

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ УКРАЇНИ  
ВІДОКРЕМЛЕНИЙ ПІДРОЗДІЛ  
«МИКОЛАЇВСЬКА ФІЛІЯ КИЇВСЬКОГО НАЦІОНАЛЬНОГО  
УНІВЕРСИТЕТУ КУЛЬТУРИ І МИСТЕЦТВ»**

**Факультет менеджменту і бізнесу**

**Кафедра готельно-ресторанного і туристичного бізнесу**

**МІЖДИСЦИПЛІНАРНА КУРСОВА РОБОТА**

**241 «Готельно-ресторанна справа»**

**на тему: «Ресторанне господарство як складова частина  
готельного бізнесу».**

Виконавець:

Студентка групи ГРС- 19М  
денної форми навчання

Бойко Юлія Сергіївна

Науковий керівник :

Шабельник Наталія Миколаївна

Робота допущена захисту

Завідувач кафедри \_\_\_\_\_

**Миколаїв - 2022**

## ЗМІСТ

<b>ВСТУП.....</b>	<b>3</b>
<b>РОЗДІЛ 1. ШЛЯХИ РОЗВИТКУ СФЕРИ ПОСЛУГ У РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ В УКРАЇНІ.....</b>	<b>7</b>
<b>РОЗДІЛ 2. ХАРАКТЕРИСТИКА ОРГАНІЗАЦІЇ ПРОЦЕСУ ОБСЛУГОВУВАННЯ ТА ЙОГО МАТЕРІАЛЬНО-ТЕХНІЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ.....</b>	<b>14</b>
2.1. Характеристика комплексу послуг закладів ресторанного господарства.....	14
2.2. Характеристика організації процесу обслуговування та його матеріально-технічне забезпечення.....	24
<b>РОЗДІЛ 3. ХАРАКТЕРИСТИКА ТИПІВ ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА.....</b>	<b>29</b>
<b>ВИСНОВКИ.....</b>	<b>32</b>
<b>СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....</b>	<b>33</b>

## ВСТУП

Гостинність - одне з фундаментальних понять цивілізації - вже давно у розвинутих країнах перетворилася на індустрію, у якій зайнято багато мільйонів професіоналів.

Індустрія гостинності орієнтована на споживача (клієнта, гостя), задоволення потреб якого є кінцевим результатом ділової активності підприємства.

Професійний глосарій індустрії гостинності останніх років виштовхує з повсякденного користування в архаїчні мовні шари слова "customer", "client" (споживач, клієнт) і замінює на "guest" (гість).

Таким чином, навіть у лінгвістичному ракурсі, не кажучи про фактичну професійну діяльність, прослідковується тенденція зміни мети ділової активності підприємств індустрії гостинності.

Вищою метою ділової активності у сфері індустрії гостинності є, перш за все, задоволення потреб гостя, і лише потім - підвищення доходів підприємства.

Актуальність: Актуальність теми визначається гострою потребою в розробці більш конкретного теоретичного матеріалу для організації матеріально-технічного забезпечення ресторанів України, а також потребою в підготовці кваліфікованих кадрів в управлінні цими процесами.

Об'єкт дослідження: заклади ресторанного господарства при готелі

Предмет дослідження: організаційний процес надання ресторанних послуг.

За 90 роки ХХ та перші роки ХХІ століть громадське харчування, як галузь в цілому, і сфера ресторанної індустрії зокрема, відчуло на собі суворі вітри економічних реформ, приватизації та криз.

Але, не зважаючи на усі економічні негаразди, сфера ресторанної індустрії має стійку тенденцію до зростання.

Ресторани столиці України пропонують своїм гостям страви кухонь більш ніж 30 держав світу, у тому числі української, російської, грузинської, узбецької, польської, югославської, угорської, грецької, єврейської, французької, американської, мексиканської, німецької, англійської, ірландської, іспанської,

італійської, ліванської, тайської, китайської, корейської, в'єтнамської, японської, індійської, арабської тощо.

Останніми роками у ресторанній справі намітилася тенденція до синтезу кухонь різних етносів у рамках одного закладу (підприємства) одного меню, що дозволяє запропонувати гостям закладу (підприємства) громадського харчування максимум гастрономічного різномайття.

Це здійснюють ресторани із слов'янською, європейською кухнями та кухнею Карибського басейну, орієнтальною кухнею, кухнями зі спрямуванням "Схід - Україна", "Захід - Україна", "Схід - Захід" тощо.

Мета дослідження: охарактеризувати місце ресторану в готельному комплексі та складові організації продовольчого постачання до ресторану, як теоретично. Так і практично на прикладі ресторану при готелі «Radisson Blu Hotel Kyiv», а також розглянути можливі заходи щодо удосконалення в організації постачання. готель ресторанний харчування

сучасний ресторанний бізнес, як ніколи раніше, пропонує широку номенклатуру послуг споживачам продукції та послуг громадського харчування.

Стандартні вимоги до здійснення послуг задекларовано у ДСТУ 3279-95 "Стандарти послуг.

Основні положення", ГОСТ 30335-95 "Услуги населению.

У цих нормативно-технічних документах наведено стандартний перелік послуг для населення, що користується продукцією та послугами закладів (підприємств) громадського харчування.

Але в ресторанній справі немає меж досконалості, тому й з'являються нові їх види : послуги сомельє, години фортуни та щасливі години для гостей; гастрономічні шоу; урочиста презентація страв; бар-шоу; рибалка та кулінарне приготування у присутності гостя; караоке; кімнати для паління; знижки постійним клієнтам; виїзний кейтеринг з організацією дозвілля та широким спектром різноманітних послуг у будь-якій точці міста, його садово-паркової зони та мальовничих околиць; відпочинок та розваги на воді, землі та в повітрі тощо.

Останнім часом намітилася стійка тенденція переміщення послуг з

організації споживання продукції та обслуговування споживачів із залів закладів харчування до робочих місць (офіси, установи); місць відпочинку; місць святкування ювілеїв та інших офіційних та неофіційних святкових подій; до домівки. Ця послуга має назву у міжнародній індустрії гостинності "catering".

Послугу з "кейтерингу" здійснюють не тільки заклади ресторанного бізнесу (ресторани, кафе, бари), наприклад, ресторани "Запоріжжя", "Едельвейс", "Гаврош", "Пантагрюель", ресторанний комплекс "Доміно", а також і фірми, створені на базах ресторанів, наприклад, "Арізона Кейтерінг Сервіс", ресторан-клуб "Ділові зустрічі", нічний клуб "Будапешт" тощо.

Цю послугу також здійснюють і заклади харчування при готельних комплексах, у тому числі з різною формою власності.

Вона також стала предметом основної діяльності таких фірм та компаній, як "Алекс", ДП "П.Дуссман - Україна", "Гетьман Фуршет", "Єврокейтеринг", "Талісман", "Haiti's catering service", К.В.К. Кетеринг-Сервіс, "Престиж-Клуб", "Три толстяка" та багато інших.

