

Міністерство освіти і науки України
Луцький національний технічний університет
Факультет митної справи, матеріалів та технологій
Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
ЗА СТУПЕНЕМ ВИЩОЇ ОСВІТИ «БАКАЛАВР»

ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ КЕЙТЕРИНГУ В УМОВАХ
КОНКУРЕНТНОГО СЕРЕДОВИЩА (НА ПРИКЛАДІ «ЗАВІДЕ»)

спеціальність 241 Готельно-ресторанна справа
освітня програма «Готельно-ресторанна справа»

Виконав: здобувач вищої освіти
групи ГРС-41
ШАБАЛА Катерина
Володимирівна

(підпис)

Керівник:
к.г.н., доцент
Громик Оксана Миколаївна

(підпис)

Кваліфікаційну роботу
допущено до захисту
«__» _____ 2024р.
Гарант освітньої програми:
к.г.н., доцент ГРОМИК О.М.

(підпис)

Луцьк–2024 року

ЛУЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет митної справи, матеріалів та технологій

Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

Ступінь вищої освіти: бакалавр

Галузь знань: 24 Сфера обслуговування

Спеціальність: 241 Готельно-ресторанна справа

Освітня програма: Готельно-ресторанна справа

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри

_____ Л. Матвійчук

«__» _____ 2024 року

З А В Д А Н Н Я НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ ЗДОБУВАЧА ВИЩОЇ ОСВІТИ

Шабали Катерини Володимирівни

1. Тема кваліфікаційної роботи «Перспективи розвитку кейтерингу в умовах конкурентного середовища (на прикладі «Завіде»)

Керівник роботи: Громик Оксана Миколаївна, к.г.н., доцент

затверджені наказом вищого навчального закладу від «27» грудня 2023 р. № 966/01-02

2. Строк подання здобувачем вищої освіти кваліфікаційної роботи до 01.06.2024 р.

3. Вихідні дані до роботи *наукова література за темою роботи, періодичні видання, інтернет-ресурси, фінансові звітність підприємства "Завіде"*.

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

Вступ.

Розділ 1. Теоретичні основи організації кейтерингу у закладах ресторанного господарства.

Розділ 2. Дослідження кейтиронгового обслуговування гостей по формі бенкет-фуршету на базі закладу ресторанного господарства "Завіде".

Розділ 3. Удосконалення організації кейтирингового обслуговування на базі закладу ресторанного господарства "Завіде"

Висновки та рекомендації.

Графічне відображення: визначення ключових показників якості обслуговування

6. Консультанти розділів роботи.

Розділи	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		Завдання видав	Завдання прийняв
<i>Розділ 1. Теоретичні основи організації кейтерингу у закладах ресторанного господарства</i>	доцент Громик О.М.		
<i>Розділ 2. Дослідження кейтерингового обслуговування гостей по формі бенкет-фуршету на базі закладу ресторанного господарства «Завіде»</i>	доцент Громик О.М.		
<i>Розділ 3. Удосконалення організації кейтерингового обслуговування на базі закладу ресторанного господарства «Завіде»</i>	доцент Громик О.М.		
<i>Висновки та рекомендації</i>	доцент Громик О.М.		

7. Дата видачі завдання 15.12.2023 р.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ п/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи бакалавра	Строки виконання етапів роботи	Примітка
1	Обґрунтування теми	до 15.12.2023	
2	Огляд літератури із досліджуваної проблеми	до 10.01.2024	
3	Розділ 1. Теоретичні основи організації кейтерингу у закладах ресторанного господарства	до 10.02.2024	
4	Розділ 2. Дослідження кейтерингового обслуговування гостей по форму банкет-фуршет на базі закладу ресторанного господарства «Завіде»	до 10.03.2024	
5	Розділ 3. Удосконалення організації кейтерингового обслуговування на базі закладу ресторанного господарства «Завіде»	до 10.04.2024	
6	Висновки та рекомендації	до 01.05.2024	
7	Формування списку використаних джерел	до 10.05.2024	
8	Формування додатків	до 15.05.2024	
9	Оформлення ілюстративного матеріалу	до 20.05.2024	
10	Нормоконтроль	до 24.05.2024	
11	Інструментальна перевірка на академічний плагіат	до 26.05.2024	
12	Представлення кваліфікаційної роботи бакалавра до захисту	до 01.06.2024	

Здобувач вищої освіти _____ (Шабала К.В.)

Керівник кваліфікаційної роботи _____ (Громик О.М.)

АНОТАЦІЯ

Шабала К.В. Перспективи розвитку кейтерингу в умовах конкурентного середовища (на прикладі Закладу ресторанного господарства) . – Рукопис

Кваліфікаційна робота бакалавра ОП «Готельно-ресторанна справа» спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа. Луцький національний технічний університет. Луцьк, 2024.

У даній бакалаврській роботі проведено детальне дослідження організації кейтерингового обслуговування на базі закладу ресторанного господарства. Першим етапом дослідження було вивчення теоретичних основ організації кейтерингу та його сутності. Далі увага була зосереджена на аналізі організації кейтерингового обслуговування у формі банкету-фуршету на прикладі конкретного закладу ресторанного господарства «Завіде». Для цього було детально проаналізовано діяльність підприємства, вивчено відгуки гостей та визначено особливості його удосконалення.

У результаті дослідження встановлено, що оптимізація процесів доставки та зберігання продукції, розширення меню та впровадження нових кулінарних ідей є ключовими аспектами підвищення конкурентоспроможності закладу. Додатково, було виявлено, що успішне впровадження запропонованих рекомендацій сприятиме збільшенню обсягів продажів, покращенню репутації закладу та задоволенню потреб гостей. Ці результати підтверджують важливість та перспективність розвитку кейтерингового напрямку на базі ресторанного господарства.

Кваліфікаційна робота бакалавра складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел.

Ключові слова: гостинність, тенденції розвитку, інноваційні технології, готельно-ресторанний бізнес.

ABSTRACT

Shabala, K.V. Prospects of Catering Development in a Competitive Environment (on the Example of Restaurant Business Establishment). – Manuscript.

Bachelor's thesis in Hospitality and Restaurant Management, Specialty 241 Hotel and Restaurant Management. Lutsk National Technical University. Lutsk, 2024.

This bachelor's thesis provides a detailed study of catering service organization within a restaurant establishment. The initial stage of the research involved exploring the theoretical fundamentals of catering organization and its essence. Subsequently, the focus was placed on analyzing the organization of catering services in the form of banquets and receptions using a specific restaurant establishment, «Zavide», as a case study. This involved a thorough examination of the enterprise's operations, studying guest feedback, and identifying opportunities for improvement.

As a result of the study, it was determined that optimizing delivery and storage processes, expanding menu options, and introducing new culinary ideas are key aspects for enhancing the competitiveness of the establishment. Additionally, successful implementation of the proposed recommendations was found to contribute to increased sales volumes, improved reputation of the establishment, and meeting the needs of customers. These findings underscore the importance and potential of developing the catering sector within the restaurant business.

The bachelor's thesis consists of an introduction, three main sections, conclusions, and a list of references.

Keywords: hospitality, development trends, innovative technologies, hotel and restaurant business.

ЗМІСТ

АНОТАЦІЯ	4
Вступ	7
Розділ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ОРГАНІЗАЦІЇ КЕЙТЕРИНГУ У ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА	10
1.1. Характеристика кейтерингу як частини системи ресторанних підприємств	10
1.2. Організаційні структури кейтерингових компаній	15
Розділ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ КЕЙТЕРИНГОВОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ГОСТЕЙ ПО ФОРМІ БАНКЕТ-ФУРШЕТУ НА БАЗІ ЗАКЛАДУ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА	19
2.1. Аналіз діяльності закладу ресторанного господарства	19
2.2. Аналіз якості обслуговування кейтерингових послуг на прикладі «Завіде»	28
Розділ 3. УДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ КЕЙТЕРИНГОВОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ НА БАЗІ ЗАКЛАДУ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА	33
3.1. Розробка комплексу заходів щодо вдосконалення організації надання послуг кейтерингу	33
ВИСНОВКИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ	42
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	45

ВСТУП

Обґрунтування актуальності теми дослідження. У сучасних умовах стрімкого розвитку ринку послуг кейтеринг стає все більш популярним і затребуваним серед споживачів. Підвищення рівня життя, зростання доходів населення та зміна способу життя сприяють збільшенню попиту на послуги кейтерингу. Зокрема, особливу актуальність цей напрямок набуває у великих містах, де високий темп життя змушує людей шукати зручні та якісні рішення для організації харчування під час різних заходів, свят та корпоративних подій. Конкуренція на ринку кейтерингу постійно зростає, що стимулює підприємства шукати нові підходи та рішення для задоволення потреб гостей. Це вимагає від бізнесу гнучкості, інноваційності та постійного вдосконалення якості послуг. Вивчення перспектив розвитку кейтерингу в умовах конкурентного середовища є важливим для виявлення ключових факторів успіху та розробки стратегій, які дозволять компаніям зберегти свою конкурентоспроможність та зайняти провідні позиції на ринку. Значущість теми також зумовлена необхідністю аналізу тенденцій та викликів, що постають перед галуззю в умовах глобалізації та цифровізації. Інтеграція сучасних технологій, автоматизація процесів, використання інтернет-платформ та мобільних додатків відкривають нові можливості для розвитку кейтерингового бізнесу, підвищення ефективності управління та поліпшення якості обслуговування гостей. У контексті сталого розвитку та зростаючої уваги до екологічних питань, важливо також розглядати аспекти екологічної відповідальності та сталого розвитку у кейтеринговому бізнесі. Використання екологічно чистих продуктів, мінімізація відходів та впровадження енергоефективних технологій можуть стати вагомим перевагою для компаній на ринку та сприяти залученню екологічно свідомих гостей.

Стан вивченості проблеми. Проблеми та перспективи розвитку кейтерингового бізнесу в Україні досліджували кілька вітчизняних науковців, кожен з яких зробив значний внесок у цю галузь. Постова В.В. у своїй статті провела дослідження та аналіз нових трендів кейтерингових послуг в Україні.

Вона розглянула особливості розвитку ресторанного бізнесу в умовах карантинних обмежень та війни, а також виділила ключові переваги кейтерингу, такі як гнучкість у виборі місця проведення заходу, швидкість організації та індивідуальний підхід до меню і сервіровки. Івашина Л.Л. вивчала сучасні особливості та проблеми розвитку кейтерингу як інноваційної форми ресторанного бізнесу. Вона представила класифікацію та основні види кейтерингу, аналізуючи їхні переваги та недоліки. Це дослідження надає важливу інформацію для розуміння структури та потенціалу ринку кейтерингових послуг. Кирніс Н.І. зосередив увагу на аналізі сучасного стану ринку кейтерингових послуг в Україні. Використовуючи методи аналізу, синтезу та теоретичного узагальнення, він дослідив ринок у розрізі різних міст України, виявивши, що найбільша частка ринку зосереджена у містах з населенням понад мільйон осіб, зокрема у Києві. Це дослідження є важливим для оцінки конкурентоспроможності підприємств та визначення ключових напрямків розвитку ринку кейтерингових послуг.

