

Харківський національний університет імені В. Н. Каразіна
Факультет міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу
Кафедра міжнародної електронної комерції та готельно-ресторанної
справи

ДО ЗАХИСТУ

завідувачка кафедри
міжнародної електронної комерції
та готельно-ресторанної справи
доц. Данько Н.І.

Кваліфікаційна робота бакалавра

на тему: «Модернізація виробництва продукції та підвищення її якості
на підприємствах ресторанного господарства»

Виконала:
студентка 4 курсу, групи УГР-41
спеціальності 241 Готельно-ресторанна
справа
ОПП «Готельно-ресторанна справа»
Кульчицька Юлія Сергіївна

Керівник:
доц. к.т.н. Соколовська О.О.

Підсумкова оцінка:
за шкалою ЗВО: _____
кількість балів: _____

Голова Екзаменаційної комісії

(підпис)

(прізвище та ініціали)

Харків – 2023 року

Міністерство освіти і науки України
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
імені В. Н. КАРАЗІНА

Факультет міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу
Кафедра міжнародної електронної комерції та готельно-ресторанної справи

ЗАВДАННЯ ДО КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ БАКАЛАВРА

Студентки Кульчицької Юлії Сергіївни

Курсу IV групи УГР-41

Тема кваліфікаційної роботи : «Модернізація виробництва продукції та підвищення її якості на підприємствах ресторанного господарства»

затверджена наказом від 24.03.2023 року № 4002-5/591

Графік виконання робіт:

Назва розділів роботи	Дата закінчення	Відмітка про виконання (підпис керівника)
Теоретичні основи модернізації процесу виробництва та поліпшення якості продукції на підприємствах ресторанного господарства	16.03.2023	
Дослідження організації виробничо-технологічного процесу виготовлення макаронної продукції в ресторані «La Pasta»	20.04.2023	
Модернізація процесу виробництва та поліпшення якості продукції у «La Pasta»	15.05.2023	

Термін подання роботи на кафедру 18.05.2023 р.

Термін та результати попереднього захисту (допуск/ недопуск до захисту, ступінь готовності роботи у відсотках) 19.05.2023 р.

КЕРІВНИК РОБОТИ:

доц. к.т.н. Олена СОКОЛОВСЬКА

Дата видачі завдання 10.12.2022 р.

Завдання прийняте до виконання

Юлією КУЛЬЧИЦЬКОЮ

Завідувачка кафедри
 міжнародної електронної комерції
 та готельно-ресторанної справи,

к.е.н., доц. Наталя ДАНЬКО

АНОТАЦІЯ

Кульчицька Ю. С. Модернізація виробництва продукції та підвищення її якості на підприємствах ресторанного господарства

Дану кваліфікаційну роботу присвячено оптимізації виробництва шляхом підвищення якості та розширення асортименту продукції. Проведено аналіз сучасних тенденцій у закладах ресторанного господарства та розглянуто стратегії залучення нових відвідувачів за допомогою розширення порядку асортиментної номенклатури закладу на основі анкетування. Надано рекомендації щодо підвищення конкурентоспроможності завдяки використанню харчових добавок, таких як протеїновий порошок, які сприятимуть запобіганню дефіциту необхідних поживних речовин, а саме – білків.

Ключові слова: модернізація, макаронні вироби, заклад ресторанного господарства, харчова добавка, паста, якість, споживач, макаронна продукція.

ANNOTATION

Kulchytska Y. S. Modernization of production and improvement of products quality at enterprises of the Restaurant Business.

This qualification work is devoted to the optimization of production by improving the quality and expanding the range of products. An analysis of modern trends in restaurant establishments was conducted and strategies for attracting new visitors were considered by expanding the order of the assortment of the establishment based on a questionnaire. Recommendations are given to increase competitiveness through the use of food additives, such as protein powder, which will help prevent the deficiency of essential nutrients, namely proteins.

