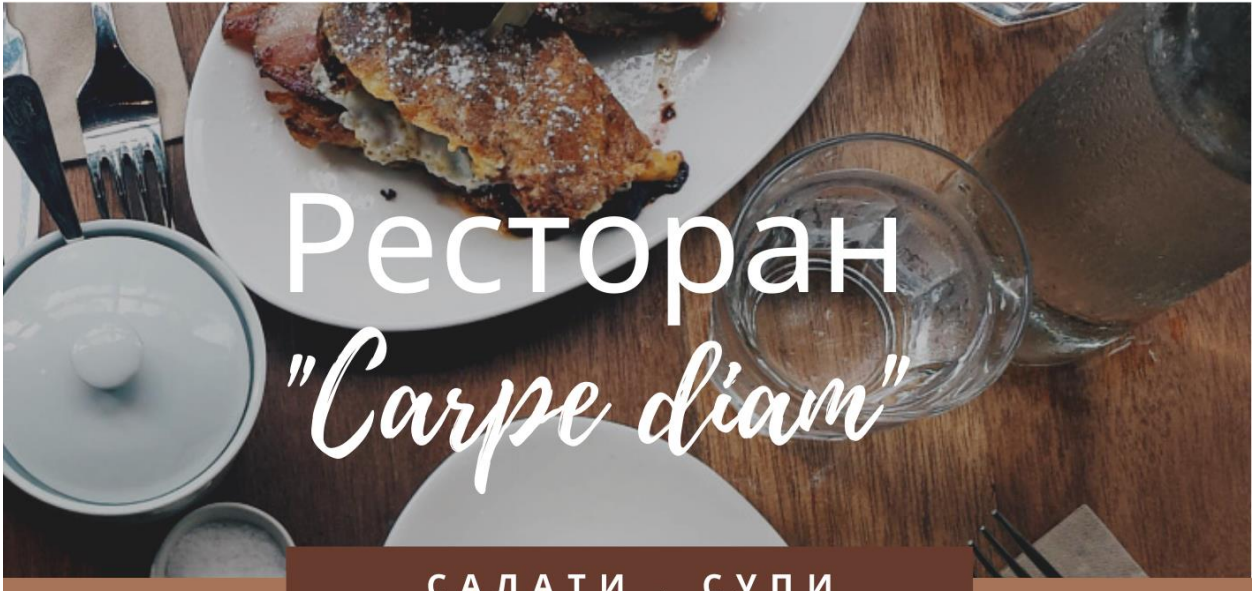
220 ГР
95 ГРН

ОВОЧІ ГРИЛЬ
(Баклажан, цукіні, томат, печериці, кукурудза)

210 ГР
70 ГРН

**ПЕЧЕНА КУКУРУДЗА ПІД
СИРНИМ СОУСОМ.**

350 ГР
120 ГРН



Ресторан

"Carpe diem"

САЛАТИ , СУПИ

FRUTTI DE MARE <i>(Гребінці, восьминоги, тигрові креветки, мигдальні пластівці, огірок, помідор чері, заправляється вершковим соусом)</i>	280 ГР 136 ГРН	БУЛЬЙОН НА КУРЯЧОМУ ФІЛЕ <i>(Фірмовий хліб допоможе Вам відсталь насититься стравою)</i>	350 ГР 75 ГРН
КАТАЛОНСЬКИЙ <i>(Гребінці, креветки, мигдальні пластівці, огірок, помідор черрі, заправляється Соусом «Діжон»)</i>	230 ГР 118 ГРН	ЮШКА «ЦАРСЬКА» <i>(Царське блюдо вимагає ідеальних грінок з житнього хліба)</i>	300 ГР 120 ГРН
ЦЕЗАР З КРЕВЕТКАМИ <i>(Креветки, томати, пармезан, мікс салат, заправляється соусом «Цезар»)</i>	220 ГР 160 ГРН	БОРЩ <i>(Пампушки з часником так і просяться в Ваше замовлення)</i>	350 ГР 95 ГРН
ГРЕЦЬКИЙ <i>(Помідор, перець болгарський, огірок, сир фета, маслини, лист салату, заправляється оливковою олією)</i>	250 ГР 108 ГРН	ГРИБНИЙ КРЕМ-СУП <i>(Грінки прекрасно поєднуються з лісовими грибами)</i>	320 ГР 106 ГРН
ЦЕЗАР КЛАСИЧНИЙ <i>(Запечене куряче філе в прованських травах, обсмажений бекон томати, сухарі, пармезан, перепелині яйця, мікс салат, заправляється соусом «Цезар»)</i>	220 ГР 98 ГРН	ОКРОШКА М'ЯСНА <i>(Легке блюдо можна ускладнити фірмовим хлібом)</i>	350 ГР 90 ГРН