Завдання: основного виробництва здійснюється не лише у напрямках "піцца, бутерброди, борошняні вироби, страви з курки, січеного м'яса, але й у напрямках "екзотика, морепродукти, вегетаріанство, релігія, дієта, здоровий спосіб життя" тощо. Цей ринок представлено такими підприємствами, як "American Pizza"; "Chelen-tano"; "Express pizza"; "Арлекіно"; "Везувіо-піца"; "Рондо-піца"; "Портофіно"; "McDonalds"; "МакСмак", "Швидко"; "Ростік'с"; "Посейдон"; "Венеція"; "Золотий берег" тощо.

Ресторани, які створилися упродовж останніх п'яти років, умовно можна поділити на три групи : національні (у повному обсязі представлена національна кухня народів світу; інтер'єр включає елементи національного декору, етнічні предмети вжитку); з предметною спеціалізацією, швидкого обслуговування; тематичні (або концептуальні, тому що створювалися "під ідею", за певною концепцією); без чіткого спрямування.

На ринку ресторанної індустрії поступово з'являються мережі, серед яких найбільш впливовими є: "McDonalds"; "Uncle Sam Group"; "XXI век", "Альянс".

Характерними ознаками цих мереж (за кордоном вони мають назву "ланцюги") є відкриття та експлуатація підприємств громадського харчування національного, тематичного спрямування та підприємств швидкого обслуговування. Мережа "XXI век" активно завойовує останніми роками ринок швидкого обслуговування і конкурує з мережею "McDonalds".

Заклад харчування з брендом - "народний ресторан самообслуговування "Швидко" - з цієї мережі посів одне з перших місць серед підприємств швидкого обслуговування у так званій торговельній зоні "чорний квадрат" установ "Метроград". [1]

Специфічною рисою цієї зони є її місце розташування : підземні торговельні майдани (площа Січневого повстання, Льва Толстого, бульвар Дружби народів, Привокзальна площа, майдан Незалежності).

Правильно вибрана маркетингова політика і стратегія розвитку розкриває значний потенціал підприємства "Швидко".[2,с.11]

На сьогодні підприємства і мережі об'єднуються у громадські організації. Так, у м. Києві створена і успішно функціонує Київська гільдія рестораторів. Це - громадська організація, яка об'єднує столичних рестораторів та ресторанних постачальників.

Основними напрямками її діяльності є: проведення професійних, ресторанних асамблей, навчання персоналу, інформаційне та консультаційне обслуговування, створення фірмового стилю та виготовлення різноманітної друкованої продукції для ресторанів, кафе, барів, нічних клубів, казино, більярдних тощо.

## **РОЗДІЛ 1. ШЛЯХИ РОЗВИТКУ СФЕРИ ПОСЛУГ У РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ В УКРАЇНІ**

Зберігаючи кращі традиції національної кухні, ресторани є візитною карткою гостинності міста, певною формою проведення дозвілля і спілкування, ознакою престижу і фінансового достатку.

Кожен ресторан відрізняється від інших власним стилем: національний, епохи лицарських турнірів і замків, сільський, мисливський, річковий, елітний, царський тощо. Серед атрибутів інтер'єру можна побачити картини, фонтани, каміни, акваріуми, композиції з декоративних квітів, ігрові автомати тощо. Але основне, що складає престиж, - це смачні страви та широкий асортимент, кулінарна майстерність, професійний рівень обслуговування клієнтів, інфраструктура сервісу, гостинний прийом.

Для розширення маркетингово-рекламних та менеджерських можливостей окремі ресторани популяризують послуги в Інтернеті шляхом створення фірмових веб-сайтів, розміщення їх у пошукових, комерційно-ділових, туристично-готельних інформаційних системах.[3]

Краще, якщо ресторан входить до структури готельного комплексу: на сайті готелю одночасно подається рекламний матеріал про ресторанный послуги як складову гостинності і сервісу.

Тому посилення реклами готелю йде на користь й ресторанного закладу, підвищує рівень завантаженості та пропускної спроможності. Основний акцент робиться на обслуговування гостей, які розмістилися в готелі. Саме такому контингенту можуть бути запропоновані цінові знижки. Але ресторани не повинні обмежуватися діяльністю інформаційно-рекламного характеру, вони мають бути зацікавлені, щоб потенційні клієнти стали учасниками віртуально-технологічного процесу.

Віртуальний ринок ресторанных послуг - це ринок, у якому представлені ресторани забезпечують on-line замовлення столиків для клієнтів у мережі Інтернет через посередників або самостійно.

У м. Вінниця - розвинутому центрі ресторанного сервісу - налічується понад 350-

500 ресторанів

Менеджерську роботу по формуванню такого ринку проводить Інтернет-проект "Все про ресторани Києва" ([www.chick-en.kiev.ua](http://www.chick-en.kiev.ua)). Це електронний каталог ресторанів столиці, у якому подається повна інформація про заклад, меню, ціни, адресу, а також забезпечується on-line замовлення столиків.

Проведене дослідження віртуального ринку ресторанних послуг у структурі досліджуваного Інтернет-проекту показало, що європейську кухню можуть запропонувати 57,1% усіх представлених у базі даних закладів: українську -27,9, французьку - 5,6, американську -4,3, японську - 3,9, китайську, мексиканську, італійську - по 3,0, грузинську -2,6, індійську - 2,1, арабську та німецьку -по 1,7%.

Американська кухня - це "John Bull

Pub", "Анкл Сэм", "Бостон Бюргер", "Ковбой". Французькі страви можна замовити у "Ле гранд кафе", "Війна і мир", "Вінштуб", "Гаврош", "Діксіленд", "Запоріжжя"; італійські - "Аполлон", "Галеон", "Да Вінчі", "Колізей", "Колумбус", "Пантагрюель". Японська кухня пропонується у ресторанах "Кіото", "Мікадо", "Нобу", "Сайгон", "Сан Торі", суші-бар "Кампай", індійська -"Бомбей Палас", "Гімалаї", "Ланка паб", "Ішанс расой", "Тадж", мексиканська -"Кантіна Аутека", "Текіла хаус", "Деспера-дос". Ресторани "Атланта", "Золота Рибка", "Золотий берег", "Пелікан", "Посейдон" спеціалізуються на приготуванні морепродуктів.

До речі, заклади з організацією відпочинку на воді (на базі комфортабельних річкових лайнерів) практикують набір сервісних послуг: VIPзал, кімнати відпочинку, більярд, риболовлю, сауну, прогулянку на катері по Південний Буг в літній сезон.

Можна підібрати й ресторани з в'єтнамською кухнею, ірландською, іспанською, корейською, ліванською, польською, турецькою, югославською. Отже, є широкий вибір із світової кухні. Для кожної притаманні національні страви, менеджерський стиль управління процесом, традиції у технології приготування їжі, сервірування столиків, ритуалу трапези, надання музичних, сервісних послуг під час обслуговування.

Результати групування ресторанів за показником вартості послуг у розрахунку на одну людину такі: до 10 дол. - 18,9%, від 10 до 20 дол. - 41,6%, від 20 до 30 дол. - 22,8%, від 30 до 50 дол. - 15,0%, від 50 дол. та вище - 1,7%.

На рівень цін ресторанних послуг впливають собівартість і склад сировини (продуктів), з яких готуються фірмові страви, категорія класності підприємства, інтенсивність відвідувань клієнтів, їх склад та фінансова забезпеченість, атмосфера перебування і відпочинку, включаючи розважальні заходи.

