

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ВОЛИНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ЛЕСІ УКРАЇНКИ**

Кафедра туризму та готельного господарства

КОВАЛЬЧУК ТАРАС ОЛЕКСАНДРОВИЧ

**КЕЙТЕРИНГ В ЗАКЛАДІ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА
«ЧЕВЕРМЕТО»: СТАН ТА ПЕРСПЕКТИВИ**

Спеціальність: 241 «Готельно-ресторанна справа»
Освітньо-професійна програма «Готельно-ресторанна справа»

Робота на здобуття першого (бакалаврського) рівня

Науковий керівник:
БЕЗСМЕРТНЮК ТАРАС ПЕТРОВИЧ,
кандидат географічних наук, доцент

РЕКОМЕНДОВАНО ДО ЗАХИСТУ
Протокол № _____
засідання кафедри _____
від _____ 2024 року

Завідувач кафедри
(_____) Ільїн Л.В.

ЛУЦЬК – 2024

АНОТАЦІЯ

Ковальчук Т.О. Кейтеринг в закладі ресторанного господарства «Чевермето»: стан та перспективи.

Метою бакалаврської роботи є визначення особливостей сучасного стану та обґрунтування перспектив розвитку кейтерингу в закладі ресторанного господарства «Чевермето».

Перший розділ бакалаврської роботи присвячено визначенню теоретико-методичних основ дослідження кейтерингу в закладах ресторанного господарства. Розкрито сутність кейтерингу, класифікацію послуг та види кейтерингу, які надають підприємства ресторанного господарства. Охарактеризовано особливості процесу кейтерингового обслуговування у закладах ресторанного господарства. Визначено методичні засади дослідження.

У другому розділі бакалаврської роботи подано загальну характеристику діяльності ресторану «Чевермето». Здійснено аналіз асортиментних груп страв закладу та SWOT-аналіз діяльності ресторану «Чевермето». Проаналізовано послуги з кейтерингу в ресторані «Чевермето», а саме під час обслуговування фуршету, короткої перерви та барбекю. Подано розрахунки меню для обслуговування фуршету та барбекю або пікніку на 30 осіб. Розкрито особливості організації виїзного банкету з нагоди дня народження на 120 осіб. Подано чіткий план проведення виїзного банкету та розрахунок меню для забезпечення обслуговування.

У третьому розділі бакалаврської роботи визначено напрями удосконалення кейтерингових послуг в ресторані «Чевермето». Окреслено проблеми та перспективи розвитку кейтерингу в закладі. Розроблено пропозиції щодо удосконалення кейтерингу в ресторані «Чевермето».

Наукова новизна бакалаврської роботи полягає у обґрунтуванні напрямів удосконалення процесу організації та надання послуг кейтерингу в ресторані «Чевермето».

Результати дослідження можуть бути використані в діяльності ресторану «Чевермето» для збільшення показників прибутку. Результати проведеного дослідження сприятимуть глибшому розумінню специфіки кейтерингових послуг у ресторанному бізнесі, впровадженню практичних інструментів для їх оптимізації та розвитку, що є актуальним не тільки для ресторану «Чевермето», але й для галузі ресторанного господарства в цілому.

Ключові слова: кейтеринг, кейтерингові послуги, кейтерингове обслуговування, ресторанне господарство, ресторан, заклад ресторанного господарства, удосконалення послуг кейтерингу, ресторан «Чевермето».

ЗМІСТ

ВСТУП	5
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ КЕЙТЕРИНГУ В ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА	7
1.1. Сутність, класифікація послуг та види кейтерингу в закладах ресторанного господарства	7
1.2. Особливості процесу кейтерингового обслуговування у закладах ресторанного господарства	13
1.3. Методичні основи дослідження	16
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ОРГАНІЗАЦІЇ ТА НАДАННЯ ПОСЛУГ КЕЙТЕРИНГУ В РЕСТОРАНІ «ЧЕВЕРМЕТО»	19
2.1. Загальна характеристика діяльності ресторану «Чевермето»	19
2.2. Аналіз послуг з кейтерингу в ресторані «Чевермето»	24
2.3. Організація виїзного банкету з нагоди дня народження на 120 осіб	31
РОЗДІЛ 3. ОСНОВНІ НАПРЯМИ УДОСКОНАЛЕННЯ КЕЙТЕРИНГУ В РЕСТОРАНІ «ЧЕВЕРМЕТО»	37
3.1. Проблеми та перспективи розвитку кейтерингу в ресторані «Чевермето» ..	37
3.2. Пропозиції щодо удосконалення кейтерингу в ресторані «Чевермето» ...	41
ВИСНОВКИ	47
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	51
ДОДАТКИ	54

ВСТУП

Актуальність теми. Актуальність теми бакалаврської роботи полягає у тому, що сучасний світ гостинності постійно змінюється, вимагаючи від закладів ресторанного господарства не тільки удосконалення якості послуг та розширення асортименту страв, але й впровадження інноваційних підходів до організації кейтерингових послуг. Розвиток кейтерингу в ресторанах набуває особливого значення, оскільки дозволяє закладам розширювати свою клієнтську базу та забезпечувати стабільний дохід.

Ресторан з багаторічною історією та встановленою репутацією «Чевермето» потребує адаптації до змінюваних умов ринку, що включає інтеграцію гнучких та інноваційних рішень у сфері кейтерингу, що і обумовило актуальність проведення даного дослідження.

Мета і завдання дослідження. Метою бакалаврської роботи є визначення особливостей сучасного стану та обґрунтування перспектив розвитку кейтерингу в закладі ресторанного господарства «Чевермето».

Для досягнення поставленої мети необхідно виконати наступні **завдання**:

- 1) визначити теоретико-методичні основи дослідження кейтерингу в закладах ресторанного господарства;
- 2) подати загальну характеристику діяльності ресторану «Чевермето»;
- 3) проаналізувати послуги з кейтерингу в ресторані «Чевермето»;
- 4) розкрити особливості організації виїзного банкету з нагоди дня народження на 120 осіб;
- 5) окреслити проблеми та перспективи розвитку кейтерингу в ресторані «Чевермето»;
- 6) розробити пропозиції щодо удосконалення кейтерингу в ресторані «Чевермето».

Об'єктом дослідження є кейтеринг ресторану «Чевермето».

Предметом дослідження є стан, перспективи та удосконалення розвитку кейтерингу в ресторані «Чевермето».

Чітка дефініція мети, завдань, об'єкта та предмета дослідження створює основу для детального та цілеспрямованого аналізу, що сприятиме розробці ефективних заходів для оптимізації кейтерингових послуг ресторану «Чевермето».

Матеріал дослідження. Інформаційною базою бакалаврської роботи є навчальні посібники та підручники, матеріали науково-практичних конференцій, наукові публікації, нормативні документи, ресурси мережі Інтернет, особисті спостереження автора.

Наукова новизна. Новизна бакалаврської роботи полягає у обґрунтуванні напрямів удосконалення процесу організації та надання послуг кейтерингу в ресторані «Чевермето».

Практичне значення одержаних результатів. Результати дослідження можуть бути використані в діяльності ресторану «Чевермето» для збільшення показників прибутку. Результати проведеного дослідження сприятимуть глибшому розумінню специфіки кейтерингових послуг у ресторанному бізнесі, впровадженню практичних інструментів для їх оптимізації та розвитку, що є актуальним не тільки для ресторану «Чевермето», але й для галузі ресторанного господарства в цілому.

Структура та обсяг бакалаврської роботи. Бакалаврська робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків. Зміст бакалаврської роботи викладено на 62 сторінках друкованого тексту.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ КЕЙТЕРИНГУ В ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

1.1. Сутність, класифікація послуг та види кейтерингу в закладах ресторанного господарства

Ресторанне господарство є одним з найпоширеніших видів малого підприємництва. Заклади ресторанної сфери постійно конкурують між собою за ринкові позиції, шукаючи нових клієнтів і зберігаючи постійних замовників своїх послуг й продукції [1].

Під поняттям «заклад ресторанного господарства» розуміють структурну та організаційну одиницю в галузі ресторанного господарства, яка здійснює виробничу та торговельну діяльність, включаючи виробництво та/або приготування, продаж та організацію споживання продукції як власного виробництва, так і закупних товарів, а також може забезпечувати дозвілля для клієнтів [7].

Термін «кейтеринг» походить від англійського слова «cater», що означає «обслуговувати споживачів», «постачати продукцію», а також від виразів «public catering» (ресторанне господарство) і «catering trade» (ресторанний бізнес) [23].

Поняття «кейтеринг» вивчається у світовій економічній науці протягом понад п'ятдесяти років і широко застосовується як вітчизняними, так і міжнародними підприємствами та компаніями у сфері ресторанного бізнесу. У вітчизняній науковій літературі термін «кейтеринг» характеризується певними особливостями, тому нами на основі аналізу термінологічного апарату були узагальнені різноманітні погляди щодо трактування його сутності.

За Архіповим В. В. та Русавською В. А., кейтеринг належить до зовнішнього (виїзного) обслуговування з ресторанної сфери, яке може включати

в себе подачу страв, напоїв у будь-який час, в будь-якому місці за бажанням клієнта [4].

За визначенням П'ятницької Н. О., кейтеринг є обслуговуванням, що надає різноманітні сервісні послуги, часто за межами приміщень закладу харчування [21].

Назаренко І. А. та Боднарчук О. А. відзначають, що суть кейтерингу полягає в забезпеченні рестораном приготування та доставки їжі до вказаного місця для замовника та може забезпечувати обслуговування на святковому заході, надаючи сервісні послуги [15, с. 8]

Смирнов І. Г. вважає, що кейтеринг є одним із сучасних методів організації ресторанного бізнесу. За думкою автора, основною особливістю кейтерингу є віддаленість місця подачі продукції від виробничого цеху кейтерингової компанії [25].

Колектив авторів Мальська М. П., Гаталяк О. М. та Ганич Н. М. вказують на те, що кейтеринг переважно передбачає обслуговування поза межами приміщень закладів харчування [14].

Малков Д. І. відзначає, що кейтеринг охоплює весь спектр послуг від розробки до реалізації події. Він застосовується на різноманітних заходах, таких як конференції, ділові зустрічі, спеціальні події, виставки, весілля тощо [13].

У національному стандарті України ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація» кейтеринг є складовою категорії 4.4 «Постачання їжі, приготованої централізовано, для споживання в інших місцях», що охоплює наступні типи ресторанного бізнесу: фабрику-кухню, домову кухню, фабрику-заготівельню та ресторан за спеціальними замовленнями (кейтеринг). Згідно стандарту, «ресторан за спеціальними замовленнями (кейтеринг)» визначено як заклад ресторанного господарства, який готує та постачає готову їжу, організовує обслуговування споживачів в інших місцях на спеціальне замовлення. У документі зазначено, що заклади такого типу можуть обслуговувати ділові зустрічі, банкети, весілля, інші святкові події на відкритому повітрі, в офісах, у залах тощо. Отже, згідно нормативного документа, кейтеринг

розглядається як окремий тип закладу ресторанного господарства, а не просто як додаткова послуга [7].

Таким чином, згідно з опрацьованими науковими підходами, кейтеринг вважається послугою, яку надають підприємства ресторанної сфери. Проте як у стандарті, так і у наукових дослідженнях, головною особливістю кейтерингу є те, що обслуговування здійснюється поза межами ресторанного закладу у місці, обраному замовником послуг кейтерингу.

Відносно недавня поява терміну «кейтеринг» у сфері ресторанного бізнесу в Україні як окремого виду діяльності чи додаткової послуги пояснюється недостатнім розвитком нормативно-правового регулювання і відсутністю чіткої класифікації кейтерингу, що важливо для управління та якісної організації. Також недостатньо дослідженими залишаються питання класифікації кейтерингових послуг, знання яких є важливим для ефективного керування процесом створення та надання цих послуг. Це безперечно впливає на якість кейтерингового обслуговування та управління [3].