ПАСТИ, ХЛІБОБУЛОЧНІ ВИРОБИ

**ПАСТА З ТИГРОВІЙ КРЕВЕТКОЮ І
ВЕРШКОВИМ СОУСОМ З МІДІЙ**

**300 ГР
196 ГРН**

**ФІРМОВИЙ ХЛІБ З
ГАРБУЗОВОЇ ОЛІЇ**

**2 ШТ.
10 ГРН**

*(Паста з тигровими креветками,
кальмарами і мідіями під ароматним
вершковим соусом)*

ГРІНКИ

**2 ШТ.
8 ГРН**

ПАЕЛЯ З МОРЕПРОДУКТАМИ

**300 ГР
156 ГРН**

ЛАВАШ

**1 ШТ.
14 ГРН**

*(Креветка, кальмар, восьминіг, цибулю,
болгарський перець, рис, морква, соус
вершковий)*

ПАСТА КАРБОНАРА

**260 ГР
86 ГРН**

ПАМПУШКІ З ЧАСНИКОМ

**2 ШТ.
12 ГРН**

*(Класична італійська паста під
ароматним вершковим соусом)*

КРУАСАН БЕЗ ДОДАВАНЬ

**3 ШТ.
30 ГРН**

ТЕЛ'ЯТИНА З КУРКОЮ

**240 ГР
98 ГРН**

СЛОЙКИ БЕЗ ДОДАВАНЬ

**3 ШТ.
30 ГРН**

*(Куряче філе, цибулю, болгарський перець,
локшина, морква, вершковий соус)*

Соуси

ЧЕРВОНІ

**35 МГ
20 ГРН**

БІЛІ

**35 МГ
25 ГРН**

Аджика

**35 МГ
20 ГРН**

Тар-тар

**35 МГ
25 ГРН**

БАРБЕКЮ

**35 МГ
25 ГРН**

БЕШАМЕЛЬ

**35МГ
20 ГРН**

НАРШАРАБ

**35 МГ
25 ГРН**

ЧАСНИКОВИЙ

**35 МГ 25
ГРН**

ТКЕМАЛІ

СИРНИЙ



КАВА

Американо	35 грн
Капучино	40 грн
Ристретто	30 грн
Латте	45 грн
Кава по-венські	45 грн
Фраппе	45 грн
Айс-Кофе	45 грн
Молоко / Сливки	10 грн

ЧАЙНА КАРТА

Саусэп зелений чай,	300 мл
ароматизированный	30 грн
соком экзотического	
фрукта	300 мл
Альпійський луг	30 грн
Обліпиховий чай з	600 мл
медом	75 грн
Чай з імбиром і	600 мл
лимоном	75 грн
Яблуневий чай з	600 мл
апельсином	75 грн
Зелений цитрусовый	600 мл
чай	75 грн