Останнім часом досить поширеним засобом розрахунку стали кредитні картки. Наприклад, кредитну картку "MasterCard/Eurocard" застосовують 71,2% ресторанів, "Visa" - 70,8%, "Maestro Cirrus" - 41,6%, "American Express", "Visa Electron" - по 28,3%, "Prestige card" -4,3%, "Diners Club" - 2,1%, "Discovery"-0,9%, "JCB" - 0,4%.

Щоб зарезервувати столик через Інтернет, потенційний клієнт спочатку вибирає ресторан, отримує про нього інформацію загального характеру, знайомиться з набором представленого меню, цінами.

Після фіксації кількості потрібних страв за певними позиціями, автоматично підраховується загальна вартість. Далі слід натиснути на кнопку "Замовлення столика" і система запропонує вказати такі дані: час, день, місяць, кількість осіб та тип резервування (сніданок, обід, вечеря, день народження).

Для підтвердження замовлення столика у ресторані необхідно вказати форму зворотнього зв'язку з клієнтом (електронна пошта, факс, телефон).

Деякі ресторани пропонують ще й електронну карту розміщення усіх наявних столиків і потенційний клієнт за певним номером може вибрати необхідні місця. On-line резервування безкоштовне, потрібно сплатити лише за замовлення у ресторані, а іноді навіть отримує знижку у розмірі 5-10%.

Така система розширює можливості корпоративно-групового обслуговування - ділових осіб, туристів, делегацій, екскурсантів. Завжди можна бути освідомленим про страви і ціни, представлені у режимі реального часу для попереднього формування власного меню-замовлення.[4,с.23-31]

Особливістю проекту є поповнення бази даних, своєчасне оновлення матеріалу,

активна маркетингова і рекламна підтримка. Це - показ баннерів, проведення конкурсів з метою виявлення найкращих ресторанів, заохочення клієнтів, участь у міжнародних виставках, презентації, розміщення веб-сайту на інших Інтернет-ресурсах, зв'язки з засобами масової інформації. Навіть є своя анкета тижня, у якій відвідувач може відповісти на поставлені запитання.

Електронне опитування проводиться для виявлення попиту на ресторанні послуги, складання портрету клієнта, з'ясування джерел отримання інформації про ресторани.

Це дає змогу побудувати стратегію маркетингових дій, орієнтуючись на ті сегменти ринку, які реально можуть стати споживачами ресторанних послуг. Потрібно відмітити й про наявність електронної книги "Скарг та пропозицій", у якій клієнт може висловити свої враження від перебування у ресторані, надати пропозиції щодо покращення рівня обслуговування.

Отримана інформація надсилається власнику закладу для прийняття відповідних заходів.[5,с.26-35]

Щоб у боротьбі за клієнта запропонувати послуги краще ніж у конкурентів, власних сил у ресторану буває недостатньо.

Умови конкуренції змушують шукати такі шляхи, які б орієнтувались на консолідацію зусиль, спільні інтереси серед однопрофільних підприємств для значно ширшого залучення відвідувачів, розв'язання поточних проблем, сприяння розвитку ресторанного господарства в цілому.

Слід зважати, що при відвідуванні ресторанів представники підприємницьких структур віддають перевагу сніданку за шведською лінією, бізнес-ланчу, діловій вечері, замовленню страв у готельний номер.

Для ділових осіб можуть бути запропоновані й такі послуги ресторанного сервісу як проведення презентацій, бізнес-зустрічей, фуршетів, банкетів, VIP зали, забезпечення ділових контактів, організація обслуговування в офісах, винос окремих страв для власників автомобілів, стоянку під охороною, замовлення таксі, свіжі газети. Літні майданчики, тераси при ресторанах сприяють збільшенню обсягу послуг.

На мою думку з метою заохочення клієнтів доцільно практикувати дисконтні картки, подарунки від закладу до дня народження відвідувача та свят, безкоштовне надання страви-сюрпризу за умови замовлення ресторанних послуг на певну суму, дегустації, приготування страв шеф-поваром за рецептом клієнта, радіо-вікторини, де переможці правильних відповідей нагороджуються безкоштовним ланчем. [12] Такі стимулюючі акції свідчать про уважне ставлення ресторану до клієнта.

Високий рівень сервісного обслуговування, смачна їжа, неординарний колорит інтер'єру, цікава шоу-програма створюють гарний настрій та незабутні враження, бажання знову відвідати заклад, поспілкуватись з новими друзями. Але все це можливо завдяки згуртованій команді фахівців, що турбується про імідж свого підприємства, як результат професійного, творчого підходу до справи.

Підготовка висококваліфікованих фахівців для підприємств громадського харчування повинна здійснюватись на підставі програм сучасного реформування галузі, новітніх технологій, комп'ютерної грамоти, вивчення іноземних мов, проходження практики з можливістю виїзду на стажування у зарубіжні країни.

Ресторанний бізнес є однією із найбільш значущих складових індустрії гостинності.

Водночас, ресторанний бізнес, з одного боку, є одним із засобів високоліквідного використання капіталу, а з іншого - середовищем із високим ступенем конкурентності. У всьому цивілізованому світі він є одним із найбільш розповсюджених видів малого бізнесу, тому заклади та підприємства ведуть між собою постійну боротьбу за сегментацію ринку; за пошук нових та за утримання постійних споживачів їхньої продукції та послуг.

Всі заклади та підприємства повинні мати високий рівень конкурентоспроможності.

Ресторанне господарство - це вид економічної діяльності суб'єктів господарської діяльності щодо надання послуг для задоволення потреб споживачів у харчуванні з організацією дозвілля або без нього.

Суб'єкти господарювання здійснюють діяльність у ресторанному господарстві через підприємства (заклади) ресторанного господарств ДСТУ 4281:2004

"Заклади ресторанного господарства.

Сучасний ресторанний бізнес, як ніколи раніше, пропонує широку номенклатуру послуг споживачам продукції та послуг громадського харчування.

Стандартні вимоги до здійснення послуг задекларовано у ДСТУ 3279-95

"Стандарти послуг.

Основні положення", ГОСТ 30335-95 "Услуги населению. Термины и определения", ГОСТ 30523-97 "Услуги общественного питания. Общие требования" (останні два є міждержавними стандартами, визнаними Україною як національні). [12]

У цих нормативно-технічних документах наведено стандартний перелік послуг для населення, що користується продукцією та послугами закладів (підприємств) громадського харчування.

Але в ресторанній справі немає меж досконалості, тому й з'являються нові їх види : послуги сомельє, години фортуни та щасливі години для гостей; гастрономічні шоу; урочиста презентація страв; бар-шоу; рибалка та кулінарне приготування у присутності гостя; караоке; кімнати для паління; знижки постійним клієнтам тощо.

На мою думку роль ресторанного господарства на сучасному етапі визначається характерами і масштабами потреб людей у послугах з організації споживання матеріальних і духовних благ у не домашніх умовах.