У науковій публікації Івашиної Л. Л. зазначено, що послуги кейтерингу поділяються на основні та додаткові. Основні послуги включають приготування й доставку страв, обслуговування офіціантами та барменами. До додаткових послуг відносяться оформлення приміщень, де відбудуватиметься банкет, організація культурної програми, а також прибирання приміщення після заходу. Підприємства кейтерингу можуть як виконувати посередницьку функцію, так і забезпечувати одночасне надання основних й додаткових послуг [9].

Існують два типи кейтерингового обслуговування, які відрізняються за повнотою послуг:

- 1) доставка готових страв (кейтерингова компанія відповідає за виробництво та доставку страв, але не приймає участь у обслуговуванні на місці);
- 2) повносервісне обслуговування (підприємство кейтерингу повністю відповідає за організацію та обслуговування замовлення) [16].

Класифікацію кейтерингу за критеріями відображено на рис. 1.1.

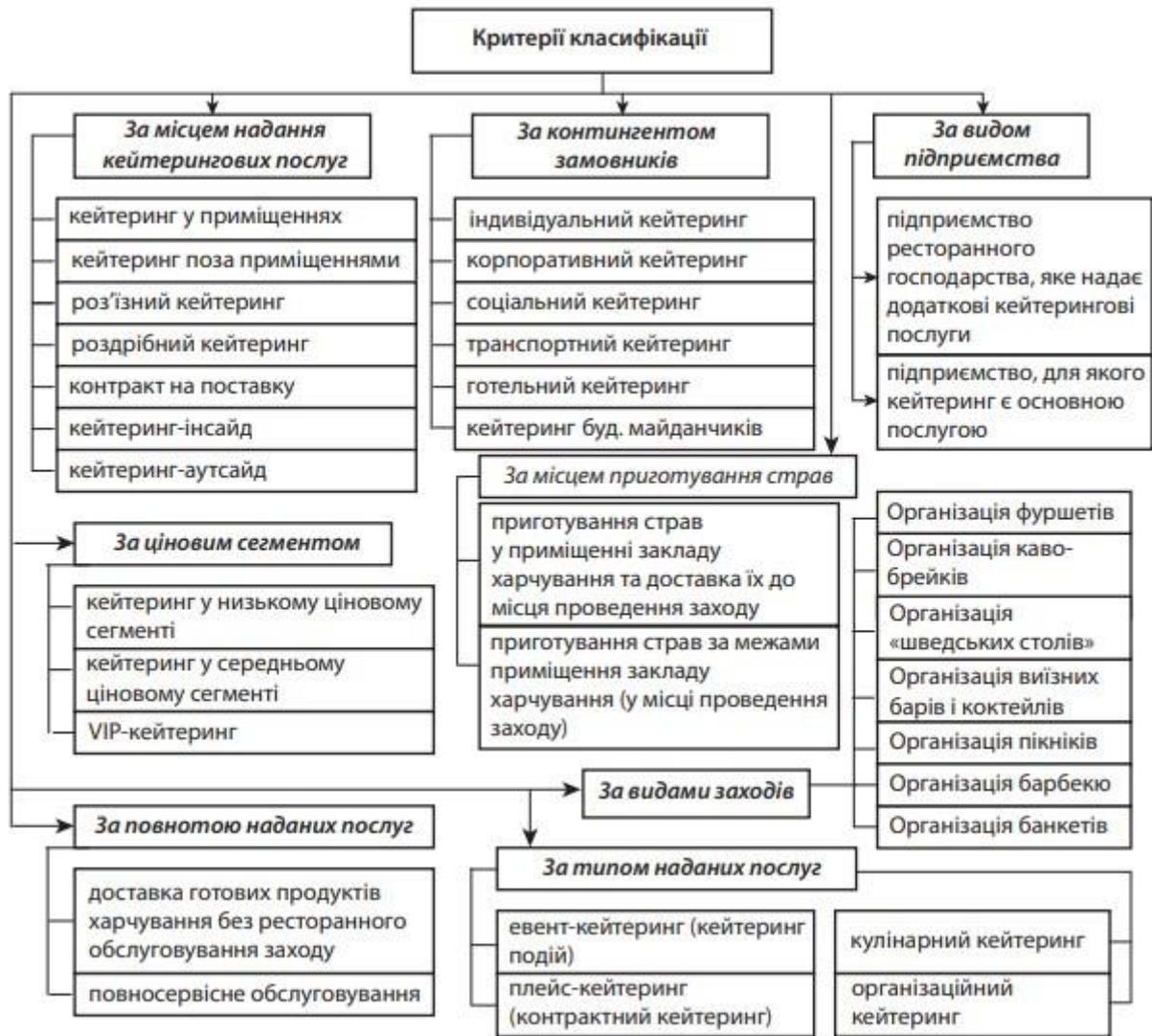


Рис. 1.1. Класифікація кейтерингу за критеріями [16]

Розглянемо основні види кейтерингу, які виділяють у світовій практиці.

Кейтеринг у приміщеннях відрізняється тим, що група підприємців або підприємець орендують або володіють приміщенням з кухнею та банкетним залом, де є всі необхідні засоби для проведення різноманітних заходів. Цей тип кейтерингу конкурує з традиційним банкетним обслуговуванням у ресторанах, де дана послуга є однією з основних поруч з послугами харчування [11, с. 265]. Однак значні витрати призводять до високих цін на цей вид кейтерингу. Тим не менш, наявність приміщень для зберігання продуктів та обладнання є перевагою цієї форми кейтерингу порівняно з іншими.

Кейтеринг за межами приміщення спеціалізується на обслуговуванні клієнтів, що здійснюється в обраному замовником місці. Готові страви можуть готуватися на місці події або на базі виробничих приміщень компанії кейтерингу та доставлятися орендованими чи власними транспортними засобами до місця призначення. Наприклад, організація барбекю, доставка обідів у офісні приміщення, шкільні випускні вечори та інші події. Ці послуги зазвичай надаються невеликими компаніями, які практикують доставку їжі у термобоксах чи в одноразовому посуді з поліпропілену, мінімізуючи при цьому попередні підготовчі процеси. Також цей тип кейтерингу використовується для обслуговування різних заходів (банкетного кейтерингу), що може включати не лише асортимент напоїв та страв, але й організацію розважальних програм, обслуговування офіціантами, оформлення залу [16; 24].

Індивідуальний, або соціальний кейтеринг відрізняється тим, що готування страв відбувається під контролем замовника безпосередньо у межах його приміщення, включно із прибиранням. Даний вид кейтерингу є особливо важливим для початківців у цій галузі бізнесу, оскільки інвестиції не передбачають залучення значних коштів на закупівлю обладнання або оренду приміщень [19].

Роз'їзний кейтеринг передбачає використання мобільних точок харчування, що пересуваються, де обробляють напівфабрикати високої готовності, а готові страви негайно передаються клієнтам – споживачам послуг кейтерингу. Такий тип кейтерингу можна зустріти, спостерігаючи за продажами з автомобіля [16; 24].

Роздрібний кейтеринг охоплює продаж продуктів харчування, таких як бутерброди, кондитерські вироби у целофановій упаковці, а також холодні напої під час проведення карнавалів, фестивалів, спортивних та інших заходів. Цей тип кейтерингу також можна віднести до гастрономічних відділів супермаркетів або відділів, які пропонують готові страви для вживання їх вдома [22].

VIP Кейтеринг включає в себе послуги виїзного ресторану із залученням висококваліфікованих кухарів та офіціантів. Весь цикл обробки та приготування

їжі відбувається на території замовника та під його наглядом. Обслуговуючий персонал може супроводжувати клієнтів під час тривалих турне [19].

Ключовими напрямками розвитку кейтерингового бізнесу є: виїзне обслуговування; стаціонарне обслуговування [24]. Детальнішу класифікацію видів кейтерингу подано на рис. 1.2.

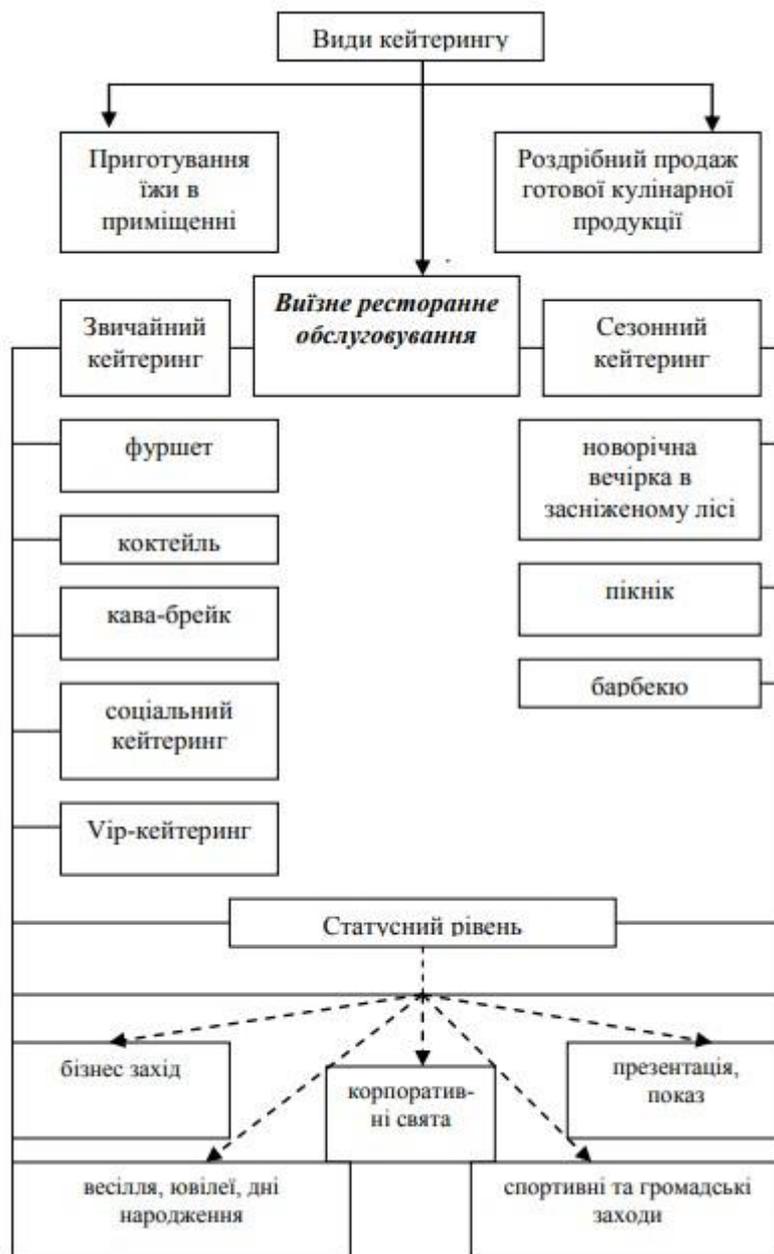


Рис. 1.2. Види кейтерингу [1]

Кейтерингове обслуговування різних заходів класифікується також залежно від місця їх проведення на кейтеринг у приміщенні, кейтеринг у природному середовищі та кейтеринг на транспорті.

1.2. Особливості процесу кейтерингового обслуговування у закладах ресторанного господарства

Послуги кейтерингу доступні як для окремих компаній, так і для ресторанів. Основна відмінність полягає в тому, що для спеціалізованих структур це є основним бізнесом, тоді як для ресторанів це становить лише додатковий дохід. Якість функціонування підприємств, що займаються кейтерингом, визначається ретельно розробленим меню, компетентним персоналом, наявністю необхідного інвентарю та обладнання, а також вмінням створити потрібну атмосферу [19].