Об'єкт дослідження: процес впровадження кейтерингове обслуговування у закладах ресторанного господарства, зокрема на прикладі ресторану «Завіде».

Предмет дослідження: є теоретико-методичні аспекти організації та удосконалення кейтерингового обслуговування в умовах конкурентного середовища на основі досвіду роботи ресторану «Завіде», з фокусом на формі банкет-фуршету.

Метою роботи є пошук сучасних особливостей та актуальних проблем щодо розвитку кейтерингу як інноваційної форми ресторанного бізнесу та вивчення досвіду організації кейтерингового обслуговування споживачів у формі банкет-фуршету на базі закладу ресторанного господарства.

Відповідно до мети поставлені такі основні *завдання* дослідження:

1. Дослідити теоретичні основи організації кейтерингу та його сутність;
2. Вивчити організацію кейтерингового обслуговування споживачів у формі банкет-фуршету на базі Закладу ресторанного господарства;
3. Проведено оцінку якості обслуговування на підприємстві Закладу

ресторанного господарства на основі відгуку гостей;

4. Проаналізувати відгуки гостей закладу ресторанного господарства;

5. Розробка рекомендацій щодо вдосконалення організації кейтерингового обслуговування на базі Закладу ресторанного господарства.

У ході проведення дослідження було використано різноманітні методи аналізу, включаючи аналіз літературних джерел та фінансових показників. Аналіз літературних джерел дозволив ознайомитися з теоретичними концепціями та практичним досвідом в галузі кейтерингу та організації ресторанного бізнесу. Фінансовий аналіз включав оцінку ефективності фінансової діяльності ресторану «Завіде», що дозволило зрозуміти його фінансове становище та виявити можливості для покращення.

Джерела інформаційної бази дослідження включали фінансову звітність ресторану «Завіде», відгуки гостей закладу, а також статті, автореферати дисертацій, монографії, книги та журнальні публікації, що охоплюють широкий спектр аспектів кейтерингу та ресторанного бізнесу. Ці джерела надали необхідний теоретичний базис та практичний контекст для проведення дослідження та формулювання висновків.

Практична цінність отриманих результатів полягає у їхньому потенціалі для покращення ефективності кейтерингового обслуговування в ресторані «Завіде» та секторі ресторанного господарства загалом. Рекомендації, розроблені на основі проведеного аналізу, можуть бути використані рестораном для оптимізації бізнес-процесів, підвищення якості обслуговування та конкурентоспроможності. Крім того, отримані результати можуть стати основою для подальших досліджень в галузі кейтерингу та ресторанного бізнесу.

Апробація результатів дослідження основні висновки, положення та результати дослідження були розглянуті і схвалені у студентському науковому віснику.

Структура роботи. Робота складається зі вступу, основної частини у трьох розділах, висновків та списку використаних джерел.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ОРГАНІЗАЦІЇ КЕТЕРИНГУ У ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

1.1. Характеристика кейтерингу як частини системи ресторанних підприємств

Сучасна тенденція у ресторанному господарстві полягає в тому, що все більше послуг з організації харчування та обслуговування споживачів знаходяться поза межами залів ресторанів. Ця динаміка полягає у тому, що послуги кейтерингу стають популярними серед організацій, шкіл, салонів та інших установ, а також на різних святкових подіях. Наприклад, ювілеї, вечірки та корпоративні заходи. У міжнародній гостинності, цей вид послуг відомий під терміном «кейтеринг» [1].

Поняття «кейтеринг» походить від англійського дієслова «cater», що має кілька значень, включаючи «постачати провізію» та «обслуговувати гостей». Також, цей термін виник з фраз «publice catering» - що означає ресторанне господарство та «catering trade» - ресторанний бізнес [2]. Ці терміни показують широкий спектр діяльності, пов'язаної з кейтерингом.

У сучасному світі кейтеринг втілює собою не лише обслуговування харчування на заходах, а й створює атмосферу, де гості можуть насолоджуватися гастрономічними враженнями безпосередньо на місці події. Це стає ключовим елементом багатьох офіційних та неофіційних заходів, де зручність, естетика та різноманіття грають важливу роль у задоволенні потреб гостей.

Таким чином, кейтеринг у сучасному світі перейшов далеко за межі простого харчування та став ключовим елементом гостинності на різних заходах та в установах. Його значення та популярність продовжують зростати, а використання цієї послуги стає необхідністю для задоволення потреб сучасного суспільства.

Початок формування культури кейтерингу в Україні припадає на час заснування компанії «Фігаро-Кейтеринг». Пізніше, у цей ряд ввійшла компанія «Best Events Catering», яка визначилася як ключовий партнер з кейтерингу для дипломатичного корпусу та представництв іноземних місій в Україні [3]. Ці компанії відіграли значну роль у поширенні та популяризації кейтерингу в Україні, встановивши високі стандарти обслуговування та гастрономічної якості.

В світовій економічній практиці термін «кейтеринг» активно використовується вже протягом п'ятдесяти років і став важливим елементом діяльності ресторанного господарства як в Україні, так і за її межами. Професійні економісти досліджують та використовують цей термін у практичній діяльності, враховуючи його вплив на ефективність та конкурентоспроможність підприємств [3].

Українська наукова література також активно досліджує поняття «кейтеринг», зосереджуючись на вивченні термінологічного аспекту. Вона розрізняє та аналізує це поняття, враховуючи як міжнародний досвід, так і власні особливості українського ринку та культурні контексти. Це дозволяє збагатити та уточнити розуміння кейтерингу в українському контексті, що важливо для подальшого розвитку цієї галузі в країні [Додаток А].

Отже, розвиток кейтерингу в Україні відображається як у практичних зусиллях вітчизняних компаній, так і в наукових дослідженнях, що сприяє його зростанню та професійному розвитку в умовах сучасного ринкового середовища.

Кейтеринг - це вид економічної діяльності, який може функціонувати як самостійний бізнес або як послуга, що надається іншим підприємствам. В Україні, ця форма обслуговування з'явилася в 90-х роках ХХ століття і з того часу активно розвивається. Кейтерингове обслуговування передбачає постачання страв за межами ресторанного підприємства, а також надання всіх необхідних послуг [4].

Український ринок кейтерингу включає різноманітні види обслуговування, такі як виїзний кейтеринг, який організує банкети, фуршети, коктейльні вечірки та інші заходи. Також існує стаціонарне обслуговування, коли їжа готується та доставляється в офіси, школи, лікарні та інші установи [5].

Кейтерингові послуги надають як самостійні компанії, так і ресторани. Для перших вони є основним видом бізнесу, а для останніх - додатковим заробітком. Важливими факторами успіху є професіоналізм персоналу, ретельно розроблені меню, наявність необхідного обладнання та вміння створювати атмосферу.

Однією з основних переваг кейтерингу є можливість обслуговувати одночасно велику кількість гостей, що робить його привабливим вибором для організації різноманітних заходів та подій.

Займаючись кейтерингом, ресторан може збільшити обсяги обслуговування і продажу. Основні особливості реалізації кейтерингового обслуговування наведені у таблиці 1.1.

Кейтерингові послуги в Україні надають можливість ресторанам розширити свій спектр послуг, ставши сучасними багатопрофільними закладами. Наразі існують чотири основні групи споживачів кейтерингового обслуговування, що визначаються залежно від їх потреб та вимог. Однак важливо врахувати, що кейтеринг може бути розділений на різні категорії в залежності від місця проведення події [6].

Варіанти місць проведення заходів включають проведення в приміщеннях, на природі та на транспорті, де замовник може самостійно вибрати відповідне місце. Ресторани або кейтерингові компанії пропонують різноманітні послуги, включаючи проведення заходів в спеціально орендованих приміщеннях, у відкритих місцях або на рухомих об'єктах.

Кейтеринг може бути різним за обсягом наданих послуг. Готові продукти харчування включають в себе лише доставку страв без обслуговування на місці події, в той час як повносервісне обслуговування включає в себе організацію

заходу від розробки концепції до обслуговування гостей з врахуванням усіх деталей.

Таблиця 1.1

Основними особливостями реалізації кейтерингового обслуговування

Особливість	Характеристика
1. Мобільність	Замовник може самостійно вибрати місце проведення свого заходу без обмежень в часі і місці. Для ресторанних підприємств не має значення, де буде проходити святкування – чи то в мальовничому місці біля річки, чи в банкетному залі. За містом є безліч красивих мальовничих місць, в яких замовник хотів би провести важливу для себе подію.
2. Економія часу і коштів	Гість кейтерингової компанії потрібно лише повідомити, коли і де він хоче провести ресторанне обслуговування, і більше ні про що він не повинен турбуватися. Крім того, замовник економить на оренді приміщення, якщо подія відбувається на відкритому повітрі.
3. Високий професіоналізм	Кейтеринг передбачає участь певного персоналу. Досвідчені кухарі повинні приготувати смачний обід, бармени та офіціанти – галантно обслуговувати.
4. Відсутність проблем із обмеженою кількістю гостей	Якщо святкування відбувається у просторому залі або на природі, то немає необхідності обмежувати кількість запрошених людей.
5. Красиве оформлення	Кейтеринг також включає в себе тематичне оформлення та сервірування столів, враховуючи побажання гостя. На тематичних вечірках співробітники компанії забезпечать відповідне оформлення святкового столу.

Джерело: сформовано автором за [7, 8]

Головною перевагою кейтерингу є здатність задовольнити потреби великої кількості гостей одночасно, забезпечуючи високу якість обслуговування та гастрономічний рівень. Це особливо важливо для заходів з великою кількістю учасників, де важливо, щоб всі отримали своєчасне і якісне харчування. Кейтерингові компанії можуть адаптувати свої послуги під різні формати заходів, від корпоративних вечірок до весільних банкетів, забезпечуючи індивідуальний підхід до кожного гостя та створюючи незабутній гастрономічний досвід для всіх присутніх.

У світовій практиці виділяють такі види кейтерингу (див. табл. 1.2).