Keywords: modernization, pasta, restaurant, food supplement, quality, consumer, pasta products.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	5
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ МОДЕРНІЗАЦІЇ ПРОЦЕСУ ВИРОБНИЦТВА ТА ПОЛІПШЕННЯ ЯКОСТІ ПРОДУКЦІЇ НА ПІДПРИЄМСТВАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА.....	8
1.1. Сутність структури та характеристика виробничого процесу виготовлення продукції у закладах ресторанного господарства	8
1.2. Нормативно-правове регулювання та основні принципи організації виробництва макаронної продукції в закладах ресторанного господарства ..	13
1.3. Асортиментна номенклатура та харчова цінність макаронної продукції на підприємствах ресторанного господарства	19
1.4. Практичні аспекти введення харчових добавок у раціон	23
Висновки до розділу 1	27
РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ ВИРОБНИЧО-ТЕХНОЛОГІЧНОГО ПРОЦЕСУ ВИГОТОВЛЕННЯ МАКАРОННОЇ ПРОДУКЦІЇ В РЕСТОРАНІ «La Pasta».....	29
2.1. Аналіз роботи і технологічного процесу виготовлення макаронної продукції у виробничих структурних підрозділах ресторану «La Pasta»	29
2.2. Асортиментний аналіз макаронної продукції у ресторані «La Pasta»	38
Висновки до розділу 2	42
РОЗДІЛ 3. МОДЕРНІЗАЦІЯ ПРОЦЕСУ ВИРОБНИЦТВА ТА ПОЛІПШЕННЯ ЯКОСТІ ПРОДУКЦІЇ у «La Pasta»	43
3.1. Удосконалення структури основного виробництва в досліджуваному закладі ресторанного господарства	43
3.2. Рекомендації щодо удосконалення організації виробничого процесу виготовлення макаронної продукції на підприємстві	53
Висновки до розділу 3	58
ВИСНОВКИ	59
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	62
ДОДАТКИ.....	67

ВСТУП

Актуальність теми. Ресторанний бізнес на даний час є одним із провідних у сфері обслуговування. І це не лише високоприбутковий вид економічної діяльності, а й вельми ризикований. У конкурентній боротьбі власники ресторанів змушені вирішувати безліч проблем, більшість яких нині пов'язані з економічною ефективністю діяльності, управлінням персоналом ресторанів і звісно ж якістю продукції.

Основною метою виробничої діяльності є збільшення прибутку та підвищення ефективності виробництва. До одного із основних факторів максимізації доходів належить модернізація виробничого процесу на підприємстві. Організація праці та ефективна побудова виробничих процесів впливають як на отримання прибутку, так і на швидкість роботи підприємства, обсяг витрачених нематеріальних і матеріальних ресурсів. Перелічені показники вкрай затребувані у кризовій ситуації. Так як більшість українських ЗРГ стикаються з проблемами збиткового виготовлення продукції, що випускається, порушенням управлінської ієрархії, нераціонального використання обладнання і скорочення штату виробничого персоналу.

Проблема якості продукції актуалізується всім підприємствам, що функціонують у сучасній ринковій системі, якій притаманні нестійкість і мобільність кон'юнктури. В умовах перспективи розвитку закладів ресторанного господарства визначаються домінуючою ролі якості наданих послуг, зокрема якості харчування. З тим, більшість закладів ресторанного господарства мають ідентичний рівень технічної оснащеності, використовують аналогічні технології приготування кулінарної продукції, тобто якість виробленої ними продукції сприймається споживачами як базова складова послуги. Можна підсумувати, що якість обслуговування стає ключовим чинником конкурентоспроможності підприємств закладів ресторанного господарства.