Структурні особливості логістики у сфері кейтерингу відображено на рис. 1.3.

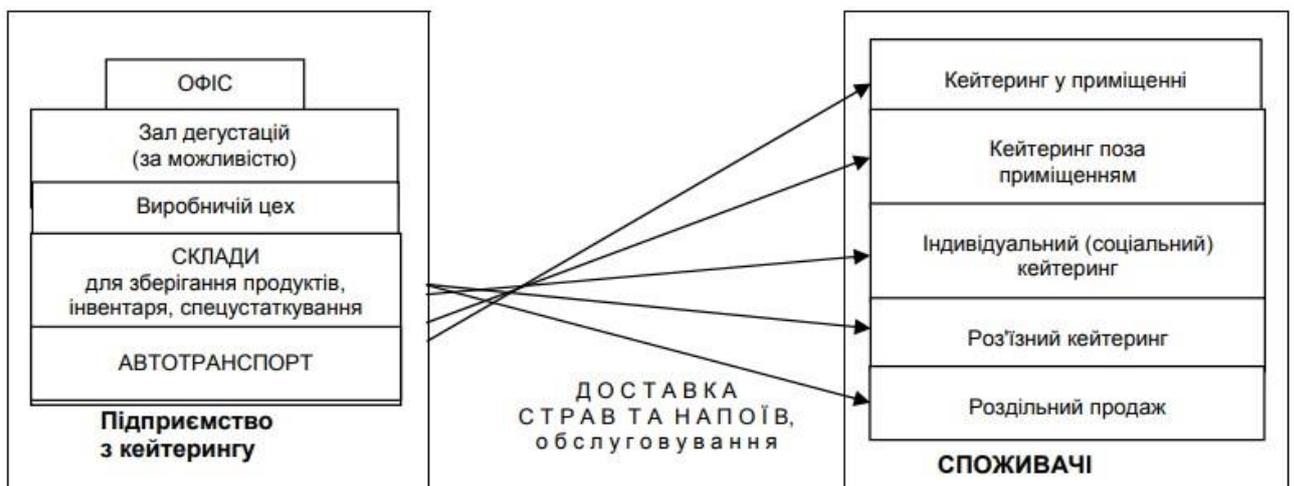


Рис. 1.3. Схема структури логістики в галузі кейтерингу [24]

Таким чином, структура компанії, яка надає послуги кейтерингу, включає наявність таких складових:

- 1) офісного приміщення, де розташований персонал, що відповідає за продажі та організацію подій;
- 2) приміщень для дегустацій (якщо це можливо);
- 3) виробничих майстерень – для підприємств, що займаються наданням послуг стаціонарного обслуговування у офісних комплексах (устаткування може бути забезпечене замовником);
- 4) складів для зберігання спеціального обладнання, інвентарю, продуктів;
- 5) транспортних засобів [24].

Комплектація персоналу закладу ресторанного господарства, що надає кейтерингові послуги, залежить від типу обслуговування, яке надається. Менеджер, або адміністратор, відповідає за координацію всіх аспектів майбутньої події разом із клієнтами, включаючи пропозиції з оформлення столів та залу, узгодження меню. Кадровий склад кухарів може бути представлений або універсальним кухарем (для невеликих подій), або групою кваліфікованих спеціалістів у галузі кулінарії, що залежить від масштабу заходу. Заклад ресторанного господарства може мати власний персонал для обслуговування (бармени, офіціанти, посудомийники та інші) або залучати зовнішніх співробітників. При потребі можна запросити (або створити власний) творчий колектив, що складається з аніматорів, флористів та декораторів [24].

Слід відзначити, що існують чотири категорії клієнтів кейтерингового сервісу. Перша категорія – корпоративні клієнти, які проводять конференції та презентації з фуршетом, вечірки та корпоративні свята. Кейтеринг є альтернативою ресторанному обслуговуванню у випадках, коли захід має масштабний характер і немає можливості забезпечити необхідну кількість місць. Друга категорія – громадські організації, що проводять конференції, благодійні заходи, семінари тощо. До третьої категорії належать приватні особи, які організують сімейні свята вдома або в інших місцях. Четверта категорія представлена певними колективами, які розглядають можливість організації комплексних обідів для своїх працівників [19].

Основні категорії споживачів кейтерингу представлено в табл. 1.1.

Таблиця 1.1

Основні категорії споживачів кейтерингу [21]

<i>Категорії споживачів</i>	<i>Контингент споживачів</i>	<i>Об'єкт кейтерингу</i>
Корпоративні клієнти	Посольства, установи, фірми, підприємства	Презентації, ділові зустрічі, конференції, корпоративні вечірки, семінари
Громадські організації	Комітети, спілки, асоціації	Збори, семінари, благодійні банкети тощо
Індивідуальні клієнти	Фізичні особи	Дні народження, весілля, ювілеї
Навчальні заклади, установ, підприємства, їх колективи	Службовці, робітники, студенти та інші	Сніданки, комплексні обіди, полуденки, вечери

Однією з ключових переваг кейтерингу є мобільність. Кейтерингове обслуговування ідеально підходить для таких заходів, як дні народження, дитячі свята, весілля або банкети на свіжому повітрі. У кожній компанії з кейтерингу є власні методи організації виїзного обслуговування. Найбільш поширеними серед них є:

- формування списку страв та узгодження його з замовником;
- визначення кількості порцій та вартості страв;
- прибуття заздалегідь на місце події для планування простору та організації зон;
- готування та підготовка страв перед подією;
- перевезення готових страв та необхідного обладнання;
- оформлення простору та сервірування столів;
- надання послуг гостям;
- прибирання місця після події [13].

У кейтеринговій сфері страви готуються в заздалегідь приготовлених приміщеннях та доставляються у спеціальних контейнерах. За відповідних умов, деякі страви можуть бути приготовані на місці. Найбільш коштовним обладнанням, що використовується в кейтерингових компаніях, є пересувні мийки для швидкого миття посуду та термобокси для транспортування готових страв. Також потрібний повний набір посуду, серветки, скатертини та достатньо кваліфікований персонал для втілення концепції події у життя [13].

Головними показниками успішного кейтерингу є:

- задоволення клієнтів;
- наявність вебсайту зі списком страв, прикладами проведених заходів та іншою корисною інформацією;
- кваліфікований координатор подій, який здатний запропонувати декілька варіантів меню, уточнити всі деталі майбутньої події, при цьому відповідаючи на всі запитання ввічливо та професійно;
- широкий вибір страв, висока якість та оригінальне оформлення (можливість перегляду фото в портфоліо) меню;
- кваліфікований персонал, який пройшов спеціальну підготовку, має відповідні дипломи та медичні документи;
- надійні постачальники напоїв та продуктів харчування [13].

Кейтеринг (виїзне ресторанне обслуговування) станом на сьогоднішній день є одним з найдинамічніших сегментів сфери ресторанного господарства. Ресторани пропонують не лише страви, але й широкий спектр послуг та зручностей, створюючи дружню атмосферу і надаючи можливість для відпочинку та емоційних вражень. Окрім того, важливою є не лише якість їжі, її постачання, але й організація різноманітних заходів [19].

1.3. Методичні основи дослідження

Кейтеринг в закладі ресторанного господарства є складною та динамічною галуззю, яка поєднує в собі елементи гастрономічного мистецтва, організаційної

ефективності та високого рівня обслуговування. Методичні основи дослідження цієї сфери важливі для розуміння її специфіки, вдосконалення процесів та підвищення якості послуг.

Звичайно, кейтеринг у сфері ресторанного господарства є важливою складовою, оскільки він відображає тенденції сучасного ринку харчування, попит споживачів на різноманітність та якість обслуговування.

Одним із найважливіших підходів до дослідження кейтерингу в закладі ресторанного господарства є комплексний підхід, який враховує усі аспекти кейтерингу в ресторанному закладі. Це означає дослідження процесів приготування їжі, вибір інгредієнтів, організації доставки та сервісу на місці проведення події. Аналіз кожного з цих аспектів дозволяє зрозуміти, які етапи є найбільш критичними та потребують особливої уваги.

Також були використані емпіричні методи, до яких належить спостереження за процесом кейтерингу в ресторані. Це може включати спостереження за роботою кухні, взаємодією персоналу з клієнтами під час обслуговування, а також оцінку загального враження від події. Спостереження надають можливість збирати деталізовану інформацію про різні аспекти кейтерингу та ідентифікувати можливі проблеми.

Серед загальнологічних методів, які використовуються як на емпіричному, так і на теоретичному рівнях дослідження, під час виконання бакалаврської роботи було застосовано методи узагальнення, аналізу та синтезу, індукції та дедукції.

Узагальнення є процесом та результатом логічного переходу від конкретного до загального, від меншого загального висновку до більш загального [12].

Аналіз – це науковий метод, що дозволяє розбивати об'єкт дослідження на складові та частини з метою вивчення його окремих характеристик, властивостей, структури, внутрішніх відносин та зв'язків [12].

Синтез є науковим методом, що включає в себе поєднання окремих аспектів, елементів, характеристик, зв'язків об'єкта дослідження та аналізу його як цілісної системи [12].

Індукція – це процес переходу від конкретного до загального, коли на основі інформації про окремий елемент робиться висновок щодо всього об'єкта [12].

Дедукція є процесом, у якому висновок щодо конкретного елементу робиться на основі загальних властивостей всієї групи [12].

Загалом, комбінація комплексного підходу, використання емпіричних та теоретичних методів дослідження дозволяє отримати глибоке та всебічне розуміння процесу кейтерингу в закладі ресторанного господарства. Це відкриває шлях для удосконалення процесів та підвищення якості обслуговування, що є ключовими факторами успіху в цій галузі.

РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ ОРГАНІЗАЦІЇ ТА НАДАННЯ ПОСЛУГ З КЕЙТЕРИНГУ В РЕСТОРАНІ «ЧЕВЕРМЕТО»

2.1. Загальна характеристика діяльності ресторану «Чевермето»

Ресторан «Чевермето» – це заклад з великою територією і високим рівнем обслуговування, чудовим інтер'єром в поєднанні з національною болгарською кухнею та культурою. До штатного складу ресторану входить двадцять два працівника. Для гостей ресторан пропонує велику залу на 150 осіб, барну стійку на 4 осіб. Також заклад має покерну залу на 10 осіб та велику банкетну залу на 20 осіб. На території закладу знаходяться альтанки, які працюють протягом року (усього їх є 5 і розраховані вони на 14 осіб). Екстер'єр ресторану подано в Додатку А. В літній сезон відкривається літня тераса на 200 осіб (Додаток Б). На території також є дитячий майданчик та дитяча кімната.

Базова характеристика ресторанного підприємства «Чевермето» відображена в табл. 2.1.

У ресторані «Чевермето» обідній зал представлений в біло-персикових тонах. Під час великих банкетів зал може використовуватися для кави-брейку, аперитивів, коктейлів та танців. Незважаючи на інтер'єр закладу, ресторан славиться своїми традиціями та болгарськими стравами. У меню із болгарськими стравами також представлені страви національної української кухні. Смачна кухня і бездоганне обслуговування відповідають міжнародним стандартам.

Ресторан «Чевермето» як заклад громадського харчування обслуговує гостей згідно з меню та стандартів, що є основою будь-якої ресторанної концепції, незалежно, до якого типу дане підприємство харчування відноситься. Значну роль при цьому відіграє професіоналізм офіціантів та сомельє, що перебувають в безпосередньому контакті з гостями. Кухня є виробничою

серединою. Замовлення на виготовлення конкретної продукції прибувають з ресторану від офіціантів або адміністратора (на основі складеного і пропонованого гостям меню), а ще з банкетного залу, що працює по попередньому замовленню.