Види кейтерингу

Види кейтерингу	Характеристика
1. Кейтеринг у приміщенні (стаціонарне обслуговування)	Цей вид бізнесу використовується для організації їжі для компаній, підприємств і офісних центрів. Якщо кейтерингова фірма запрошується підприємством, яке займає цілий будинок, то оператор їдальні не платить за оренду, а харчування надається за пільговими умовами. У випадку організації кейтерингу на основі офісного центру, оператор їдальні платить за оренду і комунальні послуги, тому важливо домовитися з власником будинку про більш вигідні умови. Крім того, кейтеринг може включати організацію заходів, таких як банкети і презентації, на базі підприємства харчування.
2. Кейтеринг поза приміщенням	У подібних випадках необхідне спеціальне обладнання та транспортні засоби для перевезення їжі, хоча не потрібні приміщення для обслуговування гостей. Прикладами такого кейтерингу є доставка обідів у офіси, організація барбекю, вечерь, шкільних випускних вечорів тощо. Цим займаються невеликі фірми, які доставляють їжу у одноразовому посуді з поліпропілену або в термобоксах. Т
3. Індивідуальний (соціальний) кейтеринг	Цей тип кейтерингу відноситься до найпростіших. Приготування страв здійснюється в приміщенні замовника під його контролем, включаючи прибирання. Фірми, що займаються цим видом кейтерингу, не потребують фінансових витрат на будівництво або оренду приміщень та придбання обладнання. Це особливо важливо для початківців у цьому бізнесі.
4. Роз'їзний кейтеринг	У багатьох випадках це є ключовий елемент великого підприємницького проекту у галузі ресторанного господарства. Ця форма обслуговування передбачає приготування напівфабрикатів, які поставляються з виробництва, на місці, де вони проходять заключну обробку та продаються. Прикладом подібного виду кейтерингу є торгівля з автомобілю.
5. Роздрібний продаж	Продаж продукції на стадіонах, кінотеатрах та інших місцях з великою кількістю людей є одним з видів кейтерингу. Цей вид кейтерингу включає в себе виробничу складову (виготовлення продукції), транспортну складову (доставка до місця продажу) та торговельну складову (реалізація). В Україні кейтеринг тільки починає розвиватися і знаходить вираз, наприклад, у доставці піци замовникам (це приклад кейтерингу поза приміщенням).
6. VIP-кейтеринг	Надаємо послуги виїзного ресторанного обслуговування з використанням висококваліфікованих кухарів, офіціантів та барменів. Ми готуємо страви та обробляємо продукти безпосередньо в приміщенні замовника під його наглядом.

Джерело: сформовано автором за [2, 8, 9]

Кейтерингове обслуговування передбачає приготування та доставку готових страв гостеві до вказаного місця (наприклад, додому, в офіс, на захід). Це також може включати обслуговування різноманітних святкових подій та надання різноманітних сервісів. Кейтерингові послуги можуть надавати як спеціалізовані компанії, так і ресторани. Для перших це є основною діяльністю, а для останніх - додатковим видом заробітку. Успішність підприємства залежить від кваліфікації персоналу, ретельно розробленого меню, високої якості обслуговування, наявності необхідного обладнання та здатності створити певну атмосферу.

1.2. Організаційні структури кейтерингових компаній

Організаційні структури кейтерингових компаній визначаються їхньою розмірністю, обсягом діяльності та стратегіями управління. У невеликих кейтерингових компаніях, де працює невелика кількість співробітників, зазвичай існує проста організаційна структура. У таких компаніях може бути один керівник або власник, який відповідає за загальне управління, а також кулінарний бригадир або головний шеф-кухар, який керує процесом приготування страв. До складу команди також можуть входити менеджер з продажів, який відповідає за залучення гостей та управління замовленнями, а також кілька кухарів та сервірувальники для виконання функцій підготовки та доставки страв [10, 11].

У великих кейтерингових компаніях організаційна структура може бути більш складною і розгалуженою. Тут можуть бути визначені різні підрозділи, такі як відділ продажів, відділ з планування та координації подій, відділ кулінарії, відділ логістики та транспорту, а також відділ обслуговування гостей. У таких компаніях кожен підрозділ має свої власні керівники та команди співробітників, які спеціалізуються на конкретних аспектах діяльності компанії. Наприклад, відділ кулінарії може включати не лише шеф-кухарів, а й кулінарів-експертів, сомельє та інших фахівців з гастрономічної сфери [12].

Організаційна структура кейтерингової компанії повинна бути гнучкою та ефективною, здатною швидко реагувати на зміни в попиті, вимоги гостей та внутрішні фактори. Вона повинна сприяти координації різних функцій та забезпечувати високу якість обслуговування на будь-якому етапі взаємодії з гостем.

Таблиця 1.3

Групи споживачів та об'єкти кейтерингового обслуговування

Групи споживачів	Контингент споживачів	Об'єкт кейтерингового обслуговування
Корпоративні замовники	Фірми, установи, підприємства, посольства	Ділові зустрічі, презентації, конференції, семінари, корпоративні вечірки
Громадські організації	Спілки, комітети, асоціації, шкільні та батьківські комітети, асоціації випускників	Семінари, збори, благодійні бенкети, випускні бали тощо
Індивідуальні замовники	Приватні особи	Сімейні свята: дні народження, ювілеї весілля тощо
Колективи установ, підприємств, навчальних закладів	Робітники, службовці, студенти тощо	Комплексні обід, сніданок, полуденок, вечеря

Джерело: сформовано автором за [13 - 16]

Узагальнюючи інформацію про групи споживачів та об'єкти кейтерингового обслуговування, можна виділити чотири основні категорії споживачів: корпоративні замовники, громадські організації, індивідуальні замовники та колективи установ, підприємств та навчальних закладів.

Для кожної категорії характерні відмінні типи заходів та вироби, які зазвичай замовляються. Корпоративні замовники, такі як фірми, установи та посольства, зазвичай замовляють кейтеринг для ділових заходів, презентацій, конференцій та корпоративних вечірок. Громадські організації, такі як спілки, комітети та асоціації, часто організують семінари, збори та благодійні бенкети. Індивідуальні замовники, які включають приватних осіб, зазвичай

замовляють кейтеринг для особистих святкувань, таких як дні народження та весілля.

Нарешті, колективи установ, підприємств та навчальних закладів, такі як робітники, службовці та студенти, часто замовляють комплексні обіди, сніданки, полуденки та вечері.

Підготовка до заходу розпочинається зі складання схеми та планування часу для виконання операцій [17]. Великі заходи, які потребують багато часу на оформлення, можуть вимагати початку підготовки ввечері попереднього дня.

Для успішної роботи офіціантів та барменів необхідно чітко зіграти їхні дії. Кожне свято має свої особливості у накриванні та прикрашанні столів, тому менеджер складає план-схему сервірування банкетних столів, вказуючи розстановку посуду, страв та декорацій [18].

Підготовка банкету-фуршету передбачає окреме накриття столів під страви та напої, щоб офіціанти могли контролювати кількість страв, а бармени своєчасно їх поповнювати [18].

Обслуговування гостей починається лише після завершення підготовки до свята, оформлення та сервірування столів, а також після того, як обслуговуючий персонал одягнув форму. Важливу роль в початку свята відіграє правильна організація зустрічі гостей та їх розсадка за столом [19].

Кількість офіціантів на заході залежить від кількості гостей, зазвичай розраховується один офіціант на 10-15 гостей на банкеті-фуршеті та на 6-7 гостей на банкеті за столом [19]. Перед початком заходу менеджер призначає бригадира, який відповідає за виконання всіх деталей обслуговування і пояснює їх своїй бригаді. Офіціанти розподіляються по секторах залу, за якими вони відповідають.

Під час заходу офіціанти відслідковують чистоту столів, подають страви та напої, а також прибирають використаний посуд. Кухарі готують страви, які обслуговуються, а бармени забезпечують напої. Менеджери координують роботу персоналу та вирішують будь-які проблеми, що виникають під час заходу [20, 21].

Офіціанти відповідальні за окремі столи, але завжди готові допомагати одне одному за необхідності. Після закінчення заходу персонал виконує прибирання, вивіз сміття та упаковку меблів. На кейтеринговому підприємстві важливо врахувати всі етапи обслуговування для успішної роботи та задоволення гостей [22].

Отже, нами детально розглянуті теоретичні аспекти організації кейтерингу в контексті ресторанного господарства. Вивчення основних характеристик кейтерингової діяльності підкреслило її важливість як стратегічного напрямку розвитку в сучасній ресторанній індустрії. Кейтеринг забезпечує можливість ресторанам розширювати свій бізнес, пропонуючи послуги виїзного обслуговування, що дозволяє задовольняти потреби гостей у різноманітних заходах та локаціях.

Аналіз організаційних структур кейтерингових компаній виявив значну різноманітність підходів до управління та координації цією сферою бізнесу. Було розглянуто кілька моделей організації кейтерингових послуг, які включають різні рівні інтеграції з основною діяльністю ресторану, а також способи оптимізації процесів для забезпечення високої якості обслуговування. Це дало змогу зрозуміти, як різні стратегії можуть впливати на ефективність роботи кейтерингових компаній.

Результати аналізу дозволяють зробити висновок про необхідність вдосконалення організаційних моделей та стратегій управління кейтеринговою діяльністю у ресторанному секторі. Запровадження ефективних методів управління та координації, а також постійне підвищення кваліфікації персоналу, є ключовими факторами успішного розвитку кейтерингового бізнесу. Таким чином, ресторани підприємства можуть значно підвищити свою конкурентоспроможність, забезпечуючи високий рівень задоволеності гостей і стабільне зростання свого бізнесу.

РОЗДІЛ 2

ДОСЛІДЖЕННЯ КЕЙТЕРИНГОВОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ГОСТЕЙ ПО ФОРМІ БАНКЕТ-ФУРШЕТУ НА БАЗІ ЗАКЛАДУ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

2.1. Аналіз діяльності закладу ресторанного господарства

«Завіде» - це заклад із затишною атмосферою та відмінним сервісом, який об'єднує у собі національну та європейську кухні. Знаходиться в місті Луцьк. Основними напрямками діяльності є продаж товарів народного споживання та проведення навчань для торгових представників [23]. У закладі працює 20 осіб штатного складу, а за контрактами - ще 25. Він має велику залу на 106 осіб, коктейль-бар на 48 місць, невелику банкетну кімнату на 16 осіб та велику банкетну кімнату на 24 особи, а також літню терасу на 16 осіб.

Інтер'єр закладу вражає обідній зал у багряно-чорно-білих тонах, який під час святкувань може перетворитися на затишний хол для аперитивів, коктейлів і танців. Шеф-кухар пропонує авторські страви, що доповнюють атмосферу. Меню різноманітне і включає класичні, національні українські та європейські страви, а також оригінальні авторські страви. Обслуговування відповідає міжнародним стандартам, а для постійних гостей діє система знижок та бонусних карток. В асортименті спиртних напоїв та коктейлів представлені продукти тільки вищої якості від провідних виробників з різних країн. Гостям пропонуються «Фірмові страви», «Меню страв» і «Меню напоїв».