бар

БЕЗАЛКОГОЛЬНІ НАПОЇ

НАПОЇ

Сік «Jaffa» яблуко, апельсин, виноград, вишня, ананас, мультивітамін 1л.	120 ГРН
Сік Томатний томатний домашній сік 1 л.	140 ГРН
Вода Coca-Cola 500 мл.	35 ГРН
Вода Sprite 500 мл.	35 ГРН
Вода Schweppes 500 мл.	45 ГРН
Вода Моршинська 500 мл.	45 ГРН
Вода Боржоми 500 мл.	40 ГРН
Вода Fanta 500 мл.	65 ГРН
Свіжовичавлені соки (фреші):	35 ГРН
Яблучний 250 мл.	65 ГРН
Морквяний 250 мл.	65 ГРН
Морквяно-яблучний 250 мл.	65 ГРН
Апельсиновий 250 мл.	75 ГРН
Грейпфрутовий 250 мл.	75 ГРН
Цитрусовий мікс 250 мл.	75 ГРН

БЕЗАЛКОГОЛЬНІ НАПОЇ

Мохіто класичний спрайт, лайм, м'ята 250 мл.	65 ГРН
Тропічний каприз апельсин, лимон, гренадин, імбир 250 мл.	65 ГРН
Холодне яблуко морозиво, яблучний сік, свіже, яблуко, м'ята 250 мл.	75 ГРН
Шоколадно-м'ятний шейк кави, шоколад натуральний, морозиво, м'ята 250 мл.	75 ГРН
Полуничний полуничне морозиво, полуниця, молоко 250 мл.	75 ГРН
Ванільний ванільне морозиво, ванільний сироп, молоко 250 мл.	75 ГРН
Молочний мороженное пломбир, молоко 250 мл.	75 ГРН



ПИВО

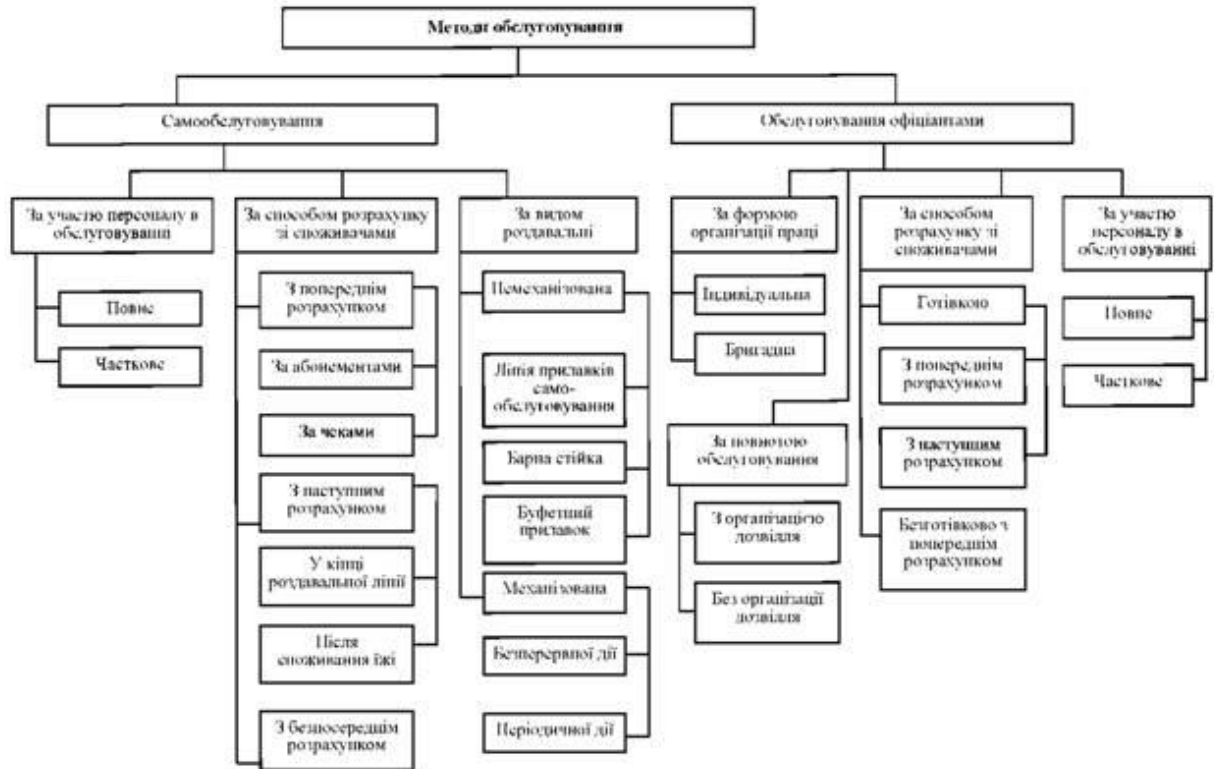
ЧЕРНІГІВСЬКЕ СВІТЛЕ	38.00 грн
STELLA ARTOIS	500 мл 48.00 грн
STELLA ARTOIS Б/А	500мл 55.00 грн.
HOEGAARDEN	330 мл 75.00 грн
LEFFE	330 мл 50 грн
CORONA EXTRA	330 мл 65.00 грн.