Таблиця 2.1

Базова характеристика ресторанного підприємства «Чевермето»

Назва	Ресторан болгарської кухні «Чевермето»
Місце розташування	м. Луцьк, вул. Дубнівська, 99а
Кількість місць у торговельній залі	150
Кількість місць у літній терасі	200
Форма власності	Приватне підприємство
Рік утворення	2015
Форма обслуговування	Часткове обслуговування офіціантами
Режим роботи	З 11:00 до 22:00
Контакти адміністрації	095 438 40 40; 096 438 40 40

Кухарі готують необхідні страви, а керівництво цього сектору відповідає лише за контроль ціни та якості фінального продукту. Основною особою, що керує харчуванням у ресторані, зазвичай є шеф-кухар – фахівець із професійною освітою. Представники відділу маркетингу налагоджують контакти з організаторами заходів (зборів, симпозіумів, фестивалів, презентацій), визначають потреби певних груп клієнтів і підтримують зв'язки з відповідними підрозділами обслуговування.

У ресторані «Чевермето» гостям пропонуються два види меню (гриль меню та основне меню) і карта напоїв. Проаналізуємо групи страв за асортиментом (табл. 2.2).

Таблиця 2.2

Аналіз асортиментних груп страв ресторану «Чевермето»*

<i>Назва асортиментної групи</i>	<i>Кількість страв у асортиментній групі</i>	<i>Вихід страви (коливання), г</i>
Гриль меню	27	100–400
Фірмові болгарські страви	36	100–1250
Ланч меню	15	100–250
Страви з птиці	5	100–350
Страви з риби	4	100–475
Гарніри	9	170–300
Перші страви	5	450–500
Сніданки	10	180–350
Салати	19	250–645
Холодні закуски	10	200–680
До пива	2	250–520
Випічка	7	200–300
Десерти	9	35–250

*Укладено за даними вебсайту ресторану «Чевермето» [27]

Як видно із наведених у табл. 2.2 даних, в ресторанні «Чевермето» надзвичайно різноманітний асортимент страв. Ресторан славиться смачними стравами з гриля, зокрема на вибір клієнтів пропонуються м'ясо зі свинини, птиці, баранини, яловичини та риби. Також в меню ресторану представлені фірмові болгарські страви, такі як: сач, каварма, «чеверме», керамідка та гарячі страви [27].

У закладі гостям пропонують скуштувати страви болгарської кухні, зокрема на перші страви ресторан пропонує суп з куркою, суп з телятиною, болгарський суп «фасоль», суп з бараниною. У ресторані на сніданки

представлені смачні традиційні омлети: міш-маш (фірмова болгарська страва, до якої входить три яйця, бринза та свіжі помідори); яйця по-панагюрськи, які готуються по старовинному рецепту з вареного яйця з додаванням йогурту та бринзи; омлет з чотирьох яєць, до яких можна обрати різні додатки [27].

Також великим вибором відзначаються салати: шопський зі свіжих овочів; ВВQ з листям салату або з пекінською капустою; зелений зі свіжих овочів на листях салату; беконі (з листям салату та беконом); грецький – зі свіжих овочів; зимовий; верона (з креветками на листях салату з помідорами); цезар (з лососем або індичкою); парадайс (до складу входить карамелізована куряча печінка та куряче філе з листям салату); цезаріон з копченою качиною грудкою; асенова фортеця (ароматні шматки смаженого бекону, помідори, мариновані огірки); голден фланк (салат з ніжною карамелізованою телятиною та грушою на листях салату) [27].

Асортимент напоїв представлений безалкогольними напоями, свіжовижатими соками, пивом пляшковим та гарячими напоями [27].

Серед напоїв великою популярністю користується фірмова болгарська горілка «Ракія», приготовлена з лози винограду та настояна в дерев'яних бочках. Окрім горілки, в ресторані значний асортимент вин різних країн, як червоного, так і білого сухого вина. Асортимент вин представлений виробниками з України, Італії, Франції, Португалії, Німеччини, Іспанії, Аргентини, Чилі, США, Нової Зеландії. Також гостям пропонуються банкетні страви та напої. Крім того, у закладі подають віскі, коньяк та шампанське.

Оплата отриманої продукції здійснюється як готівкою, так і безготівковим розрахунком. Для постійних клієнтів передбачені знижки.

Проведемо SWOT-аналіз діяльності ресторану «Чевермето» (табл. 2.3).

Таблиця 2.3

SWOT-аналіз діяльності ресторану «Чевермето»

<i>Сильні сторони</i>	<i>Слабкі сторони</i>
<ul style="list-style-type: none"> – Наявність постійних клієнтів – Кваліфікація персоналу – Стандарти обслуговування та якість страв – Імідж, репутація, що асоціюється саме з цим закладом – Постійні та надійні постачальники – Гнучка конкурентоспроможна цінова політика – Глибоке знання ринку та потреб споживачів 	<ul style="list-style-type: none"> – Місце розташування ресторану – Значна кількість конкурентів – Відсутність заходів для зменшення впливу конкуренції – Меню зі значною кількістю незмінних позицій – Використання тераси тільки у літній період – Дитяча кімната не функціонує – Нестабільна фінансова ситуація у ресторані – Економічна та політична нестабільність в країні
<i>Можливості</i>	<i>Загрози</i>
<ul style="list-style-type: none"> – Впровадження нових сервісів – Розширення асортименту страв у меню – Використання рекламних і комунікаційних засобів для залучення нових клієнтів – Розширення кількості потенційних клієнтів 	<ul style="list-style-type: none"> – Сильна конкуренція (можливості конкурентів покращити умови) – Підвищення цін на пальне, і, як наслідок, на товари – Зменшення попиту через зниження доходів населення – Ризик насичення клієнтів сталим вибором страв та дизайном – Війна в країні

Проведений SWOT-аналіз не надає усієї необхідної інформації для остаточного прийняття рішень щодо потенційних змін, але допомагає у систематизації процесу аналізу можливостей та загроз, сильних та слабких сторін. Даний аналіз дозволить ресторану «Чевермето» визначити різні напрями розвитку та розробити стратегію майбутнього росту.

Таким чином, «Чевермето» – це не просто ресторан, а місце, де кожен відвідувач може відчувати себе особливим, насолоджуючись бездоганним сервісом та ексклюзивними стравами у супроводі приємної музики. Висока якість обслуговування і приємна атмосфера роблять ресторан «Чевермето» улюбленим місцем серед мешканців і гостей міста.

2.2. Аналіз послуг з кейтерингу в ресторані «Чевермето»

Ресторан «Чевермето» пропонує як основні, так і додаткові послуги кейтерингу. До основних кейтерингових послуг ресторану належать: приготування та доставка продукції ресторану; послуги офіціантів в обслуговуванні. До додаткових відносяться: організація культурного дозвілля та дизайнерська робота при оформленні приміщень, де буде проводитись замовлений банкет; прибирання приміщення після банкету.

На даний час у місті Луцьк кейтерингові послуги надають багато закладів, таких як: ресторан «Ліон»; ресторан «Visavi»; ланч-кафе «Pur Pur»; кафе-їдальня «Перша»; кафе «Затишок»; кафе «Квартал теремнівський»; «Helena's catering company»; компанія «my Смак»; готельний комплекс «Україна»; «МОJO Hall»; «Не Про Хліб» та інші [10]. У зв'язку з цим, ресторан «Чевермето» постійно має тримати високий рівень надання та організації послуг, оскільки концентрація пропозицій є значною. Ресторан «Чевермето» відомий своїми вишуканими стравами та високоякісними послугами кейтерингу, які відіграють ключову роль у забезпеченні позитивного досвіду для своїх клієнтів.

Розглянемо особливості кейтерингових послуг ресторану, зосередившись на таких аспектах, як якість обслуговування, адаптація до потреб клієнтів та ефективність управління.

Послуги кейтерингу в ресторані «Чевермето» характеризуються високим рівнем обслуговування. Персонал ресторану проходить спеціальну підготовку, зокрема в галузях сервірування столу (приклад кінцевого результату сервіровки столів виїзного банкету подано в Додатку В), правил етикету та техніки гостинності. Ресторан «Чевермето» пропонує адаптоване меню, яке може бути спеціально розроблене для відповідності тематичним вимогам або особливим дієтичним обмеженням. Цей аспект важливий для кейтерингу, адже кожна подія має специфічні особливості та вимагає індивідуального підходу.

У сфері кейтерингу здатність адаптувати та налаштовувати послуги відповідно до конкретних потреб клієнтів має вирішальне значення для успіху. Здатність «Чевермето» адаптувати послуги кейтерингу до конкретних потреб клієнтів демонструє прагнення до досконалості та задоволення клієнтів.

Кейтерингові послуги в ресторані «Чевермето» вимагають чіткої організації та ефективної логістики, особливо коли справа доходить до масштабних заходів та подій. Ресторан ефективно використовує свої ресурси для забезпечення безпечного та якісного обслуговування. Управління кейтеринговими послугами в ресторані «Чевермето» становить особливий виклик, зокрема при плануванні послуг кейтерингу та проведенні заходу. Ефективна організація та логістика є критично важливими, оскільки вони впливають на якість обслуговування та загальне задоволення клієнтів. Це вимагає від ресторану використання різноманітних навичок та підходів.

Ключ до успішної організації кейтерингу в ресторані «Чевермето» полягає в ефективному управлінні ресурсами, що включає не тільки продукти харчування та напої, але й логістику персоналу, обладнання та час. Ресторан забезпечує ретельне планування заздалегідь, встановлюючи чіткі терміни та відповідальності для кожного члена команди. Також важливим є моніторинг

запасів та замовлення необхідних товарів з достатнім запасом часу, щоб уникнути можливих затримок чи невдач.

Ресторан «Чевермето» пропонує різні види кейтерингу, такі як: фуршет; коротка перерва; барбекю, або пікнік; банкет.

Здійснюючи аналіз надання кейтерингових послуг ресторану «Чевермето», варто відзначити, що однією із найпопулярніших та найпоширеніших послуг є організація виїзних фуршетів. Ресторан пропонує значне розмаїття страв для організації фуршетів, включаючи холодні закуски, канапки, овочеві та фруктові асорті, напої, десерти. Основна особливість фуршетних страв полягає в їхньому компактному форматі. Для організації виїзних фуршетів ресторан «Чевермето» має у своєму розпорядженні все необхідне обладнання для проведення заходу: столи та стільці різних форматів; посуд для сервірування; текстиль (чохли, скатертини). Крім того, забезпечується професійне сервірування у стилі, обраним замовником. Ресторан «Чевермето» забезпечує повний спектр виїзних послуг для фуршету (починаючи з сервірування та завершуючи організацією розваг). Фуршети зазвичай замовляють у випадках, коли необхідно прийняти велику кількість гостей (від 15-20 осіб до декількох сотень) протягом обмеженого часу (1,5-2 години).

Розглянемо варіант меню для фуршету на 30 осіб (табл. 2.4).

Запропонований у табл. 2.4 розрахунок також підійде для виїзного обслуговування корпоративних заходів або кейтерингу з нагоди дня народження чи іншого сімейного свята. Меню для кожного замовника розробляється індивідуально, враховуючи його побажання та бюджет. Клієнт отримує повний асортимент ресторанної продукції разом із високоякісним обслуговуванням. Іноді клієнтові можуть рекомендувати відмовитися від тих чи інших страв, оскільки у кейтеринговому сервісі існують свої особливості. Наприклад, час між приготуванням та подачею готової продукції є достатньо великим порівняно з класичним обслуговуванням у ресторанах через транспортування.