«Завіде» - це один з підрозділів сфери ресторанного господарства, де гостей обслуговують за попередньо складеним меню, що виступає основою будь-якої концепції ресторану. Важливу роль в цьому відіграє високий професіоналізм офіціантів, які є безпосередньо в контакті з гостями. Кухня в «Завіде» - це місце виробництва, де кухарі готують страви на основі замовлень від офіціантів (згідно зі складеним меню) та попередніх замовлень з банкетного залу [24].

Управління сектором кухні зазвичай контролює якість та вартість кінцевого продукту, але виробничим процесом управляє шеф-кухар, який має професійну освіту в цій галузі. Представники відділу маркетингу встановлюють зв'язки з організаторами подій та специфічними групами гостей.

Меню «Завіде» складається з трьох частин: основне меню, карта напоїв та десертне меню, а також меню кальянів. Загальне меню ресторану налічує близько 70 страв і закусок, які охоплюють класичні італійські та американські страви, а також унікальні авторські рецепти. Крім того, великий вибір страв готується на мангалі, таких як стейки, шашлики та закуски під пиво.

У ресторані пропонують широкий вибір страв, який може задовольнити навіть найвибагливіших гостей. Меню складається з кількох розділів, включаючи холодні та гарячі закуски, піццу, перші та другі страви, а також гарніри та соуси. Особливий акцент робиться на фірмові страви, які раніше були розташовані в окремому розділі, проте тепер вони розподілені по всьому меню.

На барі є можливість замовити один із чотирьох видів кегового пива, що доповнює асортимент напоїв закладу. Крім того, є десертне меню, яке вражає своїм зовнішнім виглядом - кожна сторінка містить фотографії десертів та напоїв, які можна замовити разом з ними. Десертне меню доступне лише українською мовою і складається з чотирьох веб-сторінок, де представлені всі варіанти десертів та спеціально підібрані напої до них.

Важливо зауважити, що гостям необов'язково замовляти десерти разом з коктейлями, адже вони мають право вибору. Це дозволяє кожному гостю насолодитися не лише смачною стравою, але й підібраним до неї напоєм за власним смаком. Такий підхід до обслуговування дозволяє максимально задовольнити бажання кожного гостя та створює особливу атмосферу комфорту та розкоші.

У десертному меню виявлена недоробка - порядок розташування десертів не відповідає загальноприйнятим стандартам, де спочатку зазвичай йдуть гарячі десерти, а потім - холодні. У меню страв і напоїв детально описані назви страв,

їх склад та порції, всі дані підписані директором, головним бухгалтером і завірені печаткою.

Обслуговуючий персонал відзначається стильним фірмовим одягом, що додає закладу елегантності та професіоналізму. Чоловіки одягнені у чорні ситцеві футболки та брюки, а жінки - у чорні ситцеві блузи з чорними спідницями і жилетами. Офіціанти та бармени професійно навчені та володіють високим рівнем кваліфікації.

В закладі працює четверо офіціантів і два бармени, які забезпечують якісне обслуговування гостей. Гостям доступне веб-меню, яке можна переглянути за допомогою QR-коду, розміщеного на кожному столі та на барі. Крім традиційної української кухні, ресторан пропонує страви класичної європейської та італійської кухонь.

Заклад також надає послугу доставки страв, причому час доставки залежить від обсягу замовлення та місця розташування гостей. Ця послуга розширює можливості закладу та дозволяє гостям насолоджуватися його стравами навіть удома.

У підприємстві “Завіде” надаються різноманітні послуги, спрямовані на задоволення потреб гостей у сфері харчування та організації заходів. Однією з ключових послуг є комбіновані обіди, що включають в себе салат, гарячі перші та другі страви, хліб та напій на вибір. Ця послуга особливо актуальна для офісних працівників, оскільки передбачає можливість доставки обідів безпосередньо до робочого місця. Гості мають можливість оплатити послуги як готівкою, так і безготівковим розрахунком, а для постійних гостей передбачені знижки.

Організація особистих та корпоративних заходів є ще однією важливою сферою діяльності підприємства. Вона включає в себе проведення різноманітних святкувань, включаючи весілля, дні народження, корпоративні вечірки та інші урочистості. Спеціалісти закладу здатні скласти банкетне меню та забезпечити декорування залу з урахуванням індивідуальних побажань гостей, а також забезпечити високоякісне обслуговування під час подій.

У складі персоналу закладу входять різні кваліфіковані фахівці, включаючи барменів, офіціантів, кухарів та менеджера. Це забезпечує високий рівень обслуговування та готує підприємство до ефективної організації заходів будь-якої складності.

Новітнім напрямком в діяльності підприємства є повний сервісний кейтеринг у формі банкету-фуршету, що стає альтернативою проведенню заходів на території закладу. Ця послуга особливо підходить для масштабних подій, де може бути обмежена кількість місць для гостей. Кейтерингові послуги включають в себе не лише кулінарну складову, але й організацію та координацію всього заходу з боку спеціалізованих фахівців.

Загалом, підприємство «Завіде» пропонує широкий спектр послуг, що відповідають вимогам сучасного ринку та задовольняють потреби навіть найвибагливіших гостей.

«Завіде» пропонує різноманітні послуги кейтерингу, включаючи приготування та доставку продукції ресторанного господарства, а також обслуговування офіціантів під час проведення заходів. До додаткових послуг входить організація культурного дозвілля та дизайнерська робота при оформленні приміщень для банкетів, а також прибирання після подій та інші послуги.

«Завіде» може діяти як посередник, надаючи контакти на різноманітних партнерів для додаткових послуг, або брати на себе повне забезпечення заходу. У першому випадку організатор кейтерингу надає контакти музичних гуртів, дизайнерів, аніматорів тощо. У другому випадку вони особисто домовляються про умови надання послуг та їх оплату.

Розглянемо такі важливі аспекти, як чистий дохід від реалізації продукції, собівартість реалізованої продукції, операційні доходи та витрати, а також фінансовий результат та чистий прибуток. Аналіз цих показників дозволить нам отримати глибше розуміння фінансової динаміки ресторанного бізнесу та виявити можливі шляхи для його подальшого вдосконалення (табл. 2.1).

Звіт про фінансові результати за 2021-2023 рр, грн.

Показник	2021 рік	2022 рік	2023 рік	Приріст	
				абсолютний	відносний
Чистий дохід від реалізації продукції	1794607,6	659284	827502	-967106	-116,87%
Собівартість реалізованої продукції	539573	721042	541298	1725	0,32%
Інші операційні доходи	28406	4627	3847	-24559	-638,39%
Інші операційні витрати	182742	192638	165937	-16805	-10,13%
Інші доходи	110	0	0	-110	-
Інші витрати	0	23629	23632	23632	100,00%
Разом доходи	1823123,6	663911	831349	-991775	-119,30%
Разом витрати	722315	937309	730867	8552	1,17%
Фінансовий результат до оподаткування	1100808,6	-273398	100482	-1000327	-995,53%
Податок на прибуток	198145,55	0	18086,76	-180059	-995,53%
Чистий прибуток	902663,05	-273398	82395,24	-820268	-995,53%

Аналізуючи таблицю звіту про фінансові результати за 2021-2023 роки, можна відзначити деякі важливі тенденції. Зокрема, відзначається значний спад чистого доходу від реалізації продукції у 2022 році (659284 грн) порівняно з попереднім (1794607,6 грн) та наступним роками (827502 грн). Цей спад також відображений у фінансовому результаті до оподаткування, який став від'ємним у 2022 році. Причиною цього може бути низька ефективність управління витратами або зниження обсягів продажу продукції.

Додатково, можна відзначити збільшення собівартості реалізованої продукції в 2022 році (181469 грн) порівняно з попереднім роком, що може свідчити про зростання витрат на виробництво або постачання сировини. Також варто відзначити збільшення операційних витрат у 2022 році, що може бути пов'язане зі збільшенням витрат на заробітну плату персоналу або на оренду приміщень.

Зауважимо, що у 2023 році чистий прибуток відновився, але залишається значно нижчим, ніж у попередні роки (понад 820 тис. грн.). Це може бути наслідком вжитих заходів з оптимізації витрат та управління ресурсами, а також можливого збільшення обсягів продажу внаслідок ефективнішого маркетингу або стратегічного планування.

Під час зовнішнього кейтерингу важливо забезпечити місце для приймання їжі. Після узгодження деталей менеджер «Завіде» виїжджає на місце проведення заходу.

Обслуговування заходу включає написання плану попередніх робіт та самого заходу з вказівкою часу реалізації операцій. Підготовка може розпочинатися ввечері перед заходом, особливо якщо очікується складний захід з оформленням. Кожен захід потребує індивідуального плану, що допомагає налаштувати роботу персоналу.

Підготовка до сервірування столу для сніданку - це важливий етап, який створює атмосферу затишку та комфорту для гостей. Уважне планування та виконання процесу сервірування допомагають створити незабутні враження і забезпечити високий рівень обслуговування. Давайте розглянемо докладніше, як виглядає цей процес у вигляді план-схеми (рис. 2.1).

Сервірування столу для сніданку з кількох страв:
1 - хліб; 2 - сир; 3 - яйце; 4 - масло; 5 - гірчиця; 6 - сіль; 7 - холодна закуска; 8 - джем; 9 - фужер; 10 - молоко; 11 - кава в кавнику; 12 - чашка; 13 - цукор

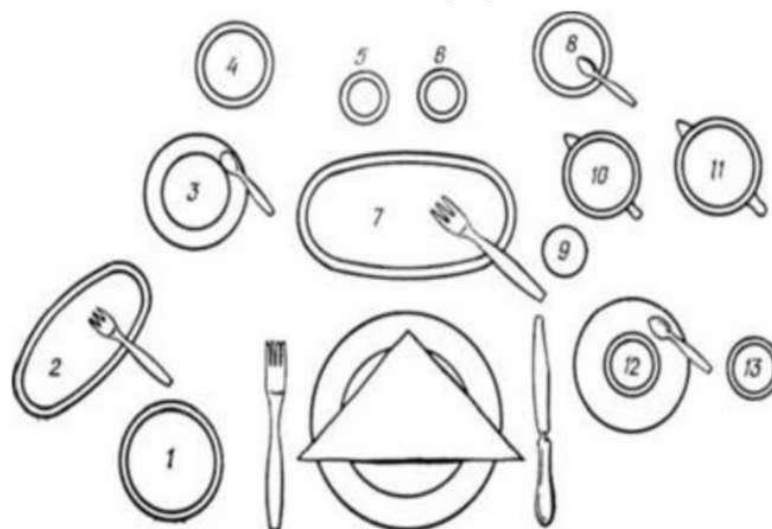


Рисунок 2.1. Підготовка до сервірування столу для сніданку

Після завершення підготовки до свята і оформлення столів, колектив обслуговуючого персоналу, одягнутий у відповідну уніформу, розпочинає обслуговування гостей. Меню банкету передбачає порції, зменшені для кожного гостя, і його деталі можна знайти у Таблиці 2.2.