## **РОЗДІЛ 2. ХАРАКТЕРИСТИКА ОРГАНІЗАЦІЇ ПРОЦЕСУ ОБСЛУГОВУВАННЯ ТА ЙОГО МАТЕРІАЛЬНО-ТЕХНІЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ**

## **2.1. Характеристика комплексу послуг закладів ресторанного господарства**

За потужністю підприємства різного типу характеризуються кількістю місць або обсягом продукції, що виробляється. Типовими проектами передбачено будівництво їдалень на 50, 100, 150, 200, 300, 400, 500 і більше місць; ресторанів - на 100, 150, 200, 400, 500 місць; комплексних підприємств, які розміщені у житловому районі, на 150 та 200 місць, у зоні міського поселення - 300, 400, 500 місць; фабрики-заготівельні з потужністю виробництва 15, 25, 40 тонн тощо.

За характером контингенту, який обслуговується, розрізняють:

- загальнодоступний заклад ресторанного господарства, продукцію та послуги в якому може одержати будь-який споживач;
- закритий заклад ресторанного господарства, продукцію та послуги в якому може одержати певний контингент споживачів за місцем роботи, служби чи навчання (харчування особистого складу збройних сил, на підприємствах, будівництві, установах, у навчальних закладах);
- заклади ресторанного господарства, які обслуговують визначений контингент споживачів: мешканців готелів, мотелів, глядачів і відвідувачів спортивних установ, глядачів у закладах культури та мистецтва, пасажирів на вокзалах, пристанях, в аеропортах, тобто в основному пов'язані з обслуговуванням певного контингенту споживачів.[6]

Іноді послугами закладів ресторанного господарства при готелях користується населення міста.

Заклади можна поділити на групи залежно від методу обслуговування, що застосовується в них.

На мою думку, ресторани можна поділити на дві групи:

- з обслуговуванням офіціантами
- самообслуговуванням.

У першу групу ввійшли загальнодоступні ресторани класу "люкс" та "вищого", у другу групу ввійшли ресторани при службових закладах для організації сніданків, обідів, вечер.

Ресторани з самообслуговуванням можуть мати широкий і вузький асортимент страв. Вони за рівнем послуг належать до першого класу.

Заклади ресторанного господарства класифікують за видами економічної діяльності, торговельно-виробничими ознаками, класами, комплексом продукції і послуг, сезонністю, потужністю, характером контингенту, використовуваними методами обслуговування<sup>1</sup>.

За видами економічної діяльності заклади ресторанного господарства поділяються на такі групи:

- заклади, які здійснюють продаж їжі і напоїв, як правило, призначених для споживання на місці, з показом розважальних вистав або без них;
- заклади, які здійснюють продаж напоїв та обмеженого асортименту страв до них, як правило, призначених для споживання на місці, з показом розважальних вистав або без них;
- заклади, в яких здійснюється продаж їжі і напоїв, переважно за зниженими цінами, для споживачів, об'єднаних за професійними ознаками;
- заклади, які постачають їжу, приготовлену централізовано, для споживання в інших місцях.

До першої групи входять:

- ресторан
- кафе
- кафетерій
- закусочна

До другої:

- бар;

До третьої:

- їдальня
- буфет

До четвертої:

- фабрика-заготівельня
- фабрика-кухня

- домова кухня

- ресторан за спеціальним замовленням (catering).

За торговельною ознакою заклади ресторанного господарства поділяються на дві групи:

1) заклади, що продають продукцію і організують її споживання в торговельному залі (ресторани, бари, кафе тощо);

2) заклади, що продають продукцію для споживання за його межами (фабрика-заготівельня, фабрика-кухня, домова кухня тощо).

За виробничою ознакою заклади ресторанного господарства поділяються на ті, що мають власне виробництво, і ті, що не мають його.

Заклади, що мають власне виробництво, в свою чергу, поділяються на три групи:

1. Ті, що здійснюють виробництво кулінарної продукції - фабрика-кухня, фабрика-заготівельня тощо. Вони переробляють сировину індустріальними методами, виготовляють напівфабрикати, напів-готову та готову продукцію для постачання прикріплених до них дрібних і середніх закладів ресторанного господарства.

2. Ті, що поєднують функції виробництва та обслуговування споживачів, причому вони працюють на сировині і можуть частково використовувати напівфабрикати. До закладів, що працюють на сировині, відносять великі їдальні, ресторани тощо. Вони характеризуються закінченим виробничо-торговим циклом: виготовлену продукцію реалізують і організують її споживання у власному торговельному залі.

3. Ті, що працюють на напівфабрикатах і готовій продукції. До цієї групи закладів відносять їдальні-доготівельні, вагони -ресторани, заклади швидкого обслуговування, що мають доготівельні цехи, у яких напівфабрикати піддають подальшій обробці, доводячи до готовності. Продукцію реалізують споживачам у власних торговельних залах.

4. Вони можуть реалізовувати і готові вироби: наприклад, борошняні кондитерські і кулінарні вироби.

До закладів, що не мають власного виробництва, відносять: їдальні-

роздавальні, буфети, в яких реалізують холодні і гарячі страви та напої тощо. Вони здійснюють короткотермінове зберігання, розігрів та реалізацію готових страв, кулінарних та борошняних кондитерських виробів, які постачають підприємства із власним виробництвом. [8,с.61]

За ознакою комплексу продукції і послуг розрізняють:

- 1) заклади основного типу
- 2) спеціалізовані
- 3) комбіновані
- 4) комплексні

До закладів основного типу належать: ресторан, кафе, закуочна, їдальня, бар, кафетерій, буфет, фабрика-заготівельня, фабрика-кухня, домова кухня, що функціонують окремо.

До спеціалізованих підприємств відносять ресторани, кафе, закуочні, що відпускають та реалізують специфічний асортимент страв, напоїв та закупних товарів (ресторани з національною кухнею, кафе-морозиво, кафе-кондитерська; закуочна: пиріжкова, млинцева, піцерія; бар: пивний, винний тощо).

Комбінований заклад - це об'єднання декількох закладів різних типів в одній будівлі. Вони надають споживачу можливість вибору в одному місці кількох видів послуг: послуг, що надають ресторани і бари, більярдний клуб і кафе-бар тощо. Останні два підприємства відповідно можна віднести до закладу з послугами розваг та закладу ресторанного господарства з клубом, що надає спортивні послуги.[9]

До комплексного підприємства належить майдан харчування. У ДСТУ 4281:2004 "Заклади ресторанного господарства. Класифікація" дане визначення цьому поняттю: майдан харчування - це комплекс закладів ресторанного господарства, що мають загальний торговельний зал.

За сезонністю розрізняють постійно діючі заклади ресторанного господарства, що працюють цілий рік, та сезонні, що працюють у весняно-літній період. Заклади ресторанного господарства можуть бути стаціонарними та пересувними - автоїдальні, автобуфети, вагони ресторани тощо.

За потужністю підприємства різного типу характеризуються кількістю місць або

обсягом продукції, що виробляється. Типовими проектами передбачено будівництво їдалень на 50, 100, 150, 200, 300, 400, 500 і більше місць; ресторанів - на 100, 150, 200, 400, 500 місць; комплексних підприємств, які розміщені у житловому районі, на 150 та 200 місць, у зоні міського поселення - 300, 400, 500 місць; фабрики-заготівельні з потужністю виробництва 15, 25, 40 тонн тощо.