Таблиця 2.4

Розрахунок меню для обслуговування фуршету на 30 осіб

<i>Найменування страв</i>	<i>Вихід порцій, г</i>	<i>Кількість порцій</i>	<i>Ціна за всі порції, грн</i>
Холодні закуски			
Корзинка з лососем та сирною начинкою, 10 шт.	200	3	1 140.00
Корзинка з ікрою та сирною начинкою, 10 шт.	200	3	1 140.00
Корзинка з курячим паштетом та зеленню, 10 шт.	200	3	600.00
Корзинка з «Зимовим»	200	3	540.00
Щука фарширована	4 кг	4 кг	3 120.00
Млинці з «Лососем та шпинатом»	200	8	1 592.00
Велике Сирне плато	380	4	1 520.00
Шпажка «Італійська», 10 шт.	200	4	560.00
Сир з шинкою та маслиною, 10 шт.	200	4	720.00
Дор Блю з полуницею, 10 шт.	200	4	1 520.00
Канапе з «Катиком», 10 шт.	200	4	320.00

Закінчення Таблиці 2.4

Канапе «Катик з баклажаном», 10 шт.	200	4	320.00
Персик з пармою та бебі моцарелою, 10 шт.	200	4	1 160.00
Оселедць з бородинським хлібом, 10 шт.	200	4	500.00
Пирлінка з бринзою та твердим сиром	200	4	300.00
Хлібчик болгарський з часниковим соусом	200	4	240.00
Оренда посуду			
Оренда посуду	–	–	6000.00
Загальна вартість, грн			21 292.00

Ресторан «Чевермето» пропонує також виїзну коротку перерву. Проведення коротких перерв на бізнес-зустрічах зазвичай займає в середньому 30–45 хв, а під час бізнес-конференції чи наукової конференції для неформального спілкування та прийому їжі – 20–40 хв. Підприємство пропонує формат кавової перерви з легкими закусками, які включають бутерброди з різними начинками, канапки, а також м'ясне або сирне асорті й різноманітну випічку. Стандартний асортимент напоїв включає в себе вибіркові сорти кави та чаю, фруктові та овочеві соки, а також мінеральну воду. За бажанням клієнта можливі певні модифікації у меню виїзної короткої перерви. Зазвичай цей процес організовується у вигляді столу з банками з меленою або розчинною кавою, чашками, ємностями з гарячою водою або електрочайником, пакетиками чаю.

Також на столі присутні цукор, цукерки, вершки, печиво та інші смаколики. Іноді також можна зустріти алкогольні напої, такі як горілка, вино, коньяк, із гарячими чи холодними закусками, або і без них. Так само, як і на фуршеті, під час кавабрейку не передбачається розподілення фіксованих місць. Учасники самі наливають собі каву або інші напої та, як правило, споживають їх стоячи.

Значним попитом серед клієнтів користуються послуги виїзного кейтерингу для обслуговування барбекю або пікніків, які є одними із найпопулярніших способів проведення корпоративних та сімейних заходів. Основною стравою для виїзного обслуговування барбекю або пікніків є м'ясо, яке готується на мангалі або грилі. Для додаткового супроводу використовують овочі, приготовані на грилі. Крім того, ресторан «Чевермето» пропонує асортимент холодних закусок, свіжих фруктів та овочів. Серед клієнтів також популярними є сирні асорті та м'ясні делікатеси.

У табл. 2.5 наведено складене меню для обслуговування барбекю або пікніку на 30 осіб.

Таблиця 2.5

Розрахунок меню для обслуговування барбекю або пікніку на 30 осіб

<i>Найменування страв</i>	<i>Вихід порцій, г</i>	<i>Кількість порцій</i>	<i>Ціна за всі порції, грн</i>
Холодні закуски			
Велике Сирне плато	380	4	1 520.00
Млинці з «Лососем та шпинатом»	200	8	1 592.00
Рулет з курячого філе та курагою	1.200 кг	1.200 кг	960.00
Рулет зі свинини та яловичини	1.200 кг	1.200 кг	1 056.00
3-ка Лютеніца	100	4	240.00

Закінчення Таблиці 2.5

Корзинка з лососем та сирною начинкою, 10 шт.	200	2	760.00
Корзинка з ікрою та сирною начинкою, 10 шт.	200	2	760.00
Корзинка з курячим паштетом та зеленню, 10 шт.	200	2	400.00
Мезе	600	2	687.00
Шпажка «Італійська», 10 шт.	200	3	420.00
Асорті овочево	300	4	687.00
Напівфабрикати			
Шашлик свин. Н/Ф	2.500 кг	2.500 кг	1 050.00
Шашлик теляч. Н/Ф	2.500 кг	2.500 кг	1 750.00
Гарніри			
Овочі на грилі	200	8	872.00
Картопля з розмарином	250	8	872.00
Загальна вартість, грн			13 626.00

У ціну меню для обслуговування барбекю або пікніку включено послуги сервірування, надання професійних кухарів та мангальщиків, доставка продуктів, обладнання, посуду та прибирання після заходу.

Ресторан «Чевермето» пропонує також послуги виїзного банкету для проведення різноманітних заходів, таких як ювілеї, весілля, сімейні свята, корпоративні вечірки та інші події, які користуються не меншим попитом, ніж

організація виїзних фуршетів. Виїзний банкет є чудовим способом відсвяткувати особливу подію за містом. Ресторан «Чевермето» пропонує послуги виїзної кухні та за необхідності виконує посередницькі функції з оренди наметів, навісів і тентів для організації подій на відкритому повітрі.

Розрахунки меню, наведені у поданих вище табл. 2.4, табл. 2.5, мають приблизний характер, що дозволяє ресторану «Чевермето» підбирати асортимент страв для будь-якого заходу та з різною кількістю гостей.

У наступному підрозділі розглянемо детальніше особливості організації та надання кейтерингових послуг у ресторані «Чевермето» на прикладі виїзного банкету.

2.3. Організація виїзного банкету з нагоди дня народження на 120 осіб

Замовлення на виїзний банкет приймає адміністратор ресторану від клієнта. У замовленні узгоджуються дата, місце проведення, кількість гостей та умови. Даний виїзний банкет приурочений до дня народження клієнтки – замовниці кейтерингових послуг, яка погоджує з адміністратором кількість гостей (120 осіб), дату (10 квітня 2024 року), час проведення (з 14:00 до 22:00 години) та місце проведення (комплекс відпочинку «Звірів» (Додаток Д)). Замовниця разом із адміністратором виїжджають на обране місце, оцінюють рельєф місцевості для зручного розташування столів та обладнання, а також визначають під'їзні шляхи. Після цього обговорюються умови організації та проведення свята.

Першим кроком до організації виїзного банкету є масштабне планування, яке передбачає тісну співпрацю організаторів заходу та персоналу комплексу відпочинку «Звірів». Основні міркування включають розуміння планування місця проведення, доступність для гостей і доступні зручності. На цьому етапі також визначається тема події, яка впливає на всі подальші рішення – від вибору меню до декору.

Чіткий план проведення виїзного банкету подано у табл. 2.6

Таблиця 2.6

План проведення виїзного банкету

<i>Час</i>	<i>Операції</i>	<i>Виконавці</i>
07:00	Завезення кухонного обладнання, посуду, білизни на місце проведення заходу	Офіціант, водій
07:45	Розвантажування обладнання	Офіціант, водій, кухар
08:00 – 08:40	Розставлення кухонних та допоміжних засобів за планом	Офіціант, кухар, адміністратор
09:00 – 11:00	Прикрашання місця проведення свята	Адміністратор
11:00	Приїзд персоналу	Офіціант, кухар
11:00 – 11:30	Підготовка персоналу до роботи. Переодягання	Офіціант, кухар, адміністратор
11:40 – 12:00	Завезення та розставляння закусок, холодних страв, напоїв	Офіціант, водій, адміністратор
12:00 – 12:30	Сервірування столів та оздоблення	Офіціант, адміністратор
12:30 – 13:30	Розставляння закусок, холодних страв, напоїв	Офіціант, адміністратор
14:00	Приїзд гостей	Водій
14:15	Початок свята	–
15:00	Подача першого гарячого	Офіціант, кухар
16:30	Подача другого гарячого	Офіціант, кухар
18:00	Подача третього гарячого	Офіціант, кухар
20:00	Подача кави, тортів та фруктів	Офіціант
22:00	Кінець свята, розвезення гостей по домівкам	Водій
22:00 – 23:00	Прибирання та сортування посуду, складання кухонного обладнання, транспортування до закладу	Офіціант, водій, кухар

З огляду на масштаб заходу та місце його проведення, організація кейтерингу є особливим завданням. Організатори обрали меню, яке доповнює природне оточення комплексу «Звірів», наголошуючи на свіжих місцевих продуктах. Ресторан «Чевермето» має завдання не лише готувати їжу, а й стежити за тим, щоб її подавали при правильній температурі, що значно ускладнюється впливом зовнішнього середовища. У зв'язку з цим командою обслуговування використовуються пересувні кухонні установки, а пункти

харчування розташовуються стратегічно, щоб забезпечити оптимальний потік і доступність. У меню поєднано традиційні українські страви та сучасну кухню, щоб задовольнити різноманітні смаки з урахуванням дієтичних обмежень та уподобань (Додаток Е).

Розрахунок меню виїзного банкету на 120 осіб подано у табл. 2.7.

Таблиця 2.7

Розрахунок меню для обслуговування виїзного банкету на 120 осіб

<i>Найменування страв і товарів</i>	<i>Вихід порцій, г / л</i>	<i>Кількість порцій</i>	<i>Ціна за всі порції, грн</i>
Холодні закуски			
М'ясна тарілка	560	18	10 080.00
Хрін	100	18	630.00
Велике Сирне плато	380	18	6 840.00
Млинці з «Лососем та шпинатом»	199	36	7 164.00
Щука фарширована	18 кг	18	14 040.00
Італійська закуска	350	18	3 222.00
Асорті овочеве	300	18	3 042.00
Корзинка з курячим паштетом та зеленню, 10 шт.	200	18	3 600.00
Корзинка з ікрою та сирною начинкою, 10 шт.	200	18	6 840.00
Салат «З чізболами»	420	18	3 042.00
Салат «Цезаріон» з копченою качиною грудкою	480	18	5 382.00

Продовження Таблиці 2.7

Салат гарячий «Парадайс»	600	18	5 202.00
Брускета з карамелізованою грушею, сиром Дор Блю та шмеркезе	200	18	2 502.00
Брускета з пармою, персиком та шмеркезе	200	18	2 682.00
Пирлінка з бринзою та твердим сиром	300	18	1 350.00
Хлібчик болгарський з часниковим соусом	300	18	1 080.00
Перша подача гарячого			
Сач вел. Курка з грибами у вершковому соусі	900	9	5 391.00
Сач вел. Свинина з овочами	1250	9	5 031.00
Друга подача гарячого			
Короп запечений в печі	18 кг	18	11 880.00
Овочі на грилі	200	18	1 962.00
Спаржева квасоля	200	18	1 512.00
Третя подача гарячого			

Закінчення Таблиці 2.7

Ягня «Чеверме» (тушкою)	20 кг	18	11 000.00
Свинні реберця в соусі з молодою картоплею	18 кг	18	17 640.00
Картопля з розмарином	250	18	1 962.00
Безалкогольні напої			
Узвар, 1 л	36 л	36 графінів	2 520.00
Вода «Йоданка», 0.5 л, газована	90 л	18 бутілок	720.00
Вода «Йоданка», 0.5 л, негазована	90 л	18 бутілок	720.00
Алкогільні напої			
Вино Зінфандель Вудбрідж, ч/сухе, 1 л	13 500 л	18 бутілок	21 990.00
Ракія, 1 л	9 л	9 бутілок	4 680.00
Горілка Український Дух, 1 л	9 л	9 бутілок	9 900.00
Загальна вартість, грн			173 606.00

На території місця проведення заходу передбачено 9 столів діаметром 1900 мм та висотою 740 мм. Також передбачено 2 допоміжних столи для персоналу, довжина яких становить 850 мм, висота – 740 мм, а ширина – 600 мм.