Таблиця 2.2

Схема підготовки та проведення банкету-фуршету

Час	Операції	Виконавці
Вечір попереднього дня		
17:00	Завезення меблів, посуду, білизни на місце проведення заходу	Водії, вантажники
17:05-18:00	Розвантажування, перенесення в приміщення, монтаж сцени, звукового та світлового обладнання	Вантажники, спеціальні фірми
18:00-18:30	Розставляння меблів за планом	Вантажники
18:30-21:00	Прасування скатертин, «юпок», драпірування столів, прикрашання приміщення	Дизайнер, офіціанти
День проведення заходу		
13:00	Прихід персонал	Офіціанти, бармени, кухарі, менеджери
13:05-13:15	Підготовка персоналу до роботи, переодягання	Офіціанти, бармени, кухарі
14:15-18:30	Оформлення страв, сервірування столів	Офіціанти, кухарі
19:00 - 19:30	Початок свята. Зустрічання гостей	Офіціанти, гіді
19:30-22:30	Розважальна програма	Артисти
19:30-21:00	Обслуговування гостей під час розважальної програми. Завезення гарячих страв. Порціонування гарячих страв	Офіціанти, кухарі, водії, вантажники
21:00-21:20	Сервірування столів, подавання гарячих страв та напоїв	Офіціанти, бармени, кухарі
21:20-22:00	Обслуговування гостей, порціонування десерту	Офіціанти, бармени, кухарі
22:30-24:00	Дискотека	DJ (діджей)
24:00-2:00	Закінчення свята. Прибирання та сортування посуду, складання меблів, завантаження на спеціальний транспорт, транспортування до закладу, прибирання приміщень	Офіціанти, бармени, вантажники, водії, прибиральники

Джерело: сформовано автором

Планування та координація подій є ключовим етапом в успішній організації заходу. Поділений на дві фази - вечір попереднього дня та день проведення самого заходу, цей план оперативності визначає кожну дію, необхідну для створення атмосфери затишку та розваг. Вечір перед заходом відводиться на підготовку приміщення та меблів, звукового та світлового обладнання, а також прикрашання та оформлення приміщення. Цей етап вимагає тісної співпраці між вантажниками, спеціалізованими фірмами та дизайнером.

Сам день проведення заходу розпочинається з приходу персоналу та їх підготовки до роботи. Офіціанти та кухарі беруть на себе відповідальність за оформлення страв та сервірування столів, під час якого гості зустрічаються та насолоджуються розважальною програмою. Обслуговування гостей проводиться під час розважальної програми, а також під час подачі гарячих страв та напоїв. Усі ці операції вимагають координації та співпраці між офіціантами, барменами та кухарями.

Після завершення заходу, персонал переходить до прибирання та сортування посуду, складання меблів та завантаження на транспорт для повернення до закладу. Цей етап вимагає швидкості та ефективності, аби відновити зал для подальших заходів. Такий детальний план дій дозволяє забезпечити успішне та безперебійне проведення будь-якого заходу.

Кожна страва супроводжується запискою, де зазначена кількість порцій у пакеті. Основним пріоритетом виробничого відділу є забезпечення належної температури подачі страв та напоїв, а також дотримання термінів їх використання та якості готової продукції. Для цього використовуються засоби для зберігання та транспортування страв, відповідний посуд, що допомагає підтримувати оптимальну температуру протягом тривалого часу і є практичним у використанні.

Доставка гарячих страв здійснюється у спеціальних контейнерах, які забезпечують підтримку оптимальної температури протягом 2-3 годин. Також

використовуються пересувні марміти для розігріву або можливість складання пересувної кухні з різноманітним обладнанням.

При виборі місця для проведення заходу враховують наявність додаткового приміщення, водопроводу та електромережі. Готову продукцію рекомендується доставляти за 1-2 години до події, зберігаючи декорацію страв і дотримуючись вимог до строків зберігання продуктів. Оформлення страв є важливим елементом, тому може бути розроблена індивідуальна карта-схема.

Деякі другі страви можуть бути приготовані швидше та легше, що сприяє підвищенню якості готового блюда. Детальне вказівання складу та розташування інгредієнтів сприяє ефективній підготовці цих страв.

Під час процесу доставки продукція розпаковується в спеціальному приміщенні, після чого кухарі переносять вироби на тарілки та блюда, при цьому вони можуть також різати деякі інгредієнти та декорувати страви. Щодо одиночних страв, таких як шашлик, барбекю, юшка і т.д., вони готуються безпосередньо на місці проведення заходу.

Готова продукція подається на столи, що розташовані на території заходу, індивідуально сервіруються та оформлюються. З урахуванням всіх етапів виробництва, транспортування та реалізації харчових продуктів під час виїзного обслуговування, особливу увагу приділяють контролю якості виконаної продукції. Важливо дотримуватись санітарно-гігієнічних норм на робочих місцях для забезпечення якості страв, а також особистої санітарії та гігієни працівників, які забезпечуються відповідним спецодягом.

Перед кожним заходом персонал отримує інструктаж з техніки безпеки, враховуючи особливості території, на якій відбувається банкет. Обслуговування заходу завжди проводиться на високому рівні, що вимагає детального аналізу та планування всіх аспектів, включаючи найменші деталі. Незалежно від формату та масштабу події, організація заходу на великій відстані від виробничої бази ресторану потребує складної логістики, що включає в себе високі витрати на транспортні засоби та професійне обладнання для зберігання і доставки приготованих страв, напоїв та кондитерських виробів.

2.2. Аналіз якості обслуговування кейтерингових послуг на прикладі «Завіде»

Для оцінки якості кейтерингових послуг закладу ресторанного господарства «Завіде», ми зібрали та проаналізували відгуки гостей. Відгуки містять оцінки та коментарі щодо різних аспектів обслуговування, включаючи атмосферу, якість страв, роботу персоналу та загальне враження від закладу. Аналіз цих відгуків допоможе виявити сильні та слабкі сторони кейтерингового обслуговування і визначити напрямки для подальшого вдосконалення.

У таблиці 2.3 представлені 12 відгуків гостей з відповідними оцінками. Відгуки різняться за змістом: деякі гостей відзначають високу якість обслуговування та атмосферу, інші вказують на недоліки та проблеми, з якими вони стикалися під час відвідування закладу.

Аналіз відгуків гостей свідчить про високу задоволеність більшості гостей обслуговуванням та якістю страв у закладі «Завіде». Багато гостей відзначають приємну атмосферу, привітний персонал та смачну їжу. Особливо позитивні відгуки стосуються піци та м'ясних страв, а також загальної атмосфери закладу, яка створює сприятливі умови для відпочинку та проведення часу.

Однак, були також виявлені і негативні аспекти. Деякі гості скаржилися на погане обслуговування, хамське відношення персоналу та проблеми з якістю пива. Крім того, деякі гості відзначили, що заклад не завжди справляється з великим потоком замовлень під вечір, що призводить до затримок у подачі страв.

Таким чином, незважаючи на загальний позитивний образ закладу, існують певні проблеми, які потребують уваги та вирішення. Зокрема, слід покращити якість обслуговування, особливо у вечірні години, та забезпечити стабільну якість пива. Вирішення цих питань допоможе підвищити рівень задоволеності гостей та зміцнити репутацію закладу «Завіде».

Аналіз відгуків закладу ресторанного господарства «Завіде»

ПІБ гостя	Оцінка	Відгук
Алекс Алекс	1.0	Відношенні офіціанта - шок! Зайшли до закладу - не провели за столик та не зустріли. Сказали «десь у іншому залі є місце». + дуже хамське відношення Зимою дуже слизькі сходи, можна собі щось зламати. Не раджу!!!
Денис Буденчук	5.0	Атмосфера 5/5. Страви 5/5. Ціни стандартні для такого типу закладів.
Nick Horse (mpegi)	5.0	Обслуговування чудове, високий рівень, проте заклад є «молодіжним» і не буде пасувати тим, хто просто прийшов перекусити чи випити трішки пива. Меню доволі цікаве, фішкою є піца вагою 2800гр.
Natalia Soltys	5.0	Непогане місце для відпочинку, але персоналу варто слідкувати за чистотою.
Вася Кондратюк	5.0	Заклад для молодих енергійних людей. Побував тут перший раз і я вражений. Атмосфера супер, кухня смачна, персонал привітний.
Олександр Журкін	5.0	Гарний кальян, кальянщик намагається. В іншому схоже на студентську забігалівку, заходячи відчуваєш запах олії з фритюру, виходячи весь одяг пахне так само. На пиво чекали 15+ хвилин.
Оля Іжик	3.0	Заклад був чудовий, але потихеньку скочується. Ціни вирости, з меню забрали мій улюблений чорний бургер. Два рази принесли відверто кисле пиво, яке доводилось міняти на інше. Ще одного разу принесли трохи кислувате пиво, яке я все ж випила. Заклад більше не асоціюється з класними людьми і найкращим бургером в світі, а з високими цінами та кислим пивом. Сумно. Якись зовсім нові офіціанти, минулі були кращі. Заклад вже не той! Трієчка за спогади.
Веніамін Захарчук	5.0	Заклад супер. Кухня топ. Особливо м'ясо та Мега піцца
Наталя Панчук	5.0	Дуже сподобалася їжа, обслуговування, ціни доступні, атмосфера приємна))
Дмитро Добринюк	1.0	Не справляються під вечір з власним об'ємом замовлень, кухня часто вечором непрацює.
Lenartowicz Irena	5.0	Дуже приємна атмосфера. Правда дивно що в офіціантів немає як такої форми і навіть бейджика, якби не була там з друзями, то мабуть би сиділа до кінця вечора в очікуванні
Анна Веремійчик	5.0	Віднині один з улюблених закладів) Приємний персонал, кухня швидка та смачна. Музика просто топова і атмосфера шикарна рекомендую усім для відвідування даного закладу!)

Джерело: [25]

Для успішного функціонування закладу ресторанного господарства, зокрема в умовах конкурентного середовища, важливо регулярно оцінювати якість обслуговування гостей. Це стосується не тільки щоденної роботи закладу, але й виїзного кейтерингового обслуговування, яке вимагає особливої уваги до деталей та чіткої організації. Збір та аналіз відгуків гостей допомагає зрозуміти рівень задоволеності гостей.