У наукових працях розглядаються різноманітні аспекти управління системами якості продукції. На жаль, залишається дуже багато невирішених питань підвищення якості, саме вони є актуальною проблемою на сьогоднішній день та потребують подальшої уваги. Для модернізації процесу виробництва і підвищення якісної продукції необхідно використовувати основні напрямки щодо вдосконалення контролю якості. Якість продукції – це властиві певному об'єкту деякі характеристики, що визначають та відрізняють його від іншого продукту.

Таким чином, актуальність даної роботи полягає в тому, що питанню вдосконалення системи якості присвячено багато уваги у науковій літературі; єдину думку щодо складу факторів, які його зумовлюють, а також методологічних засад комплексної оцінки ефективності системи управління якістю у ресторанному бізнесі ще не сформовано.

Вивчення цієї проблеми послужило вибору теми дипломної роботи «Модернізація процесу виробництва та поліпшення якості продукції на підприємствах ресторанного господарства».

Предмет дослідження – модернізація процесу виробництва продукції та підвищення її якості на підприємствах ресторанного господарства.

Об'єкт дослідження – макаронні вироби, протеїновий порошок.

Мета роботи – обґрунтування напрямів модернізації процесу виробництва макаронної продукції та підвищення її якості у ресторані «La Pasta».

У процесі дослідження розв'язувалися наступні завдання:

1. Розкрити сутність структури та надати характеристику виробничого та технологічного процесів виробництва продукції у закладах ресторанного господарства.
2. Описати нормативно-правове регулювання та основні принципи організації виробництва макаронної продукції в закладах ресторанного господарства.

3. Визначити асортиментний перелік та харчову цінність макаронної продукції на підприємствах ресторанного господарства.
4. Зробити аналіз роботи ресторану «La Pasta».
5. Дослідити асортиментний аналіз макаронної продукції в ресторані «La Pasta».
6. Проаналізувати технологічний процес виготовлення макаронної продукції в виробничих структурних підрозділах закладу.
7. Розглянути удосконалення структури основного виробництва в досліджуваному закладі ресторанного господарства.
8. Надати рекомендації щодо удосконалення організації виробничо-технологічного процесу виготовлення макаронної продукції на підприємстві.

Методи дослідження. У дослідженні застосовано цілу низку спеціальних методів, що сприяють отриманню кількісної та якісної оцінки окремих аспектів теми: узагальнення інформації, аналізу та синтезу, контент аналізу, системного підходу – для дослідження сутності та складових елементів системи якості організації; аналізу документів та статистичних матеріалів – для вивчення системи управління якістю організації; статистичні методи – для обробки вихідної інформації; абстрактно-логічний метод – для теоретичних узагальнень та формування висновків.

Інформаційною базою слугували роботи А. Мазаракі та Г. П'ятницька [1], Н. Ю. Подольчак [9], С. Г. Кравець, Н. П. Камінська, О. Г. Оліферчук [29], Г. Б. Мунін [7], А. І. Яковлева, С. П. Сударкіна, М. І. Ларка [27], М. Л. Світлична [19], Ф. Д. Швець [15] та ін., законодавчі акти і нормативні документи, різні наукові публікації з досліджуваної тематики, довідкові та інформаційні видання, періодичний друк та електронні ресурси.

Структура роботи. Робота складається зі вступу, 3 розділів, висновків; містить 72 сторінки тексту, 22 рисунки, 12 таблиць, 3 додатки. Список джерел включає 51 найменування літератури.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ МОДЕРНІЗАЦІЇ ПРОЦЕСУ ВИРОБНИЦТВА ТА ПОЛІПШЕННЯ ЯКОСТІ ПРОДУКЦІЇ НА ПІДПРИЄМСТВАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

1.1. Сутність структури та характеристика виробничого процесу виготовлення продукції у закладах ресторанного господарства

Ресторанне господарство – це одна з суспільно організованих форм, спрямованих на задоволення потреб населення в послугах з організації харчування та дозвілля здебільшого не в умовах повсякденності, що сприяє вивільненню часу людей від ведення домашнього господарства, підтримці та відновленню здоров'я населення, раціональному використанню ресурсів [20].