Алкогольні напої

- Коктейль «Барселона» • ром Bacardi • Absent • Тренадіни сік
250 мл 9.00 грн.
- Коктейль «Маргарита» • текіла Olmeca • лікер Cointreau • лайм
200 мл 12.00 грн.
- Коктейль «Джин Тонік» • джин Beefeater • вода Schweppes • лайм
250 мл 100.00 грн.
- Коктейль «Секс на пляжі» • горілка Absolut • лікер Cointreau • Гренадіни сік
250 мл 120.00 грн.
- Коктейль «Піна Колада» • ром Bacardi • Сік ананаса • вершки
250 мл 120.00 грн.
- Коктейль " Куба Лібре " • ром Bacardi • вода Coca Cola • лайм
300 мл 100.00 грн.
- Коктейль «Мохіто» • ром Bacardi • лайм • вода Sprite
300 мл 100.00 грн.

Додаток В

Методи обслуговування



Додаток Г

Памя'тка з питань пожежної та техногенної безпеки на виборчій дільниці

ПАМ'ЯТКА
з питань пожежної та техногенної безпеки на виборчій дільниці

ЗАБОРОНЯЄТЬСЯ:

-  застосування несертифікованих електронагрівальних приладів
-  самовільне влаштування додаткових електромереж
-  паління поза спеціально відведених для цього місць
-  зачинення наглухо дверей на шляхах евакуації

ДІЇ ПРИ ПОЖЕЖІ:

- Негайно повідомити пожежно-рятувальну службу по телефону 101, вказавши точну адресу закладу, місце виникнення пожежі, ситуацію на пожежі, а також повідомити своє прізвище.
- Вжити заходів з евакуації людей, гасіння (локалізації) пожежі та збереження матеріальних цінностей.
- Повідомити про пожежу керівника чи відповідну компетентну особу, чергового на об'єкті.

ПРИ ВИЯВЛЕННІ ПІДОЗРІЛОГО ПРЕДМЕТА:

ЗАБОРОНЯЄТЬСЯ:

- * користуватися засобами радіозв'язку, мобільними телефонами (вони можуть спровокувати вибух);
- * пересувати, розбирати, заливати його рідинами, засипати ґрунтом або чимось його накривати;
- * торкатися підозрілого пристрою та здійснювати на нього звуковий, світловий, тепловий чи механічний вплив.

При виявленні підозрілого предмету телефонуйте 101 або 102!