За характером контингенту, який обслуговується, розрізняють:

- загальнодоступний заклад ресторанного господарства, продукцію та послуги в якому може одержати будь-який споживач;
- закритий заклад ресторанного господарства, продукцію та послуги в якому може одержати певний контингент споживачів за місцем роботи, служби чи навчання (харчування особистого складу збройних сил, на підприємствах, будівництві, установах, у навчальних закладах);
- заклади ресторанного господарства, які обслуговують визначений контингент споживачів: мешканців готелів, мотелів, глядачів і відвідувачів спортивних установ, глядачів у закладах культури та мистецтва, пасажирів на вокзалах, пристанях, в аеропортах, тобто в основному пов'язані з обслуговуванням певного контингенту споживачів.

Іноді послугами закладів ресторанного господарства при готелях користується населення міста.[10,с.63-68]

Заклади можна поділити на групи залежно від методу обслуговування, що застосовується в них.

Так, ресторани можна поділити на дві групи: з обслуговуванням офіціантами та самообслуговуванням. У першу групу ввійшли загальнодоступні ресторани класу "люкс" та "вищого", у другу групу ввійшли ресторани при службових закладах для організації сніданків, обідів, вечер. Ресторани з самообслуговуванням можуть мати широкий і вузький асортимент страв. Вони за рівнем послуг належать до першого класу.

Ресторанне господарство - це вид економічної діяльності суб'єктів господарювання щодо надання послуг для задоволення потреб споживачів у харчуванні з організацією дозвілля або без нього.

## Характеристика типів закладів ресторанного господарства

Суб'єкти господарювання здійснюють торговельно-виробничу діяльність у ресторанному господарстві через заклади ресторанного господарства.

Заклади ресторанного господарства надають споживачам комплекс різноманітних послуг, які за своїм характером можна поділити на:

- послуги харчування;
- послуги з виготовлення кулінарної продукції та кондитерських виробів;
- послуги з реалізації продукції;
- послуги організації обслуговування споживачів (реалізація продукції та організація її споживання);
- послуги з організації дозвілля;
- інформаційно-консультативні послуги;
- інші послуги[2].

Послуги харчування - це послуги з виготовлення кулінарної продукції, її реалізації і організації споживання відповідно до типу і класу закладу, тому вони поділяються на послуги харчування: ресторану, бару, кафе, закускової, їдальні тощо.

Послуги з реалізації продукції власного виробництва і закупних товарів та послуги з організації споживання є двома складовими поняття організації обслуговування.

Послуги з виготовлення кулінарної продукції і кондитерських виробів у закладах ресторанного господарства включають:

- виготовлення кулінарної продукції та кондитерських виробів на замовлення споживачів, у тому числі у складному виконанні та з додатковим оформленням;
- виготовлення страв з сировини замовника;
- послуга кухаря, кондитера з виготовлення страв, кулінарних і кондитерських виробів удома;

Послуги з реалізації продукції включають:

- реалізацію кулінарних та кондитерських виробів за межами закладу ресторанного господарства;
- відпуск обідів додому;
- комплектування наборів кулінарної продукції в дорогу, в тому числі туристам

для самостійного приготування;

ГОСТ 30523-97. Межгосударственный стандарт. Услуги общественного питания. Общие требования. - К.: Госстандарт Украины, 1998.

Ресторанне господарство -- сукупність підприємств (закладів ресторанного господарства) різних організаційно-правових форм і громадян підприємців, які займаються виробництвом, реалізацією та організацією споживання продукції. Це вид економічної діяльності суб'єктів господарської діяльності щодо надання послуг для задоволення потреб споживачів у харчуванні з організацією дозвілля або без нього. Підприємства харчування в готелях проектують відповідно до завдання на проектування з урахуванням вимог ДБН В.2.2-9, ДСТУ 4281 та СанПиН 42-123-5777

Підприємства харчування, розташовані в готелях, поділяють на відкриті (загальнодоступні, але з переважним обслуговуванням проживаючих у готелі, що мають доступ як з готелю, так і з населеного пункту, де знаходиться готель) і закриті, які обслуговують лише проживаючих. Вхід до закладів ресторанного господарства (ресторан, кафе, бар) для готелів категорії від \*\* до \*\*\*\*\* має бути з готелю, для ресторанів у готелях категорії від \*\*\* до \*\*\*\*\* може бути і окремий вхід з вулиці, але це не стосується закладів ресторанного типу, розташованих вище другого поверху.

У готелях категорії від \*\* до \*\*\*\*\* слід передбачати їдальні та буфети персоналу з розрахунку одночасної мінімальної посадки 30 % найбільшої зміни в їдальнях і 2 % у буфетах. У готелях категорії \* - відповідно 20 % і 10 %. У готелях категорії \*\*\*\* та \*\*\*\*\* повинно передбачатися окреме приміщення для харчування персоналу.

У готелях усіх категорій місткістю більше 300 місць допускається влаштування магазинів із входами з готелю і з вулиці (зовні).

У складі підприємств харчування готелів, що здійснюють концертно-естрадні програми, слід передбачати додаткові приміщення і майданчики, склад і площі яких визначаються завданням на проектування або проектом.

При розміщенні підприємств ресторанного господарства над житловими зонами

готелів і на відкритих майданчиках необхідно передбачати шумозахист житлових приміщень згідно з вимогами 8.9 та 8.10 і навколишньої житлової забудови.[1].

Вимоги до закладів ресторанного господарства поділяються на:

- загальні
- відмінні для закладів певного типу і класу.

До загальних вимог відносять наступні:

- у закладах ресторанного господарства всіх типів і класів повинні забезпечуватися безпека життя і здоров'я споживачів та збереження їхніх речей, виконання санітарних вимог та технічних норм і правил, чинних ДСТУ, ГОСТів, ТУ, збірників рецептур страв, кулінарних і кондитерських виробів, наказів про порядок розробки та затвердження технологічної документації на фірмові страви, кулінарні та борошняні кондитерські вироби;
- в усіх закладах ресторанного господарства рекомендується передбачати умови для пересування інвалідів на колясках;
- заклади ресторанного господарства повинні мати необхідні, відповідно до свого типу, виробничі, торговельні та побутові приміщення, а також устаткування для приготування і продажу їжі, що відповідають екологічним та санітарно-гігієнічним нормам, правилам техніки безпеки і протипожежним вимогам;
- склад і площі приміщень закладів мають відповідати будівельним нормам і санітарно-технічним вимогам до сфери ресторанного господарства;
- архітектурно-планувальні рішення та матеріально-технічне оснащення приміщень закладів ресторанного господарства мають базуватися на принципах раціональної організації виробничо-торговельних процесів;
- у закладах ресторанного господарства має бути забезпечена відповідно до типу і класу гармонія зовнішнього та внутрішнього оформлення;
- відповідно до типу і класу закладу ресторанного господарства має бути забезпечена наявність достатньої кількості столового посуду, наборів та столової білизни;
- кількість та професійно-кваліфікаційний склад працівників виробництва та обслуговуючого персоналу має забезпечувати виконання вимог згідно з типом і

класом закладу ресторанного господарства;

- обслуговуючий персонал закладу ресторанного господарства повинен надавати споживачам вичерпну інформацію про кулінарну продукцію, товари та послуги;
- інформація про тип і клас закладу, режим його роботи має бути розміщена на фасаді приміщення.