Кількість стільців розрахована відповідно до кількості гостей на 120 осіб. Також передбачено запасних 5 шт. Кількість приборів та посуду – у розрахунку відповідно до кількості гостей (плюс 5 додаткових приборів).

Враховуючи те, що банкет з нагоди дня народження має виїзний характер, використовується столовий посуд з порцеляни. Сервірування столу мінімальне, зважаючи на виїзний характер свята.

Для забезпечення банкету використано столову білизну з лляних тканин білого кольору. Підібрано 18 білих скатертин розміром 140×200 см. Уся білизна має мітку у вигляді вишивки закладу. Підсобні столи також накриті скатертинами. На кожному столі набори для спецій, ваза для серветок і зубочистки. Для перевезення персоналу надається 1 бус, а для гостей надається 3 автобуси.

РОЗДІЛ 3

ОСНОВНІ НАПРЯМИ УДОСКОНАЛЕННЯ КЕЙТЕРИНГУ В РЕСТОРАНІ «ЧЕВЕРМЕТО»

3.1. Проблеми та перспективи розвитку кейтерингу в ресторані «Чевермето»

Розвиток кейтерингу в популярному ресторані «Чевермето», відомому своєю яскравою атмосферою та кулінарними пропозиціями, характеризується певними труднощами, а також має численні можливості для зростання. У даному підрозділі досліджується головна проблема, з якою зіштовхується ресторан «Чевермето» у сфері кейтерингу, а саме обмежений асортимент страв із переважним акцентом на закусках. У підрозділі також обґрунтовуються перспективи розвитку кейтерингу в ресторані.

Ресторан «Чевермето» зарекомендував себе завдяки якісному обслуговуванню, але меню здебільшого обмежується закусками. Цей обмежений діапазон пропозицій впливає на задоволеність клієнтів і конкурентоспроможність на ринку.

Розглянемо основні наслідки меню, в якому переважають закуски.

По-перше, це недостатність повноцінного харчування. Меню, яке складається переважно із закусок, може не задовольнити кулінарні потреби клієнтів, особливо під час важливих подій, таких як корпоративні зустрічі, весілля чи великі сімейні свята. Такі випадки, як правило, вимагають комплекснішого харчування, яке включає кілька страв із закусок, основних страв і десертів. Меню, в якому переважають закуски, може не відповідати потребам клієнтів. Відсутність таких пропозицій може знизити сприйняту цінність кейтерингового сервісу ресторану «Чевермето», зробивши його менш привабливим для проведення великих заходів.

По-друге, обмежена база клієнтів. Обмежене меню також може перешкодити можливості ресторану охопити ширшу аудиторію. Потенційні клієнти часто шукають універсальність варіантів харчування, які можуть адаптуватися до різноманітних смаків і вподобань гостей. Не надаючи достатньо різноманітного меню, ресторан «Чевермето» ризикує втратити потенційних клієнтів на користь конкурентів, які пропонують ширший асортимент кулінарних виробів, більш різноманітне та насичене меню, включаючи послуги повного харчування, які краще відповідають потребам більш масштабних й офіційних заходів.

Переважання в меню закусок обмежує ресторан «Чевермето» в кількох аспектах. Багате на закуски меню може підійти для випадкових зустрічей або коктейльних годин, але менш підходить для офіційних або тривалих заходів, де гості очікують повноцінного харчування. Обмеження меню більш легкими стравами може відштовхнути потенційних клієнтів, які шукають ширшого ресторанного досвіду, зменшуючи як охоплення ринку, так і утримання клієнтів. Не пропонуючи ширшого асортименту страв, ресторан «Чевермето» може втрачати можливість збільшити середній дохід від події. Повноцінне харчування зазвичай має вищу ціну, ніж закуски.

Незважаючи на вищезазначені виклики, ресторан «Чевермето» має значний потенціал для розширення та удосконалення надання кейтерингових послуг. Щоб підвищити конкурентоспроможність на ринку кейтерингу та ефективніше відповідати очікуванням клієнтів, пропонуємо ресторану «Чевермето» розглянути кілька стратегічних коригувань.

Вважаємо за необхідне розширити меню закладу. Включення ширшого спектру страв, особливо тих, які задовольняють потреби виїзного обслуговування, значно підвищить привабливість ресторану. Це розширення має включати різноманітні закуски, основні страви, гарніри та десерти, адаптовані до різних дієтичних уподобань та кулінарних традицій. Запровадження різноманітнішого асортименту страв, включаючи перші страви, основні страви та спеціальні дієтичні варіанти, не лише задовольнить ширшу аудиторію, але й

підвищить конкурентну перевагу ресторану. Можна також додати сезонні та місцеві інгредієнти, які не тільки підвищують свіжість, але й підтримують місцеве сільське господарство та зменшують вплив на навколишнє середовище.

Розробка фірмових страв, які стануть синонімом бренду «Чевермето», також може виділити ресторан серед конкурентів, створивши унікальну точку продажу, яка приверне більше клієнтів. Пропонування послуг персоналізованого планування меню, де клієнти можуть співпрацювати безпосередньо з шеф-кухарем для створення індивідуальних страв, адаптованих до їхніх конкретних тем події та дієтичних потреб, забезпечить додатковий рівень персоналізації та обслуговування клієнтів.

На додаток до фірмових страв, пропонуючи послуги персоналізованого планування меню, покращується досвід клієнтів, дозволяючи пряму співпрацю між клієнтами та шеф-кухарем. Ця послуга особливо цінна для тих подій, де меню має відповідати певній темі або де гості мають особливі дієтичні вимоги. Залучаючи клієнтів до процесу створення меню, ресторан «Чевермето» може гарантувати, що їхні кейтерингові послуги не тільки відповідають, але й перевищують очікування клієнтів, завдяки чому кожна подія буде унікальною та індивідуальною. Цей рівень налаштування не тільки підвищує задоволеність клієнтів, але й зміцнює лояльність клієнтів, оскільки вони відчують себе більш пов'язаними та зацікавленими в успіху своїх заходів.

Створення системи для збору та аналізу відгуків клієнтів про кейтерингові послуги може надати цінну інформацію про переваги меню та якість обслуговування. Подібна інформація може мати вирішальне значення для постійного удосконалення та адаптації до мінливих тенденцій ринку та очікувань клієнтів. Впровадження надійної системи зворотного зв'язку для збору думок від клієнтів після подій може керувати коригуванням меню та покращенням обслуговування. Регулярне оновлення меню на основі вподобань клієнтів і сезонних інгредієнтів може зберегти пропозиції свіжими та захоплюючими.

Налагодження партнерства з місцями проведення заходів і корпоративними структурами може забезпечити стабільний бізнес і підвищити

пізнаваність бренду. Спільні заходи також можуть слугувати платформою для демонстрації розширеного меню та залучення потенційних довгострокових клієнтів.

З метою підтримки розширеного меню необхідно інвестувати в навчання персоналу. Це забезпечить високу якість обслуговування, навіть якщо меню стане складнішим. Інвестиції в регулярне та всебічне навчання для всього персоналу, особливо тих, хто бере участь у наданні кейтерингових послуг, мають вирішальне значення для підтримки стабільно високого рівня обслуговування клієнтів у ресторані «Чевермето». Персонал має бути добре обізнаним у специфіці організації заходів, починаючи від організації складних подій і закінчуючи розумінням та дотриманням різноманітних дієтичних обмежень. Подібне навчання має охоплювати різні аспекти досконалості обслуговування, включно з оперативними тонкощами організації подій різних масштабів і типів, від особистих зустрічей до великомасштабних корпоративних заходів.

Ефективні навчальні програми мають охоплювати такі основні навички, як організація заходів, етикет обслуговування та ефективне логістичне забезпечення, пов'язане з кейтерингом за межами підприємства. Що ще важливіше, персонал має бути навчений нюансам взаємодії з клієнтами, а саме як ефективно спілкуватися, керувати очікуваннями та вирішувати будь-які проблеми, які можуть виникнути під час заходу.

Іншою важливою сферою навчання повинні бути обмеження в харчуванні та безпека харчових продуктів. Оскільки харчові потреби стають дедалі різноманітнішими, від безглютенової та веганської дієти до їжі без алергенів, працівники закладу повинні бути обізнаними та уважними до цих вимог. Вони повинні розуміти, як обробляти та готувати їжу, щоб гарантувати, що всі гості зможуть насолоджуватися їжею без проблем зі здоров'ям.

Крім того, навчання має бути не одноразовою ініціативою, а постійним процесом. Сфера ресторанного господарства є динамічною, тенденції та очікування клієнтів постійно змінюються. Регулярні оновлення тренінгів допоможуть персоналу бути в курсі останніх тенденцій громадського

харчування, стилів презентації та методів обслуговування клієнтів, гарантуючи, що ресторан «Чевермето» залишається в авангарді сектора надання кейтерингових послуг.

Гарантуючи, що весь персонал закладу добре обізнаний у різних сферах, ресторан «Чевермето» може підвищити свою репутацію надійності та якості, зміцнюючи базу клієнтів і підвищуючи загальне задоволення. Запропоновані аспекти можуть виділити ресторан «Чевермето» на конкурентному ринку, значно сприяючи його зростанню та успіху.

Незважаючи на те, що ресторан «Чевермето» користується міцною репутацією, розширення його меню за рахунок більш широкого вибору страв має вирішальне значення для задоволення всебічних потреб клієнтів у харчуванні та підвищення його конкурентоспроможності. Усунувши ці обмеження в меню, ресторан «Чевермето» зможе краще задовольнити очікування ширшого кола клієнтів і забезпечити собі більш помітне місце на ринку кейтерингових послуг.

Послуги кейтерингу в ресторані «Чевермето» мають значний потенціал для зростання та удосконалення. Диверсифікуючи пропозиції меню та використовуючи ініціативи стратегічного розвитку, ресторан «Чевермето» може зміцнити свої позиції на ринку та ефективніше задовольняти зростаючі потреби клієнтів. Вирішення основної проблеми обмеженого асортименту не тільки підвищить задоволеність клієнтів, але й відкриє нові шляхи для отримання прибутку та розширення бізнесу.

3.2. Пропозиції щодо удосконалення кейтерингу в ресторані «Чевермето»

Одним із методів підвищення якості обслуговування та зниження витрат у кейтеринговій сфері є застосування логістичної концепції вибору постачальників. У сучасних умовах ресторанний бізнес потребує ефективного методу вибору та управління постачальниками для відповіді на зростаючі ринкові вимоги. Результати роботи постачальників значно впливають на

ефективність, якість обслуговування та конкурентоспроможність закладів у сфері громадського харчування. Тенденції до закупівлі всього необхідного на ринку замість власного виробництва, інтеграції в єдину систему виробників та постачальників, зменшення обсягів запасів визначають необхідність постійного контролю з боку закладів ресторанного господарства ефективності діяльності своїх постачальників [24].

З метою удосконалення кейтерингу в ресторані «Чевермето» пропонуємо також впровадження заходу з оновлення обладнання для підвищення ефективності надання послуг кейтерингу. Дана пропозиція розрахована на 5 років. Мета цього заходу полягає у підвищенні якості кейтерингових послуг за допомогою впровадження інноваційного обладнання для організації та надання послуг кейтерингу. Для впровадження заходу потрібно придбати обладнання, зазначене у табл. 3.1.