В контексті кейтерингу, якість обслуговування включає не тільки смак і подачу страв, але й професійність персоналу, своєчасність доставки, точність виконання замовлень і загальне враження від заходу. Оскільки кейтерингове обслуговування часто проводиться на великих відстанях від бази ресторану, логістика та організація стають критично важливими елементами. Відгуки гостей дають змогу оцінити, наскільки успішно заклад справляється з цими викликами (рис. 2.2).

Рисунок 2.2



Рисунок 2.2. Визначення ключових показників якості обслуговування

Аналіз відгуків гостей свідчить про те, що якість кейтерингових послуг закладу «Завіде» має як сильні, так і слабкі сторони. З 41 отриманих відгуків, 50% оцінок були відмінними (5 з 5), що свідчить про високу задоволеність багатьох гостей. Ці відгуки підкреслюють позитивні аспекти, такі як смачна

їжа, приємна атмосфера, швидке обслуговування та професійний персонал. Багато гостей відзначають високу якість страв і загальне задоволення від послуг закладу.

Однак, 50% відгуків отримали найнижчу оцінку (1 з 5), що вказує на серйозні проблеми, які потребують негайного вирішення. Негативні відгуки часто стосуються хамського ставлення персоналу, затримок у подачі страв, проблем з якістю напоїв та загального незадоволення організацією заходів. Ці аспекти свідчать про наявність проблем у внутрішніх процесах та комунікації, які негативно впливають на враження гостей.

Для покращення якості кейтерингових послуг, закладу необхідно зосередитись на вирішенні цих проблем. Важливо підвищити рівень професійної підготовки персоналу, вдосконалити логістику та процеси обслуговування, забезпечити своєчасну подачу страв та стабільну якість напоїв. Звернення уваги на деталі та постійний контроль якості допоможуть підвищити рівень задоволеності гостей.

Заклад також має активно збирати та аналізувати відгуки, використовуючи їх для подальшого вдосконалення своїх послуг. Залучення зворотного зв'язку від гостей дозволить виявити проблемні зони та оперативно їх вирішувати, що позитивно вплине на репутацію закладу та залучення нових гостей.

Отже, враховуючи як позитивні, так і негативні відгуки, «Завіде» має всі можливості для покращення якості своїх кейтерингових послуг, що дозволить забезпечити високий рівень обслуговування та задовольнити потреби найвибагливіших гостей.

Отже, в розділі 2 було детально проаналізовано організацію кейтерингового обслуговування за формою банкету-фуршету на базі закладу ресторанного господарства. Під час характеристики діяльності закладу ресторанного господарства було висвітлено його основні послуги, такі як комбіновані обіди, організація особистих заходів та складання банкетного меню. Також було розглянуто персонал, структуру закладу та його особливості.

Детально розглянуто організацію виїзного повного сервісного кейтерингового обслуговування за формою банкету-фуршету. Були розглянуті етапи підготовки та проведення банкету-фуршету, включаючи прибирання та оформлення приміщень, обслуговування гостей, організацію розважальної програми та приготування страв.

Аналіз відгуків гостей щодо кейтерингових послуг закладу «Завіде» виявив як позитивні, так і негативні аспекти обслуговування. Позитивні відгуки, які складають половину всіх оцінок, підкреслюють високий рівень задоволеності гостей смачною їжею, приємною атмосферою та професійним обслуговуванням. Це свідчить про те, що заклад має сильні сторони, на які варто орієнтуватись для підтримки високого рівня якості послуг.

Однак, наявність значної кількості негативних відгуків (50% оцінок) вказує на серйозні проблеми, які потребують негайного вирішення. Незадоволення гостей стосується головним чином хамського ставлення персоналу, затримок у подачі страв та проблем з якістю напоїв. Для покращення ситуації «Завіде» необхідно зосередитись на вирішенні цих проблем, вдосконаленні внутрішніх процесів та постійному контролі якості, що в кінцевому підсумку сприятиме підвищенню рівня задоволеності гостей та зміцненню репутації закладу.

РОЗДІЛ 3

УДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ КЕЙТЕРИНГОВОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ НА БАЗІ ЗАКЛАДУ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

3.1. Розробка комплексу заходів щодо вдосконалення організації надання послуг кейтеренгу

Рекомендація 1: Оптимізація процесу доставки та зберігання продукції для підвищення ефективності закладу.

Для підвищення конкурентоспроможності та покращення якості обслуговування гостей, рекомендується впровадити оптимізацію процесу доставки та зберігання продукції. Ця ініціатива може мати значний вплив на функціонування закладу, принесе користь у формі збільшення задоволеності гостей та зниження витрат на транспортування та зберігання продукції.

1. Використання спеціалізованих контейнерів: Впровадження спеціалізованих контейнерів для транспортування продукції з контролем температури - це стратегічний крок, спрямований на підвищення якості обслуговування та задоволення потреб гостей. Дозволяючи зберігати страви в оптимальних умовах протягом усього періоду доставки, цей підхід мінімізує ризик псування продукції та забезпечує її свіжість і смакові якості. Це не лише сприяє задоволенню гостей, але й сприяє підтримці позитивного іміджу закладу серед гостей [26].

Крім того, використання спеціалізованих контейнерів дозволить оптимізувати процес доставки, зменшивши час і ризик затримок. Це особливо важливо для подій з точним графіком, таких як банкети чи корпоративні заходи, де своєчасна доставка продукції є критичною. Забезпечуючи ефективне та надійне транспортування, спеціалізовані контейнери сприяють покращенню організації подій і забезпеченню їх успішного проведення.

Додатково, використання таких контейнерів дозволить економити час та зусилля персоналу, які можуть бути витрачені на більш ефективні завдання. Замість турбот про збереження продукції від пошкоджень або неправильної температури, працівники можуть сконцентруватися на якісному обслуговуванні гостей та інших аспектах проведення події. Такий підхід сприятиме підвищенню ефективності роботи персоналу та забезпечить більш високий рівень обслуговування для гостей.

2. Оптимізація маршрутів доставки: Оптимізація маршрутів доставки - це ключовий аспект удосконалення процесу кейтерингової діяльності, що дозволяє покращити якість обслуговування та знизити витрати. Розробка оптимальних маршрутів доставки ґрунтується на аналізі географічного розташування гостей, об'єму замовлень та інших факторів. Цей підхід дозволяє зменшити час доставки, уникнути заторів та зменшити витрати на паливо, що в свою чергу призводить до економії ресурсів та оптимізації витрат закладу.

Ретельне планування маршрутів доставки дозволяє ефективно розподілити ресурси та забезпечити своєчасну доставку замовлень. Це особливо важливо для заходів з точним графіком, таких як корпоративні вечірки або весілля, де час є критичним фактором. Оптиміальні маршрути дозволяють уникнути зайвих витрат часу та коштів на додаткові поїздки, що позитивно позначається на загальній ефективності доставки та гостьському сервісі.

Крім того, оптимізація маршрутів доставки дозволяє знизити витрати на транспортування, що сприяє збільшенню прибутковості бізнесу. Шляхи, які побудовані з урахуванням оптимальних маршрутів, дозволяють скоротити витрати на паливо та зменшити знос автотранспорту. Це сприяє економічній ефективності підприємства та забезпечує його стабільний розвиток.

3. Підвищення навичок персоналу: Підвищення навичок персоналу - це ключовий крок у вдосконаленні процесу доставки та зберігання продукції в ресторанному бізнесі. Навчання персоналу з використання нових методів транспортування та зберігання допоможе забезпечити правильне впровадження нових технологій та процесів [27]. Це означає, що персонал буде орієнтований

на ефективне використання спеціалізованих контейнерів, зберігання продукції при оптимальних температурних умовах та уникнення помилок під час доставки.

Регулярні тренінги та навчання дозволять персоналу оволодіти необхідними навичками та знаннями щодо ефективного використання нових методів транспортування та зберігання. Це включає в себе правильне упакування продукції, контроль температурного режиму, використання спеціальних контейнерів та інше. Працівники, які володіють актуальними навичками, зможуть забезпечити безпеку та якість продукції під час її транспортування та зберігання.

Крім того, навчання персоналу допоможе підвищити рівень професійності та відповідальності працівників. Вони будуть більш усвідомлені щодо важливості своєї ролі в процесі доставки та зберігання продукції, що сприятиме підвищенню якості обслуговування та задоволенню гостей.

4. Використання технологічних рішень є важливою складовою оптимізації процесу доставки та зберігання продукції в ресторанному бізнесі. Впровадження систем моніторингу та відстеження дозволить керівництву отримувати реальний часовий звіт про маршрути доставки та умови зберігання продукції. Це дає можливість швидко реагувати на будь-які можливі проблеми, що виникають під час транспортування або зберігання продукції, та негайно приймати відповідні заходи для їх вирішення.

Наприклад, використання GPS-трекерів на транспортних засобах дозволяє керівництву миттєво відстежувати маршрути доставки та точно визначати місцезнаходження кожного автомобіля [28]. Це дозволяє уникнути затримок та оптимізувати маршрути, що призводить до зменшення часу доставки та економії палива.

Крім того, системи моніторингу можуть включати сенсори, які вимірюють температуру та вологість у контейнерах з продукцією. Це дозволяє контролювати умови зберігання продукції і запобігати її псуванню або погіршенню якості. У випадку виявлення будь-яких аномалій або відхилень від

заданих параметрів, система автоматично надсилає сповіщення керівництву, що дозволяє оперативно реагувати на проблеми та мінімізувати втрати.

Впровадження цих рекомендацій сприятиме підвищенню ефективності та якості обслуговування гостей, а також знизить витрати на транспортування та зберігання продукції. Такий підхід буде важливим кроком у покращенні ділової репутації та конкурентоспроможності вашого закладу.

Рекомендація 2: Розвиток асортименту та кулінарних можливостей для підвищення конкурентоспроможності закладу.

1. Розширення меню: Завдяки розширенню меню, заклад матиме можливість регулярно привертати увагу гостей свіжими та цікавими пропозиціями. Постійне оновлення асортименту дозволить стимулювати інтерес гостей і викликати бажання спробувати нові страви. Наприклад, включення сезонних та тематичних пропозицій може привернути увагу гостей, які шукають щось нове та нестандартне.

Додатково, розширення меню дозволить закладу адаптуватися до різних уподобань і потреб гостей. Наприклад, додавання страв інших кухонь може привернути гостей з різних культурних та кулінарних середовищ. Це може стати ключовим фактором в привабленні нових аудиторій та розширенні географії замовлень [28].

Практично це може бути реалізовано через постійний моніторинг ринкових тенденцій, вивчення попиту гостей та експерименти з новими рецептами. Регулярні оновлення меню з використанням свіжих інгредієнтів та високоякісних продуктів також підтримуватимуть імідж закладу як місця з унікальним та смачним асортиментом страв.