Відмінні вимоги до закладів ресторанного господарства визначені у таких основних характеристиках:

- місцезнаходження закладу і стан прилеглої території;
- вид, тип та особливості будівлі;
- комфортність, зовнішній і внутрішній дизайн приміщення;
- оснащення закладів устаткуванням, меблями, посудом, столовими наборами, білизною;
- процес обслуговування;
- асортимент продукції та вимоги до оформлення меню, преїскуранта і карти вин;
- кваліфікація персоналу;
- номенклатура додаткових послуг.[7]

При проектуванні готелів у складі багатофункціональних будинків, а також при реконструкції готелів кількість посадкових місць, види і спеціалізація підприємств ресторанного господарства визначаються завданням на проектування або проектом.

У процесі комплексного обслуговування туристів заклади ресторанного господарства відіграють особливо важливу роль і набувають специфічних рис, що дозволяє вважати цей вид господарської діяльності важливою складовою індустрії туризму.

Організація закладів ресторанного господарства на підприємствах готельного господарства - другий основний вид діяльності більшості готелів після номерного фонду, якою, зазвичай, займається велика кількість співробітників.

У ресторанному господарстві зосереджена значна частина матеріально-технічної бази туризму. Від рівня розвитку матеріально-технічної бази підприємств ресторанного господарства залежить ступінь комплексного обслуговування та

задоволення потреб споживачів.

Для класифікації закладів ресторанного господарства при готельних підприємствах використовують ряд критеріїв, найбільш важливими серед яких є:

- характер торгово-виробничої діяльності;
- місце розташування;
- контингент споживачів;
- асортимент продукції (спеціалізація);
- форма обслуговування;
- час функціонування;
- рівень обслуговування.

Характерною особливістю обслуговування туристів у готелях є надання їм повного комплексу послуг (сніданок, обід, вечеря).

Це здійснюється з двох причин:

- на відміну від готельних номерів, харчування і напої в підприємствах готельного господарства можуть надаватися як гостям, що проживають, так і тим хто не проживає в готелі, ці послуги можуть складати великі об'єми;
- надання послуг харчування і напоїв - відносно трудомістка послуга.

Організовані групи туристів сплачують за послуги харчування заздалегідь.

Задоволенню цих потреб значною мірою сприяє розгалуженість мережі закладів ресторанного господарства, рівень та якість обслуговування у них.

На відміну від організованих груп туристів туристи-індивідуали потребують не тільки основних послуг підприємств ресторанного господарства, але і додаткових, наприклад, організації харчування в номерах, комплектації страв у спеціальній упаковці, придатній для споживання, купівлі напівфабрикатів максимального ступеня готовності тощо.

Господарська діяльність закладів ресторанного господарства, що задовольняють потреби туристів, значною мірою пов'язана із типом та категорією підприємства готельного господарства, сезонністю його функціонування. Залежно від роботи заклади ресторанного господарства поділяють на цілорічні та сезонні, а за організацією розрізняють закриті, відкриті та змішаного типу.

Закрита форма організації закладу ресторанного господарства характерна для підприємств готельного господарства організованого відпочинку (санаторії, будинки відпочинку, турбази тощо), в яких споживачі одержують повний комплекс (чотириразове чи триразове) харчування.

Відкрита форма організації закладу ресторанного господарства характерна для переважної більшості підприємств готельного господарства різних типів і категорій.

Змішана форма організації закладів ресторанного господарства; поєднує характерні особливості вищезазначених. Така форма зручна як для організованих груп туристів, так і для туристів-індивідуалів. Це дозволяє туристам урізноманітнити меню, вибрати зручне для кожного випадку місце харчування. Залежно від режиму роботи заклади ресторанного господарстві поділяють на цілорічні та сезонні, та на різні типи за асортиментом страв, що реалізуються, формами обслуговування, загальними ознаками виробничо-торговельної діяльності.

Одним із типів закладів ресторанного господарства, що сприяють кращому ознайомленню з традиціями та культурою країни перебування, є етнографічні ресторани та кафе. У цих закладах національні особливості виявляються в інтер'єрі, одязі офіціантів, музичному супроводженні оркестру і, найголовніше, в асортименті страв і напоїв. Такі заклади ресторанного господарства зазвичай відвідує переважна більшість туристів.

Найбільш поширеними типами закладів ресторанного господарства, які функціонують при підприємствах готельного господарства, є: ресторани, бари, буфети, закусочні, їдальні.

## **2.2. Характеристика організації процесу обслуговування та його матеріально-технічне забезпечення**

- реалізація кулінарної продукції і кондитерських виробів через розносну та дрібно роздрібну мережу.

Послуги з організації споживання продукції та обслуговування споживачів

включають:

- організацію обслуговування свят, сімейних обідів, ритуальних заходів;
- організацію обслуговування учасників конференцій, семінарів, нарад, культурно-масових заходів тощо;
- послуги офіціанта (бармена) з обслуговування вдома;
- доставку кулінарної продукції та кондитерських виробів на замовлення споживачів, у тому числі в бенкетному виконанні;
- доставку кулінарної продукції та кондитерських виробів на замовлення і обслуговування споживачів на пасажирському транспорті (у тому числі в купе, каюті, салоні літака);
- доставку кулінарної продукції, кондитерських виробів і обслуговування споживачів на робочих місцях і вдома;
- доставку кулінарної продукції, кондитерських виробів і обслуговування в номерах готелю;
- бронювання місць у залі закладу ресторанного господарства;
- продаж талонів та абонементів на обслуговування скомплектованими раціонами.

Інформаційно-консультативні послуги включають:

- консультації спеціалістів з виготовлення, оформлення кулінарної продукції, кондитерських виробів та сервування столу;
- консультації дієтичної сестри з питань використання дієтичної продукції при різних захворюваннях (у дієтичних їдальнях);
- організацію навчання кулінарній майстерності.

Послуги з організації дозвілля включають:

- організацію музичного обслуговування;
- організацію проведення концертів, програм вар'єте і відео-гірограм;
- забезпечення газетами, журналами, настільними іграми, ігровими автоматами, більярдом тощо.

До інших послуг включають: прокат столової білизни, посуду, наборів, інвентарю; продаж фірмових значків, квітів, сувенірів; надання парфумерії, засобів для чищення взуття; дрібний ремонт та чищення одягу; пакування страв та виробів

після обслуговування споживачів або куплених на підприємстві; надання споживачам телефонного та факсимільного зв'язку; гарантування збереження особистих речей і цінностей споживача; виклик таксі на замовлення; паркування особистого транспорту споживачів на організованій стоянці тощо.