Таблиця 3.1

Витрати на придбання обладнання для кейтерингу в ресторані
«Чевермето»*

<i>Найменування обладнання</i>	<i>Необхідна кількість, шт.</i>	<i>Ціна (за одиницю обладнання), грн</i>	<i>Загальна вартість, грн</i>
ТЕРМОКОНТЕЙНЕР GN 18/18 GN 1/1 NF THERMAX	5	10002	50010
ЧАФІНДІШ ANOUK 1	15	2232	33480
СКЛАДАНИЙ СТИЛ ДЛЯ КЕЙТЕРИНГУ PARTY 182	15	2842	42630

Закінчення Таблиці 3.1

ВІЗОК ДЛЯ ТРАНСПОРТУВАННЯ ТЕРМОКОНТЕЙНЕРІВ AF 150 TROLLEYS THS30006	10	11609	116090
ВІТРИНА ХОЛОДИЛЬНА НАСТІЛЬНА PANDORA 3/1	10	40319	403190
БАНКЕТНИЙ ВІЗОК НЕЙТРАЛЬНИЙ G.TT.09.S.2 PIMAK	10	15627	156270
ТЕРМОВІДРО 0270.03231.11 OZTI	15	8796	131940
Усього	80	–	933610

*Ціни вказано згідно даних вебсайту постачальника професійного обладнання для громадського харчування TechnoFood [17]

Використання запропонованого в табл. 3.1 обладнання полягає в забезпеченні якості та свіжості страв, наданні високоякісного обслуговування та відповіді на вимоги споживачів, які прагнуть отримувати якісне кейтерингове обслуговування. Зовнішній вигляд обладнання, необхідного для удосконалення організації та надання послуг кейтерингу в ресторані «Чевермето», відображено в Додатку Ж.

Вирішальне значення, на нашу думку, належить удосконаленню маркетингової стратегії. Це може включати цільові кампанії, які демонструють здатність ресторану проводити різноманітні заходи, такі як весілля та корпоративні заходи. Побудова стратегічного партнерства з місцевими

організаторами заходів і постачальниками також може допомогти розширити клієнтську базу.

Переконані, що посилення маркетингових зусиль для просування нового та удосконаленого меню закладу ресторанного господарства може допомогти охопити ширшу аудиторію. Підкреслення здатності обслуговувати різноманітні заходи за допомогою комплексного меню могло б зміцнити позиції ресторану «Чевермето» на ринку як лідируючого вибору високоякісного кейтерингового обслуговування. Завдяки розширеному меню ресторан «Чевермето» може реалізувати цільові маркетингові стратегії для просування своїх послуг громадського харчування серед ширшої аудиторії, включаючи підприємства та організаторів заходів, залучаючи таким чином нові сегменти споживачів.

Для підтримки розвитку кейтерингових послуг доцільно використовувати рекламу в Інтернеті, яка відзначається різноманітністю цін, що залежить від місця розміщення реклами. Проте, в цілому, в Інтернеті реклама є більш доступною за ціною, ніж більшість інших видів медіареклами. Інтернет є ефективним інструментом для маркетингу. Створюючи вебсторінку, компанія отримує потенційну можливість звернутися до тисяч клієнтів, оперативного, безпосереднього спілкування з клієнтами, виходу на нові ринки з мінімальними витратами, а також постійного доступу до інформації. Інтернет-реклама спрямована на цільову аудиторію (на відвідувачів, які вже придбали послуги кейтерингу і проявляють зацікавленість у подальших замовленнях). До цільової аудиторії для Інтернет-реклами відносять також користувачів, які виявляють зацікавленість у тематиці рекламованого вебсайту. Функції реклами в Інтернеті включають наступне: залучення відвідувачів на вебсайт; підвищення пізнаваності вебсайту, фірмової символіки власника вебсайту або торгової марки з іміджевою метою; просування послуг кейтерингу. Виділяють наступні способи проведення реклами в Інтернеті: використання контекстної реклами; використання банерної реклами; обмін посиланнями між сайтами; розміщення рекламних статей (текстової реклами) з відгуками на спеціалізованих форумах; проведення Інтернет-маркетингу [20].

Маркетингової стратегії кейтерингового сервісу ресторану «Чевермето» є ключовим кроком у капіталізації його вишуканих пропозицій. Цього можна досягти за допомогою цілеспрямованих маркетингових кампаній, які не тільки підкреслюють можливості ресторану в проведенні масштабних заходів, але також підкреслюють його унікальні кулінарні пропозиції, такі як авторські страви та персоналізоване планування меню.

Розробка цільових кампаній передбачає створення конкретних повідомлень, які резонують із різними сегментами аудиторії. На весіллях можна зосередитися на романтичних та індивідуальних аспектах обслуговування, демонструючи минулі події, які підкреслюють здатність ресторану створювати чарівні та індивідуальні враження. Що стосується корпоративних функцій, маркетинг може підкреслити професіоналізм, ефективність і здатність задовольнити різноманітні харчові потреби, підкреслюючи компетентність ресторану «Чевермето» в управлінні масштабними подіями.

Використання різних каналів для охоплення цих сегментів також має вирішальне значення. Цифровий маркетинг через соціальні мережі та інформаційні повідомлення електронною поштою може бути особливо ефективним для охоплення широкої аудиторії. Контент може включати відгуки, відеозаписи за кадром і красиві фотографії їжі та подій. Традиційна реклама, наприклад, у весільних журналах або місцевих ділових журналах, також може бути корисною, особливо для охоплення місцевої клієнтури, яка може надавати перевагу друкованим засобам масової інформації.

Формування стратегічного партнерства з місцевими організаторами заходів і продавцями є ще одним ефективним способом посилення присутності ресторану «Чевермето» на ринку кейтерингових послуг міста Луцька. Співпрацюючи з професіоналами, ресторан отримує доступ до ширшої мережі потенційних клієнтів. Партнерство можна просувати як взаємовигідне. Наприклад, пропонувати ексклюзивні пакети харчування для клієнтів конкретного організатора заходів або спеціальні тарифи на послуги від постачальників-партнерів.

Подібні партнерства можуть поширюватися на заклади, які не мають власного кейтерингу, де ресторан «Чевермето» може стати пріоритетним або ексклюзивним партнером. Участь у спільних рекламних заходах, таких як дні відкритих дверей або дегустації, може ще більше зміцнити ці стосунки та дати потенційним клієнтам змогу безпосередньо ознайомитися з пропозиціями ресторану «Чевермето».

Взаємодія з місцевою громадою шляхом участі в місцевих заходах, спонсорства та благодійних заходів також може підвищити популярність ресторану та привернути увагу громади до нього. Така участь може продемонструвати відданість ресторану «Чевермето» громаді та його роль як ключового гравця місцевої ресторанної сфери.

Включення відгуків клієнтів у рекламні матеріали також може підвищити довіру. Обмін позитивним досвідом через відгуки клієнтів, тематичні дослідження та тематичні статті може надати соціальні докази та вплинути на прийняття рішень потенційними клієнтами.

Впроваджуючи запропоновані маркетингові стратегії, ресторан «Чевермето» може значно підвищити свою впізнаваність і привабливість для потенційних клієнтів, готуючи основу для збільшення бронювань і зміцнення позицій на ринку. Такий стратегічний підхід не тільки забезпечує негайні бізнесові результати, але й сприяє довгостроковій лояльності та визнанню бренду.

Застосовуючи запропоновані стратегії, ресторан «Чевермето» може не лише покращити послуги кейтерингу, але й збільшити свою загальну присутність на ринку, залучаючи нових клієнтів та підвищуючи конкурентоспроможність.

ВИСНОВКИ

Опрацьовані наукові підходи щодо трактування сутності поняття «кейтеринг» дозволили встановити, що кейтеринг вважається послугою, яку надають підприємства ресторанної сфери. Разом з тим, як у нормативних документах, так і у наукових дослідженнях головною особливістю кейтерингу відзначається те, що обслуговування здійснюється поза межами ресторанного закладу у місці, обраному замовником послуг кейтерингу.

Кейтерингові послуги поділяються на основні та додаткові. Основні послуги включають приготування й доставку страв, обслуговування офіціантами та барменами. До додаткових послуг відносяться оформлення приміщень, де відбуватиметься банкет, організація культурної програми, а також прибирання приміщення після заходу. Існують два типи кейтерингового обслуговування, які відрізняються за повнотою послуг: доставка готових страв; повносервісне обслуговування. Основними видами кейтерингу, які виділяють у світовій практиці, є кейтеринг у приміщеннях, кейтеринг за межами приміщення, індивідуальний (соціальний) кейтеринг, роз'їзний кейтеринг, роздрібний кейтеринг та VIP Кейтеринг.

Кейтеринг є одним з найдинамічніших сегментів сфери ресторанного господарства. Ресторани пропонують не лише страви, але й широкий спектр послуг та зручностей, створюючи дружню атмосферу і надаючи можливість для відпочинку та емоційних вражень. Окрім того, важливою є не лише якість їжі, її постачання, але й організація різноманітних заходів.

Ресторанний кейтеринг виявляється ефективним інструментом для розширення асортименту послуг та збільшення доходів. Його успішність залежить від здатності задовольняти потреби клієнтів, забезпечуючи високоякісні страви та обслуговування. Ключовими чинниками успіху є професіоналізм персоналу, творчий підхід до кулінарних рішень та вміння ефективно керувати ресурсами.

Комбінація комплексного підходу, використання емпіричних та теоретичних методів дослідження дозволяє отримати глибоке та всебічне розуміння процесу кейтерингу в закладі ресторанного господарства. Це відкриває шлях для удосконалення процесів та підвищення якості обслуговування, що є ключовими факторами успіху в цій галузі.

Ресторан «Чевермето» є закладом з великою територією і високим рівнем обслуговування, чудовим інтер'єром в поєднанні з національною болгарською кухнею та культурою. У ресторані «Чевермето» гостям пропонуються два види меню (гриль меню та основне меню) і карта напоїв. Аналіз асортиментних груп страв ресторану «Чевермето» засвідчує різноманітність вибору для клієнтів. Проведений SWOT-аналіз дозволив встановити можливості та загрози, сильні та слабкі сторони діяльності ресторану. Даний аналіз дозволить ресторану «Чевермето» визначити різні напрями розвитку та розробити стратегію майбутнього росту.

Ресторан «Чевермето» пропонує різні види кейтерингу, такі як: фуршет; коротка перерва; барбекю, або пікнік; банкет. Здійснюючи аналіз надання кейтерингових послуг ресторану «Чевермето», варто відзначити, що однією із найпоширеніших послуг є організація виїзних фуршетів. Ресторан «Чевермето» пропонує також виїзну коротку перерву. Значним попитом серед клієнтів користуються послуги виїзного кейтерингу для обслуговування барбекю або пікніків, які є одними із найпопулярніших способів проведення корпоративних та сімейних заходів. Ресторан «Чевермето» пропонує також послуги виїзного банкету для проведення різноманітних заходів, таких як ювілеї, весілля, сімейні свята, корпоративні вечірки та інші події, які користуються не меншим попитом, аніж організація виїзних фуршетів.

Кейтерингові послуги в ресторані «Чевермето» вже здобули певну репутацію завдяки високій якості обслуговування та унікальному меню. Однак, було виявлено, що основним проблемним моментом є відносно обмежений асортимент страв, зокрема домінування закусок, що не завжди може

задовольнити потреби клієнтів на повноцінне харчування під час великих заходів.

Необхідною для ресторану є потреба в розширенні меню до повноцінних страв, які б могли задовольнити різні вимоги клієнтів, включаючи дієтичні обмеження. Також важливим є підвищення гнучкості кейтерингових послуг для адаптації до специфічних умов та вимог заходів.

Значні можливості для розвитку полягають у впровадженні інноваційних підходів до кейтерингу, включаючи використання місцевих продуктів, розробку фірмових страв та впровадження екологічно чистих технологій. Розширення меню з новими, креативними стравами може значно покращити конкурентоспроможність та привабливість «Чевермето».