2. Підвищення якості інгредієнтів: Підвищення якості інгредієнтів є ключовим чинником для досягнення високої якості страв і задоволення потреб гостей. Використання високоякісних продуктів сприятиме покращенню смакових якостей страв, забезпечуючи більш насичені та приємні смакові відчуття. Це є важливим фактором у задоволенні гостей та формуванні їхньої лояльності до закладу.

Практично, це може бути досягнуто шляхом співпраці з надійними постачальниками та постійного моніторингу якості інгредієнтів. Регулярне оновлення постачальників дозволить забезпечити стабільне постачання свіжих та якісних продуктів. Важливо встановити чіткі критерії відбору постачальників та проводити систематичні перевірки якості продуктів, щоб переконатися у їхній відповідності вимогам.

Постійне удосконалення цього процесу та підвищення якості інгредієнтів буде сприяти створенню унікального та конкурентоспроможного асортименту страв, який задовольнить навіть найвибагливіших гостей і забезпечить успішну роботу закладу.

3. Творчий підхід до кулінарного мистецтва: Творчий підхід до кулінарного мистецтва є важливим чинником, що визначає успіх закладу та його відмінність від конкурентів. Залучення креативних кухарів та шеф-кухарів для розробки унікальних рецептів та авторських страв відкриває безмежні можливості для створення неповторних кулінарних шедеврів [29]. Інноваційні кулінарні ідеї можуть стати основою для створення унікального асортименту страв, який приверне увагу гостей та збільшить популярність закладу.

Практично, це може бути досягнуто шляхом організації спеціальних кулінарних майстер-класів, де кухарі матимуть можливість експериментувати зі смаками та інгредієнтами для створення нових рецептів. Також можна розглянути створення спеціального меню з авторськими стравами, яке буде постійно оновлюватися та доповнюватися новими кулінарними шедеврами. Залучення гостей до процесу створення страв також може стати цікавим елементом, що приверне їхню увагу та зробить відвідування закладу незабутнім досвідом.

Такий творчий підхід до кулінарного мистецтва не лише надасть закладу унікальності, але й сприятиме залученню нових гостей та збільшенню лояльності тих, що вже є.

4. Підвищення професійного рівня персоналу: Підвищення професійного рівня персоналу є ключовим аспектом успішної роботи закладу. Навчання

персоналу новим кулінарним технікам та методам приготування є необхідним для забезпечення високої якості обслуговування. Вміння працівників ефективно застосовувати нові рецепти та технології дозволить підняти репутацію закладу та задовольнити вимоги сучасних гостей.

Практично, це може бути досягнуто шляхом проведення регулярних тренінгів та семінарів для персоналу, де працівники матимуть можливість ознайомитися з новими кулінарними техніками та тенденціями. Також важливо створити спеціальні навчальні матеріали, які будуть допомагати персоналу засвоювати нові знання та вміння. Регулярна практика та взаємне навчання також можуть бути корисними для розвитку професійних навичок персоналу.

Підвищення професійного рівня персоналу сприятиме покращенню якості обслуговування та зростанню репутації закладу серед гостей. Відповідно, це призведе до збільшення задоволеності гостей та залучення нових гостей, що позитивно позначиться на успішності та прибутковості закладу.

5. Адаптація до потреб гостей: Адаптація до потреб гостей є важливим аспектом успішної роботи будь-якого закладу ресторанного господарства. Проведення аналізу популярності та попиту на різноманітні страви дозволить закладу краще зрозуміти уподобання своїх гостей та відповідно адаптувати своє меню до цих потреб.

Практично, це може бути здійснене шляхом збору та аналізу даних про замовлення, здійснення опитувань гостей або спостереження за популярністю конкретних страв. На основі отриманих даних заклад може розробити стратегію постійного вдосконалення та апгрейду меню, включаючи в нього нові страви або варіації існуючих.

Активне вдосконалення та апгрейд меню відповідно до змінних потреб споживачів допоможе забезпечити стабільність та конкурентоспроможність закладу на ринку ресторанного господарства. Залучення гостей свіжими та цікавими пропозиціями страв сприятиме підвищенню відвідуваності та популярності закладу, що в свою чергу позитивно вплине на його доходи та успішність [30].

Розвиток асортименту та кулінарних можливостей допоможе закладу не лише залучити нових гостей, але й зберегти вже існуючих, підвищити їхню лояльність та репутацію закладу як місця з високою якістю обслуговування та унікальним асортиментом страв.

Для підвищення ефективності кейтерингового обслуговування на закладу ресторанного господарства планується впровадження інвестиційного проекту з оновлення обладнання, що буде тривати 4 роки.

Мета проекту полягає в підвищенні якості надання кейтерингових послуг шляхом використання інноваційного обладнання для організації кейтерингу. Для реалізації проекту необхідно закупити обладнання, яке представлено у таблиці 3.1.

Таблиця 3.1

Витрати на закупівлю обладнання для надання кейтерингових послуг на підприємстві Закладу ресторанного господарства

Назва обладнання	Кількість, шт.	Ціна за одиницю, грн.	Загальний підсумок, грн.
Термоконтейнер THERMOBOX AVATHERM 200	8	5703	45624
Чафіндіш електричний LORENA	12	3000	36000
Складний стіл для кейтерингу PARTY 182	12	8168	98016
Візок для транспортування термоконтейнерів AF 150 TROLLEYS THS	14	8671	121394
Вітрина холодильна настільна PANDORA REF GL2	10	35679	356790
Кофе-станція	5	12205	61025
Буфет-візок холодильний ZEUS	14	78900	1104600
Термовідро з подвійними стінками та резиновою основою	12	7779	93348
Всього	87	-	1916797

Джерело: сформовано автором [Додаток Б]

У результаті закупівлі обладнання для надання кейтерингових послуг на підприємстві Закладу ресторанного господарства були здійснені значні витрати на придбання необхідного обладнання. Загальний підсумок склав 1 916 797 грн. Це означає, що підприємство вкладає серйозні зусилля та ресурси в розвиток кейтерингової галузі та підвищення якості своїх послуг.

Закуплене обладнання дозволить підприємству ефективно виконувати кейтерингові замовлення та забезпечити якісне обслуговування гостей. Наприклад, використання термоконтейнерів, візків для транспортування, та вітрин холодильних дозволить зберігати та транспортувати страви з необхідними умовами температури, що забезпечить їх свіжість та безпеку. Це в свою чергу позитивно вплине на задоволення гостей та підвищить репутацію підприємства.

Однак важливо пам'ятати, що успіх проекту не залежить лише від наявності необхідного обладнання, але й від вміння ефективно його використовувати, організації процесів та контролю якості надання послуг. Тому, разом зі закупівлею обладнання, підприємство також повинне звернути увагу на навчання персоналу, вдосконалення процесів та розробку стратегій просування послуг кейтерингу на ринку.

Дослідження показало, що оптимізація процесів доставки та зберігання продукції є критично важливою для підвищення ефективності роботи закладу. Встановлено, що недоліки в цих процесах можуть негативно впливати на якість обслуговування та рівень задоволення гостей, що вимагає ретельного планування та управління.

Було узагальнено, що розвиток асортименту та кулінарних можливостей є ще одним важливим напрямком для підвищення конкурентоспроможності закладу. Розширення меню та впровадження нових кулінарних ідей допоможуть привернути більше гостей, що, в свою чергу, сприятиме збільшенню обсягів продажів і поліпшенню фінансових показників підприємства.

Обґрунтовано, що для досягнення поставлених цілей необхідно реалізувати низку рекомендацій, зокрема, оптимізувати процеси доставки та зберігання продукції, а також розвивати асортимент і кулінарні можливості закладу. Впровадження цих заходів дозволить покращити якість кейтерингових послуг, підвищити рівень задоволення гостей і, як наслідок, збільшити прибутковість ресторанного підприємства.

ВИСНОВКИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ

Результати бакалаврської роботи можна узагальнити в таких висновках:

1. Досліджено теоретичні основи організації кейтерингу та його сутність: У результаті аналізу теоретичних основ кейтерингу було виявлено, що ця форма гастрономічного обслуговування є важливим елементом готельно-ресторанного бізнесу. Дослідження дозволило розкрити сутність кейтерингу як послуги, що передбачає постачання та подачу страв поза межами ресторанного закладу. Окрім того, були розглянуті ключові аспекти кейтерингу, такі як організація подій, вибір меню, логістика та обслуговування гостей.

Аналіз теоретичних джерел також дозволив виявити різноманітність форм кейтерингу та його розвиток у сучасному готельно-ресторанному бізнесі. Зазначено, що кейтеринг може бути наданий як самостійними компаніями, так і ресторанами, які розширюють свою діяльність за межами звичайних закладів. Важливою частиною дослідження стало з'ясування основних принципів успішного кейтерингового бізнесу, зокрема, залучення досвідченого персоналу, розробка привабливого меню та володіння необхідним обладнанням.

Таким чином, результати дослідження теоретичних основ кейтерингу підкреслюють його значення як важливого напрямку в готельно-ресторанній галузі та вказують на ключові аспекти його організації та функціонування.

2. Вивчено організацію кейтерингового обслуговування гостей у формі банкет-фуршету на базі Закладу ресторанного господарства: У рамках дослідження було проведено аналіз організації кейтерингового обслуговування у формі банкету-фуршету на прикладі Закладу ресторанного господарства. Детально розглянуті етапи підготовки та проведення банкету-фуршету, включаючи оформлення приміщень, вибір меню, обслуговування гостей та організацію розважальної програми.

Виявлено, що організація кейтерингового обслуговування у формі банкету-фуршету потребує детального планування та координації всіх аспектів події. Важливим елементом є вибір меню, яке відповідало б вимогам та перевагам гостей, а також оформлення приміщень відповідно до тематики заходу.

Отже, результати дослідження організації кейтерингового обслуговування у формі банкету-фуршету надали уявлення про ключові аспекти цього процесу та вказали на необхідність детального планування для успішної реалізації подій такого формату.

3. Проаналізовано діяльність підприємства Закладу ресторанного господарства: В ході аналізу діяльності підприємства «Завіде» було детально досліджено такі аспекти, як організація робочих процесів, якість обслуговування та репутація в галузі кейтерингу. Зокрема, виявлено, що підприємство має стабільну організаційну структуру, що сприяє ефективному управлінню робочими процесами та забезпечує високий рівень обслуговування.

Окрім того, аналіз роботи підприємства дозволив виявити ключові сильні та слабкі сторони в їхній діяльності. Зазначено, що позитивними аспектами роботи є високий професіоналізм персоналу, якість поданих страв та індивідуальний підхід до кожного гостя. Однак виявлені деякі недоліки у виконанні деяких процесів, таких як зберігання продукції та логістика, що можуть вплинути на загальну якість обслуговування.