Залежно від режиму роботи заклади ресторанного господарстві поділяють на цілорічні та сезонні, та на різні типи за асортиментом страв, що реалізуються, формами обслуговування, загальними ознаками виробничо-торговельної діяльності. Одним із типів закладів ресторанного господарства, що сприяють кращому ознайомленню з традиціями та культурою країни перебування, є етнографічні ресторани та кафе. У цих закладах національні особливості виявляються в інтер'єрі, одязі офіціантів, музичному супроводженні оркестру і, найголовніше, в асортименті страв і напоїв. Такі заклади ресторанного господарства зазвичай відвідує переважна більшість туристів.

Найбільш поширеними типами закладів ресторанного господарства, які функціонують при підприємствах готельного господарства, є: ресторани, бари, буфети, закусочні, їдальні.

Ресторан - заклад ресторанного господарства з різноманітним асортиментом закупівельних товарів, споживачів готельних послуг, відвідувачів у ресторані у ньому харчуються іноземні туристи, офіціанти повинні володіти однією із іноземних мов.

У ресторанах при готельних підприємствах постійно організовують тематичні вечори, прийоми, презентації тощо. Кількість місць у торгових залах має відповідати місткості підприємства готельного господарства.

Серед типів закладів ресторанного господарства, які функціонують на підприємствах готельного господарства, значне місце займають бари.

Бар - заклад ресторанного господарства, в якому через барну стійку реалізують алкогольні, безалкогольні, змішані напої та страв до них і закупівельні товари.

Так само як і ресторани, бари поділяють на класи.

У барах різних класів правила забезпечення посудом, меблями, засобами реклами

такі самі як і в ресторанах відповідного класу.

За асортиментом продукції розрізняють бари: загального призначення та спеціалізовані - десертні, вітамінні, молочні, пивні. За функціональним призначенням - танцювальні, диско-бари, ігрові (кегельбан) тощо. Бари загального призначення організовують у приміщеннях суміжних з вестибюлем, холах, ресторанах, поряд із основним залом або у залі кафе. В них реалізують різноманітні коктейлі, бутерброди, кондитерські вироби, фрукти, соки. - Вітамінний бар - це заклад ресторанного господарства, що спеціалізується на приготуванні безалкогольних коктейлів, соків, салатів з овочів, фруктів, ягід і гарячих напоїв.

Танцювальні бари організовують в окремих приміщеннях. Вони працюють переважно у вечірній час. У залі виділяють місце для оркестру, танців, концертних виступів. Проектуючи такі бари, на одне місце відводять до 1,8 м<sup>2</sup> за столиками та 0,4 м<sup>2</sup> для танцювального майданчика.

Ігрові бари - це заклади ресторанного господарства, в яких реалізацію коктейлів, спеціальних закусок, гарячих напоїв здійснюють у залах, де встановлені різноманітні гральні автомати. Ігрові бари розташовують у готельних комплексах і зонах відпочинку населення. Споживачів обслуговують бармени або офіціанти.

Гриль-бари - це заклади ресторанного господарства, призначені для реалізації виробів з м'яси, птиці, риби, смажених в електрогрилях, а також гарячих і холодних напоїв, натуральних вин, кондитерських виробів. Такі бари функціонують в готелях що мають досить велику територію та знаходяться в гірській місцевості чи поблизу лісу.

Снек-бари - це заклади ресторанного господарства, що поєднують у собі функції бару та закускової. Поряд з організацією харчування в них створюють умови для відпочинку відвідувачів.

Ці підприємства розташовують в мотелях і кемпінгах.

Також бари класифікують залежно від їхнього розташування в приміщенні підприємства готельного господарства: -

- вестибюльний бар слугує зручним місцем для зустрічей і бесід;
- ресторанний бар є традиційно елементом інтер'єру ресторану;
- допоміжний бар являє собою торговий зал, розташований, на поверхах готельного підприємства. У великих готелях їх може бути декілька. В них зосереджують запаси вин, пива й інших напоїв для обслуговування споживачів безпосередньо в номерах;
- банкетний бар розташований у банкетному залі. Використовується винятково для обслуговування банкетів і конференцій;
- бар при басейні. Функціонує в готельних підприємствах високої категорії;
- міні-бари - маленькі бари з холодильником у кімнатах номерів.

Буфет - заклад ресторанного господарства з обмеженим асортиментом готових страв і напоїв, розміщений у спеціально обладнаному приміщенні, де їжу споживають стоячи або продають на винос. У готельних підприємствах організовують буфети на поверхах, де обслуговують споживачів. Вони працюють за методом самообслуговування. На два-три поверхи розміщують один буфет. Режим роботи передбачає забезпечення харчуванням в ранкові та вечірні години. Буфет складається з залу, виробничих і підсобних приміщень. Буфети на поверхах за допомогою службових ліфтів, підйомників повинні мати зручне сполучення зі складом і виробництвом ресторану, що забезпечує їх безперебійну роботу.

Закусочна - заклад ресторанного господарства самообслуговування, де переважає асортимент гарячих і холодних закусок, нескладного приготування, призначений для швидкого обслуговування споживачів.

Їдальня - заклад ресторанного господарства для обслуговуванні певного контингенту споживачів із різноманітним асортиментом продукції власного виробництва і закупівельних товарів, в якому страві можуть подавати у вигляді скомплектованих раціонів харчування заклад ресторанного господарства входить до структури курортних готелів.

Ресторанне господарство (РГ) -- це вид економічної діяльності суб'єктів господарської діяльності з надання послуг із задоволення потреб споживачів у

харчуванні з організацією дозвілля чи без нього. Заклад ресторанного господарства\* -- це організаційно-структурна одиниця у сфері ресторанного господарства, яка здійснює виробничо-торговельну діяльність: виготовляє та (або) доготовляє, продає і організує вживання продукції власного виробництва та закупних товарів, може організовувати дозвілля споживачів. Заклади ресторанного господарства підрозділяються за типами та класами. Вибір типу закладу ресторанного господарства та класу ресторану чи бару здійснюється суб'єктом господарської діяльності самостійно з урахуванням вимог законодавства України

### **РОЗДІЛ 3. ХАРАКТЕРИСТИКА ТИПІВ ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА**

У процесі обслуговування, як правило, заклади ресторанного господарства надають споживачам комплекс послуг.

Перелік послуг, що надають заклади ресторанного господарства, залежить від типу і класу закладу.

Послуги повинні мати соціальну адресність, тобто відповідати вимогам певного контингенту споживачів.

При їх наданні слід враховувати вимоги ергономічності, що характеризується відповідністю умов обслуговування гігієнічним, антропометричним і фізіологічним можливостям споживання.

Дотримання вимог ергономічності сприяє забезпеченню комфортності обслуговування, збереженню здоров'я і працездатності споживача.

Естетичність послуг (наступна важлива вимога) характеризується гармонійністю архітектурно-планувального і колористичного рішення приміщень, а також умовами обслуговування, у тому числі зовнішнім виглядом обслуговуючого персоналу, сервуванням столу, оформленням і подаванням страв.

Вимога інформованості передбачає повне, достовірне та своєчасне інформування споживача про надавані послуги, зокрема по харчовій та енергетичній цінності кулінарної продукції, що дозволяє споживачу, з урахуванням віку та стану здоров'я, правильно підібрати меню.

Вимоги інформативності забезпечуються також різними видами реклами. Послуги закладів ресторанного господарства і умови їх надання повинні бути безпечні для життя і здоров'я споживачів, забезпечувати збереження їх майна і охорону навколишнього середовища.