Відповідальність за протипожежний та техногенний стан приміщень виборчих дільниць покладається на керівників підприємств організацій, де вони розміщуються, а також голів виборчих комісій, які зобов'язані:

- забезпечити дотримання протипожежного режиму;
- слідкувати за станом шляхів евакуації, не допускати їх захаращення;
- забезпечити приміщення необхідними засобами пожежогасіння (вогнегасниками);
- для аварійного освітлення забезпечити приміщення не менш, ніж двома електричними ліхтарями;
- забезпечити приміщення сертифікованими подовжувачами;
- забезпечити лампи розжарення захисними ковпаками;
- не допускати утворення натовпу в приміщенні виборчої дільниці;
- чітко визначити порядок входу та виходу людей на виборчій дільниці;
- відповідальні посадові особи та обслуговуючий персонал об'єкта повинні пройти інструктаж з питань пожежної безпеки.

Додаток Д

Організаційно-функціональна структура служби громадського харчування у готелях значної місткості

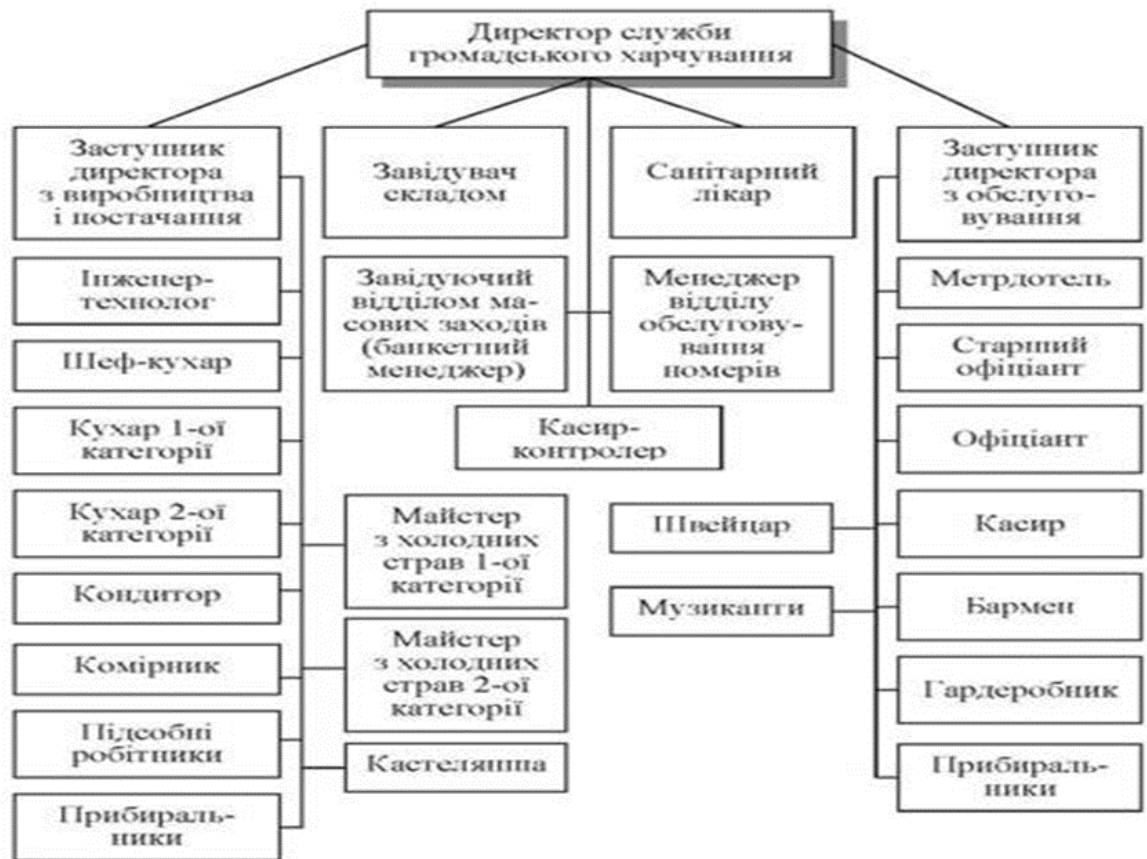


Рис. 7.1. Організаційно-функціональна структура служби громадського харчування у готелях значної місткості