Таким чином, результати аналізу діяльності підприємства «Завіде» дозволили зробити висновок про загальний стан та потенціал розвитку цього кейтерингового підприємства. Детальний огляд сильних та слабких сторін дозволить підприємству удосконалити свою діяльність та покращити якість обслуговування для забезпечення задоволення потреб гостей.

4. Проаналізовано відгуки гостей закладу ресторанного господарства: Аналіз відгуків гостей закладу ресторанного господарства дозволив отримати об'єктивну оцінку якості послуг та виявити ключові тенденції щодо їхнього сприйняття. Відзначено, що більшість гостей високо оцінюють якість страв, професіоналізм персоналу та загальну атмосферу закладу.

Однак було виявлено деякі негативні аспекти, зокрема, незадовільну швидкість обслуговування у певні періоди, а також нестабільність якості страв. Такі відгуки вказують на наявність проблем у деяких аспектах діяльності підприємства, які потребують уваги та вдосконалення.

Отже, результати аналізу відгуків гостей закладу ресторанного господарства свідчать про загальну задоволеність більшості гостей, але також вказують на наявність певних проблем, які потребують уваги та подальшого вдосконалення.

5. Охарактеризовано особливості удосконалення організації кейтерингового обслуговування на базі Закладу ресторанного господарства: Виходячи з результатів дослідження, було розроблено ряд рекомендацій щодо удосконалення організації кейтерингового обслуговування на базі Закладу ресторанного господарства. Серед них - оптимізація процесу доставки та зберігання продукції, вдосконалення логістичних процесів, а також розробка нових кулінарних ідей та розширення асортименту страв.

Такий підхід до удосконалення організації кейтерингового обслуговування дозволить підприємству покращити якість послуг, збільшити задоволеність гостей та підвищити прибутковість закладу. При цьому, зазначено, що для успішної реалізації запропонованих рекомендацій необхідно враховувати специфіку закладу, його аудиторію та ринкові тенденції.

Отже, охарактеризувавши особливості удосконалення організації кейтерингового обслуговування на базі Закладу ресторанного господарства, можна визначити ключові напрями стратегії розвитку підприємства. Ці напрями включають в себе реалізацію рекомендацій з оптимізації процесів та вдосконалення якості послуг, що сприятиме підвищенню задоволення гостей, збільшенню прибутковості та зміцненню позицій на ринку кейтерингових послуг.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Архіпов В. В., Русавська В. А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства. Київ, ЦУЛ, 2018. 342с.
2. Бишовець Л. Г., Куракін О. Б., Крижанівський А. І. Інноваційні технології обслуговування в сучасному ресторанному бізнесі. Харків : Новий курс. Харків, 2020. С. 53–58.
3. Левицька І. В., Завальнюк В. В. Особливості впровадження інноваційних технологій в систему управління підприємствами ресторанного господарства. Наукові праці Національного університету харчових технологій. 2013. № 50. С. 199–205.
4. Назаренко І. А., Боднарук О. А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства : навч. посіб. Кривий Ріг : ДонНУЕТ, 2020. 128 с.
5. Омельченко М. С., Стукальська Н. М. Розвиток та запровадження нових трендів в ресторанному господарстві. Актуальні питання харчової промисловості та перспективи розвитку галузі. Київ, 2021. С. 71.
6. Плюта О. Реновація діючих та проектування нових форматів бізнес-моделей у ресторанному бізнесі: процесно-інноваційний підхід. Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації. 2021. Т. 4. №. 2. С. 223–234.
7. Постова В. В. Оцінка ефективності інноваційної діяльності підприємств ресторанного бізнесу. Економіка та суспільство. 2021. № 24. URL: <http://www.economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/192/184>
8. Рябенка М. О. Перспективи розвитку нових форматів закладів ресторанного господарства. Економіка та суспільство. 2021. Т. 24. URL: <https://chmnu.edu.ua/wp-content/uploads/52-.Ryabenka-M.O.pdf>
9. Акімова Н. С., Наумова Т. А., Бойченко Н. В., Горбатюк Н. М. Організаційно-методичні аспекти обліку послуг виїзного кейтерингу на підприємствах ресторанного господарства. URL: <http://www.irbis-nbuv.gov.ua>.
10. Кейтеринг або організація виїзного харчування. URL: <http://www.business.esc.lviv.ua/kejterinh-abo-orhanizatsiya-vyjiznoho-harchuvannya/> (дата звернення: 01.06.2024).
11. Кейтеринг: Хмельницький та Хмельницька область. Золоті сторінки.

URL: http://www.km.goldenpages.ua/otr/otr_rubricofrestaurantsUkraine (дата звернення: 01.06.2024).

12. Литвиненко Т.К. Новітні технології обслуговування у сфері ресторанного бізнесу. Київ, КНТЕУ, 2018. 215с.

13. П'ятницька Г.Т. Інноваційні технології: основи теорії: навч. посіб. Київ, Кондор, 2018. 250 с.

14. Прилепа Н.В., Миколюк О.А. Особливості розвитку кейтерингу як інноваційної форми ресторанного бізнесу. *Вісник Хмельницького національного університету*. 2019., № 5, С. 91–94.

15. Радіонова О.М. Івент-технології: конспект лекцій. ХНУМГ ім.О.М. Бекетова, 2020. 67 с.

16. Кизим А., Бабак В. Соціальний кейтеринг як головна складова громадського харчування. Теорія і практика громадського харчування. 2018. №11. С. 35-40.

17. Нестеренко О. Класифікація кейтерингових послуг для організації їх обліку. *Бізнесінформ*. 2016. №4. С. 251-256.

18. П'ятницька Н. О., Коваленко. А. М. Теоретичні та практичні аспекти конкуренції у ресторанному бізнесі. *Ресторанне господарство та туристична індустрія у ринкових умовах*. КНТЕУ. 2018.

19. Чириченко Ю. В. Глобальні світові тренди та інвестиційні пріоритети готельно-ресторанного бізнесу. *Економічний простір*. 2018. № 132. С. 14–22.

20. Смирнов І. Геологістичні особливості кейтерингу. *Вісник Київського національного університету ім. Тараса Шевченка*. 2018. № 1 (61), С. 8–12.

21. Смірнова Л. Кейтеринг: що це таке і в чому його особливість? URL: <http://nakablychkah.com.ua/sypilstvo/keitering.html>. Сайт nakablychkah.com.ua (дата звернення: 01.06.2024).

22. Шегда А. В. Громадське харчування і туристична індустрія в ринкових умовах. К.: «Знання», НОО, 2019. 223с.

23. Бар-ресторан «Zavide». [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://zavide.choiceqr.com/section:bar> (дата звернення: 01.06.2024).

24. ZAVIDE. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://lutsk24.com/zavide> (дата звернення: 01.06.2024).

25. Відгуки про Zavide, бар із живою музикою. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://top20.ua/lutsk/restoranyi-kafe-baryi/kafe-bari/zavide-bar-s-zhivoy-muzykoj.html> (дата звернення: 01.06.2024).

26. Якименко-Терещенко Н., Чайка Т., Белікова О. Кейтеринг У Місцевій Індустрії: Тренди Розвитку, Міжнародний Досвід І Перспективи Digital-Трансформації. Економіка та суспільство. 2021. № 34. URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-34-39>

27. Rahomska E. Історія Розвитку Кейтеринг Індустрії – Від Минулого в Майбутнє (History of Catering Industry Development - From The Past To The Future). 2022. URL: <https://doi.org/10.2139/ssrn.4220770>

28. Postova V. Кейтеринг як новий тренд в ресторанному бізнесі (Catering As A New Trend In Restaurant Business). 2022. URL: <https://doi.org/10.2139/ssrn.4221093>

29. Організація кейтерингового обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://nkkep.com/wp-content/uploads/2020/11/Vojtovy-ch-Organizatsiya-obslugovuvannya-GRS-31-10.11.20.pdf>

30.

ДОДАТКИ

Визначення категорії «кейтеринг»

№ з/п	Джерело	Визначення
1	ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація»	Ресторан за спеціальними замовленнями (catering)» заклад ресторанного господарства, призначений готувати і постачати готову їжу та організовувати обслуговування споживачів в інших місцях за спеціальними замовленнями .
2	Г. Т. П'ятницька	Сутність кейтерингового обслуговування полягає в тому, що ресторан за спеціальними замовленнями (кейтерингова компанія) забезпечує замовнику приготування і доставку готової продукції ресторанного господарства в зазначене місце (додому, в офіс, на робоче місце, у місце відпочинку тощо), а також ресторанне обслуговування святкового заходу з наданням різних сервісних послуг
3	Т. Сушальська	Кейтеринг - це виїзне ресторанне обслуговування, яке включає в себе вміння не лише смачно приготувати, красиво оформити, але й ефективно подати страви та напої в будь-який час та в будь-якому місці, на яке вказує гость
4	О. О. Нестеренко, І. С. Коробкіна	Кейтеринг - самостійний вид підприємницької діяльності чи додаткову послугу закладу ресторанного господарства, яка полягає в наданні сервісу з організації харчування, виїзного обслуговування заходів різного призначення, роздрібного продажу готових страв і напоїв, у місцях, обраних замовниками.
5	І.М. Шамара	Кейтеринг - обслуговування поза приміщень підприємств харчування.
6	В. О. Віннікова, В. Ф. Бондаренко, Д. В. Березовський	Кейтеринг - один із секторів, що динамічно розвивається у сфері ресторанного господарства. На практиці під кейтерингом мають на увазі не лише доставку і приготування їжі, обслуговування, сервірування, оформлення і тощо
7	Т. Н.Скоробогатова, А. В. Рябініна	Кейтеринг - це надання послуг харчування поза підприємств ресторанного господарства: при проведенні культурно-розважальних заходів в приміщенні інших підприємств (або спеціально орендованих приміщеннях), у транспортних засобах, в освітніх та медичних установах, що не мають власної кухні та ін.
8	О.М. Баканкова	Кейтеринг характеризується як виїзне ресторанне обслуговування гостей в конкретний час і в певному місці з повним комплексом послуг.
9	Л. Х. Мухаметзянова	Кейтеринг трактується як ресторанне обслуговування в узгоджене місце й час в будь-якому приміщенні, що обирає гость.

Обладнання для реалізації проекту кейтерингового обслуговування на підприємстві Закладу ресторанного господарства

	
<p>Термоконтейнер THERMOBOX AVATHERM 200</p>	<p>Чафіндіш електричний LORENA</p>
	
<p>Складний стіл для кейтерингу PARTY 182</p>	<p>Візок для транспортування термоконтейнерів AF 150 TROLLEYS THS</p>



Вітрина холодильна
настільна PANDORA REF GL2



Буфет-візок холодильний ZEUS



Кофе-станція



Термовідро з подвійними стінками та
резиною основою