Умови надання послуг повинні відповідати вимогам діючої нормативної інформації за рівнем шуму, вібрації, освітлення, стану мікроклімату, санітарним нормам і правилам, архітектурно-планувальним і конструктивним рішенням, вимогам електро-, пожежо- та вибухобезпечності.

Екологічна безпека повинна забезпечуватися дотриманням встановлених вимог охорони навколишнього середовища до території, технічного стану та утримання приміщень, вентиляції, водо-забезпечення, каналізації тощо, а також положень державних стандартів системи безпеки праці.

Виробничий та обслуговуючий персонал повинен мати відповідну спеціальну підготовку щодо дотримання санітарних вимог і правил особистої гігієни на виробництві, при зберіганні, реалізації та організації споживання кулінарної продукції.

Для приготування кулінарної продукції на підприємствах обладнуються

спеціальні виробничі приміщення - заготівельні та доготівельні цехи. Цех - відокремлена складова частина підприємства, в межах якої виготовляється продукція визначеного асортименту відповідно до виробничої програми. Залежно від потужності ресторану й спроможності цехів в них виділяють виробничі відділення, технологічні (поточні) лінії, в межах яких укомплектовуються спеціалізовані й універсальні робочі місця.

Виробничі приміщення виділені в цехах підприємств характеризуються тим, що в них виготовляється продукція за певним закінченим циклом.

Технологічні (поточні) лінії розміщуються відповідно до послідовності технологічних процесів виготовлення напівфабрикатів, кулінарних і кондитерських виробів.

Технологічний процес виробництва кулінарної продукції більшості ресторанів поділяється на дві стадії: первинна обробка продуктів, яка включає операції по виготовленню напівфабрикатів і теплова обробка продуктів, в процесі якої напівфабрикати доводяться до готовності.

Робоче місце - це визначена робоча площа, яку укомплектовують засобами і предметами праці для виконання певних операцій в ході виробничого процесу.

Цехова структура виробництва ресторанних підприємств дозволяє широко застосовувати спеціалізацію не лише щодо окремих ділянок виробництва, але й щодо окремих працівників, що займаються виготовленням продукції.

Безцехова структура виробництва застосовується на підприємствах, де немає можливостей для створення окремих цехів.

Характерним для них є виконання певного виробничого циклу на виділених технологічних лініях з універсальними робочими місцями.

Така структура виробництва переважає при постачанні підприємства напівфабрикатами різного ступеня готовності.

Розміщення обладнання у виробничих приміщеннях повинне відповідати послідовності технологічних процесів, що виключає виникнення зустрічних потоків сировини та готової продукції, прискорює тривалість приготування страв, сприяє організації праці працівників на науковій основі.

Інтер'єр виробничих приміщень повинен відповідати вимогам здійснення технологічних процесів.

Всі приміщення ресторанного підприємства формуються в залежності від різних вимог: обов'язкових норм і правил (санітарних, пожежних, будівельних), викладених у відповідних документах ДСТУ, СНіП, ППБ тощо.

## **ВИСНОВКИ**

Під час написання роботи я мала змогу охарактеризувати місце ресторану в готельному комплексі та складові організації продовольчого постачання до ресторану.

За теперішніх часів не можливо собі уявити існування та підприємницьку діяльність готелів без такої допоміжної функціональної одиниці в структурі готельного комплексу, як ресторан. В більшості готелів вартість за проживання включає вартість сніданку, з номеру можна замовити обід або деякі екзотичні

страви. Тому для готелів характерні наявність в структурі готелю ресторану або тісне співробітництво з якимось рестораном.

Готельний комплекс є надзвичайно важливим елементом соціальної сфери, що грає велику роль у підвищенні ефективності суспільного виробництва і відповідно зростання життєвого рівня населення.

У ресторанному господарстві зосереджена значна частина матеріально-технічної бази туризму. Від рівня розвитку матеріально-технічної бази підприємств ресторанного господарства залежить ступінь комплексного обслуговування та задоволення потреб споживачів. У процесі комплексного обслуговування туристів заклади ресторанного господарства відіграють особливо важливу роль і набувають специфічних рис, що дозволяє вважати цей вид господарської діяльності важливою складовою індустрії туризму. Як показує аналіз готельних послуг, важливою конкурентною перевагою готельного комплексу є саме те, чи здатний готель запропонувати повний спектр сервісів і яка якість готельних послуг.

### **СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:**

1. Конституція України II Відомості Верховної Ради України. – 1996. — №30. – Ст. 141.
2. Про підприємництво: Закон України від 22.03.94 № 22.
3. Про захист прав споживачів: Закон України від 15.12.93 № 3682.
4. Про туризм: Закон України від 15.09.95 № 325/95-ВР.
5. Про заходи подальшого розвитку туризму: Постанова Кабінету Міністрів України від 29.04.99 № 728.

6. Про Основні напрями розвитку туризму в Україні до 2010 року: Указ Президента України від 10.08.99 № 973/99.
7. Іванова Л. О. Маркетингові можливості сучасного готельного бізнесу в Україні.-Л., 2017.
8. Обов'язкова сертифікація туристичних та готельних послуг в Україні. Довідник / Держстандарт України, Держкомтуризм України, ДНДІ “Система”, Укр. міжнародний фонд якості. — Л., 2007.
9. Федорченко В. К., Мініч І. М. Готельне господарство: основні показники, оцінка якості послуг. – К.: КІТЕП, 2019.
10. Федорченко В. К., Мініч І. М. Туристський словник-довідник. – К.: “Дніпро”, 2010.
11. Шаповал М. І. Основи стандартизації, управління якістю і сертифікації. -К.: УФІМБ, 2010.
12. Основні показники роботи готелів України за 2017 рік: Стат. бюл. – К.: Держкомтуризм України, 2017.
13. Основні показники роботи готелів України за 1998 рік: Стат. бюл. – К.: Держкомтуризм України, 2018.
14. Основні показники роботи готелів України за 1999 рік: Стат. бюл. – К.: Держкомтуризм України, 2019.
15. Основні показники Державної програми розвитку туризму 2015 року та діяльності туристичних підприємств України. – К.: Держкомтуризм України, 1996.
16. Закон України “Про туризм” в редакції від 18 листопада 2003 р. №1281-IV
17. Порядок застосування нормативів забезпеченості місцями в закладах ресторанного господарства, затверджений Міністерством економіки України, наказ №1111 від 12.10.2009 р.
18. Правила № 219 -- Правила роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства, затверджені наказом Мінекономіки та з питань європейської інтеграції України від 24.07.2002 р. № 219.

19. ДЕРЖАВНІ БУДІВЕЛЬНІ НОРМИ УКРАЇНИ. Будинки і споруди. ГОТЕЛІ. ДБН В.2.2-20:2008.
20. Сокол Т.Г. Основи туристичної діяльності. - К.: Грамота, 2008. - 264 с.
21. Постанова КМУ “Про порядок надання послуг з тимчасового розміщення (проживання)” від 15 березня 2006 року №297
22. Закон № 2806 -- Закон України «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності» від 06.09.2005 р. № 2806-IV.