Одним із методів підвищення якості обслуговування та зниження витрат у кейтеринговій сфері є застосування логістичної концепції вибору постачальників. У сучасних умовах ресторанний бізнес потребує ефективного методу вибору та управління постачальниками для відповіді на зростаючі ринкові вимоги.

З метою удосконалення кейтерингу в ресторані «Чевермето» необхідним є впровадження заходу з оновлення обладнання для підвищення ефективності надання послуг кейтерингу. Мета цього заходу полягає у підвищенні якості кейтерингових послуг за допомогою впровадження інноваційного обладнання для організації та надання послуг кейтерингу.

Ефективні стратегії маркетингу, що включають акцент на унікальності послуг та партнерство з місцевими подієвими організаторами та постачальниками, можуть забезпечити стійке зростання клієнтської бази. Інтеграція з вебплатформами для зручності бронювання та управління замовленнями також важлива для підвищення ефективності сервісу.

Ресторан «Чевермето» має всі передумови для сталого розвитку та розширення в сфері кейтерингу, з огляду на високий потенціал удосконалення якості послуг та розширення ринкової ніші. Впровадження запропонованих змін

і нововведень може не тільки покращити існуючі послуги, але й відкрити нові можливості для зростання та інновацій.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Акімова Н. С., Наумова Т. А., Бойченко Н. В., Горбатюк Н. М. Організаційно-методичні аспекти обліку послуг виїзного кейтерингу на підприємствах ресторанного господарства. *Економічна стратегія і перспективи розвитку сфери торгівлі та послуг*. 2014. Вип. 1. С. 73–86.
2. Антоненко А. В., Стукальська Н. М. Кейтеринг – запорука успішного розвитку ресторанного бізнесу. *Україна у світових глобалізаційних процесах: культура, економіка, суспільство* : тези доповідей Міжнар. наук.-практ. конф., 24–25 берез., 2021 р. Київ : Вид. центр КНУКіМ, 2021. С.143–146.
3. Антоненко А. В., Стукальська Н. М. Сучасні аспекти розвитку кейтерингу в Україні. *Гостинність, сервіс, туризм: досвід, проблеми, інновації* : тези доповідей VIII Міжнародної науково-практичної інтернет-конференції, 8-9 квітня 2021 р., м. Київ. Київ : Вид. центр КНУКіМ, 2021. С. 19–22.
4. Архіпов В. В., Русавська В. А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства : навч. пос. К. : Центр учбової літератури, 2009. 342 с.
5. Архіпов В. В. Організація ресторанного господарства : навч. пос. К. : Центр учбової літератури ; Фірма «Інкос», 2007. 280 с.
6. Горшкова Л. О. Особливості кейтерингу в організації мобільного ресторанного обслуговування. *Проблеми системного підходу в економіці*. 2017. Випуск № 6(62). С. 134–138.
7. ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація. [Чинний від 2004–07–01]. К. : Держспоживстандарт України, 2004. 18 с.
8. Зоровко М., Шепенда В. Кейтеринг – новий напрямок ресторанного бізнесу в Україні. *Інноваційні процеси і їх вплив на ефективність діяльності підприємства* : збірник виступів учасників XIII науково-практичної конференції студентів вищих навчальних закладів Укоопспілки. Частина 1. К. : НМЦ «Укоопосвіта», 2016. С. 129–132.

9. Івашина Л. Л. Перспективи та проблеми кейтерингу в Україні. *Глобальні та національні проблеми економіки*. 2017. Вип. 17. С. 314–317.
10. Кейтеринг Луцька. *Зручний сервіс вибору місць та послуг* : вебсайт. URL: <https://list.in.ua/%D0%9B%D1%83%D1%86%D1%8C%D0%BA/%D0%9A%D0%B5%D0%B9%D1%82%D0%B5%D1%80%D0%B8%D0%BD%D0%B3> (дата звернення: 20.03.2024).
11. Кононенко Т. П., Єфімова В. О. Сучасний кейтеринг та обладнання. *Прогресивні техніка та технології харчових виробництв ресторанного господарства і торгівлі* : зб. наук. пр. Харків : ХДУХТ, 2006. Вип. 2 (4). С. 264 – 270.
12. Кустовська О. В. Методологія системного підходу та наукових досліджень : курс лекцій. Тернопіль : Економічна думка, 2005. 124 с.
13. Малков Д. І. «Catering» як необхідна складова сучасних закладів громадського харчування. *Наукові записки Львівського університету бізнесу та права*. 2017. № 18. С. 73–76.
14. Мальська М. П., Гаталяк О. М., Ганич Н. М. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів (теорія та практика) : підручник. К. : Центр учбової літератури, 2013. 304 с.
15. Назаренко І. А., Боднарук О. А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства : навч. посібник. Кривий Ріг : ДонНУЕТ, 2020. 128 с.
16. Нестеренко О. О., Коробкіна І. С. Класифікація кейтерингових послуг для організації їх обліку. *Бізнес Інформ*. 2014. № 4. С. 251–256.
17. Постачальник професійного обладнання для громадського харчування: кафе, ресторани, готелі, фаст-фуд. *TechnoFood* : вебсайт. URL: <https://technofood.com.ua/ua> (дата звернення: 02.04.2024).
18. Постова В. В. Кейтеринг як новий тренд в ресторанному бізнесі. *Причорноморські економічні студії*. 2022. Вип. 74. С. 147–150.

19. Прилепа Н. В., Миколюк О. А. Особливості розвитку кейтерингу як інноваційної форми ресторанного бізнесу. *Вісник Хмельницького національного університету. Економічні науки*. 2014. № 5. Т. 2. С. 85–88.
20. Пінчук А. С., Бойко А. В. Реклама як основний засіб просування кейтерингових послуг. *Інфраструктура ринку*. 2018. Вип. 25. С. 397–401.
21. П'ятницька Н. О. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства : підручник. К. : Центр учбової літератури, 2011. 584 с.
22. Ратова З. Т., Попеляр А. В. Організація кейтерингу в Україні в умовах економічної кризи. *Все про туризм. Туристична бібліотека* : вебсайт. URL: https://tourlib.net/statti_ukr/ratova.htm (дата звернення: 26.03.2024).
23. Сало Я. М. Організація обслуговування на підприємствах харчування. *Ресторанна справа : довідник офіціанта*. Львів : Афіна, 2005. 336 с.
24. Смирнов І. Г. Геологістичні особливості кейтерингу. *Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка. Серія «Географія»*. 2013. №. 1 (61). С. 8–12.
25. Смирнов І. Г. Логістика комерційного й соціального кейтерингу: міжнародний та український вимір. *Зовнішня торгівля: економіка, фінанси, право*. 2013. № 5-6. С. 5–11.
26. Тарасюк Г. М., Чагайда А. О. Тенденції розвитку кейтерингу в умовах інноваційних змін індустрії харчування. *Вісник Хмельницького національного університету. Економічні науки*. 2020. № 1 (261). С. 170–177.
27. Чевермето. Ресторан болгарської кухні. Вебсайт. URL: <https://chevermeto.com.ua/> (дата звернення: 17.03.2024).
28. Штундер І. О., Назаренко В. М. Особливості формування лояльності на ринку громадського харчування в Україні. *Міжнародний науковий журнал «Інтернаука»*. 2017. № 3(25). С. 172–175.

ДОДАТКИ

Додаток А

Екстер'єр ресторану «Чевермето»



Додаток Б
Літня тераса ресторану «Чевермето»



Додаток В
Кінцевий результат сервіровки столів виїзного банкету



Додаток Д
Комплекс відпочинку «Звірів»



Додаток Е

Найменування страв і товарів (виїзний банкет на 120 осіб)

Найменування блюд и товарів	
Клиент: кейтеринг Гостей: 120	
1. М'ясна тарілка [порц]	18 * 560,00 = 10 080,00
2. Хрін 100г [порц]	18 * 35,00 = 630,00
3. Велике Сирне плато [порц]	18 * 380,00 = 6 840,00
4. Млинці з "Лососем та шпинатом" [порц]	36 * 199,00 = 7 164,00
5. Щука фарширована 1кг [кг]	18 * 780,00 = 14 040,00
6. Італійська закуска [порц]	18 * 179,00 = 3 222,00
7. Асорті овочево [порц]	18 * 169,00 = 3 042,00
8. Корзинка з курячим паштетом та зеленню 10шт [порц]	18 * 200,00 = 3 600,00
9. Корзинка з ікрою та сирною начинкою 10шт [порц]	18 * 380,00 = 6 840,00
10. С-т "З чізболами" [порц]	18 * 169,00 = 3 042,00
11. С-т "Цезарю" з колченою качиною грудкою [порц]	18 * 299,00 = 5 382,00
12. С-т гарячий "Парадайс" [порц]	18 * 289,00 = 5 202,00
13. Брускета з карамелізованою грушею сиром Дор Блю та шмеркезе [порц]	18 * 139,00 = 2 502,00
14. Брускета з пармою персиком та шмеркезе [порц]	18 * 149,00 = 2 682,00
15. Пирлінка з бринзою та твердим сиром [порц]	18 * 75,00 = 1 350,00
16. Хлібчик болгарський з часниковим соусом [порц]	18 * 60,00 = 1 080,00
17. Сач вел. Курка з грибами у вершковому соусі [порц]	9 * 599,00 = 5 391,00
18. Сач вел. Свинина з овочами [порц]	9 * 559,00 = 5 031,00
19. Короп запечений в печі 1кг [кг]	18 * 660,00 = 11 880,00
20. Овочі на грилі [порц]	18 * 109,00 = 1 962,00
21. Спаржева квасоля 200г [порц]	18 * 84,00 = 1 512,00
22. Ягня "Чеверме" (тушкою) 1кг [кг]	20 * 550,00 = 11 000,00
23. Свинні реберця в соусі з молодою картоплею (ваг.) [кг]	18 * 980,00 = 17 640,00
24. Картопля з розмарином [порц]	18 * 109,00 = 1 962,00
25. Узвар 1л [л]	36 * 70,00 = 2 520,00
26. Вода "Йоданка" 0.5л [шт]	18 * 40,00 = 720,00
27. Вода "Йоданка" 0.5л [шт]	18 * 40,00 = 720,00
28. Вино Зінфандель Вудбрідж ч/сухе л [л]	15 * 1 466,00 = 21 990,00
29. Ракія 1л (к-ль) [л]	9 * 520,00 = 4 680,00
30. г-ка Український Дух, л [л]	9 * 1 100,00 = 9 900,00
ВСЕГО: 173 606,00	

Додаток Ж

Обладнання, необхідне для удосконалення організації та надання послуг кейтерингу в ресторані «Чевермето» [17]



ТЕРМОКОНТЕЙНЕР GN 18/18 GN 1/1 NF THERMAX

Бренд: Melform (Італія)



ЧАФІНДІШ ANOUK 1

Бренд: SARO (Німеччина)



СКЛАДАНИЙ СТІЛ ДЛЯ КЕЙТЕРИНГУ PARTY 182

Бренд: SARO (Німеччина)



ВІЗОК ДЛЯ ТРАНСПОРТУВАННЯ ТЕРМОКОНТЕЙНЕРІВ AF 150

TROLLEYS THS30006

Бренд: Melform (Італія)



ВІТРИНА ХОЛОДИЛЬНА НАСТІЛЬНА PANDORA 3/1

Бренд: ROSAM (Італія)



БАНКЕТНИЙ ВІЗОК НЕЙТРАЛЬНИЙ G.TT.09.S.2 PIMAK

Бренд: Pimак (Туреччина)



ТЕРМОВІДРО 0270.03231.11 OZTI

Бренд: OZTI (Oztiryakiler) Туреччина