Виробничий процес – це сукупність операцій з використання сировини й матеріалів для виготовлення продукції. Процес може бути розділений на стандартні технологічні схеми або операції і представлений у вигляді технологічної схеми [7].

Структуру виробничого процесу показано на рис. 1.1.

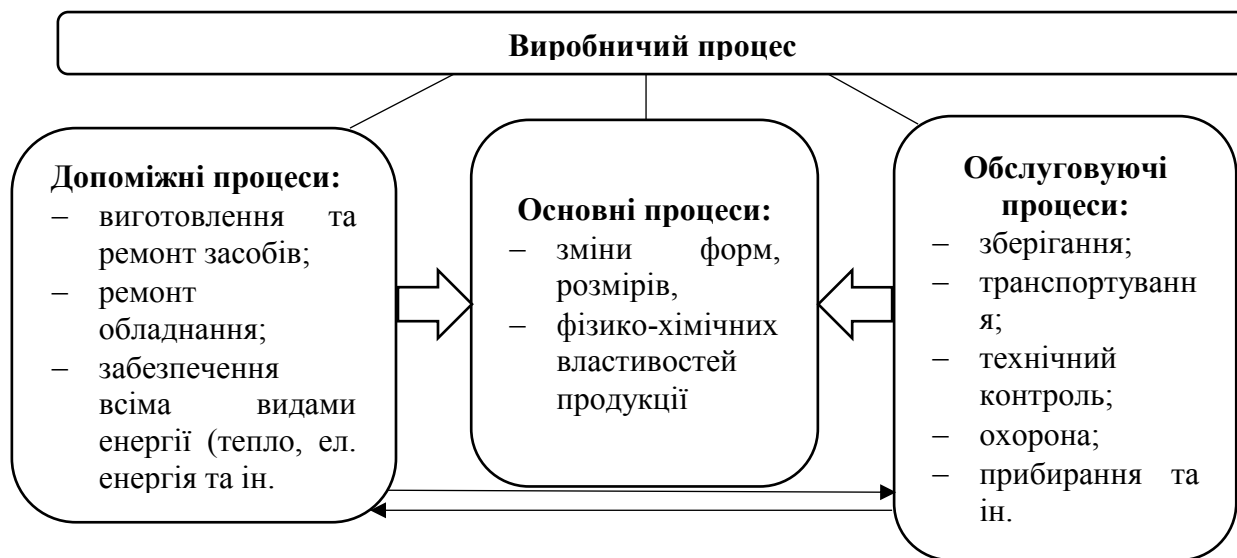


Рис. 1.1 Структура виробничого процесу

Джерело: побудовано автором на підставі [30]

Як видно на Рис. 1.1. виробничий процес складається з наступних процесів:

- основні – це технологічні процеси, безпосередньо пов'язані з виробництвом готової продукції під час яких відбуваються зміни видимих форм, розмірів та фізико-хімічних властивостей продукції;

- допоміжні – це процеси, які забезпечують безперервне протікання основних процесів (виготовлення та ремонт інструментів та оснащення, ремонт обладнання, забезпечення всіма видами енергій (електроенергією, теплом, паром, водою, стисненим повітрям тощо);

- обслуговуючі – це процеси, пов'язані з обслуговуванням як основних, так і допоміжних процесів та не створюють продукцію (зберігання, транспортування, технологічний контроль тощо) [30].

В умовах автоматизованого, автоматичного та гнучкого інтегрованого виробництв допоміжні та обслуговуючі процеси тією чи іншою мірою поєднуються з основними та стають невід'ємною частиною процесів виробництва продукції, що буде розглянуто докладніше згодом.

Виробничо-технологічні процеси поділяються на частини – операції та фази (виробничі стадії).

Операція – частина технологічного процесу, яка виконується на одному робочому місці (устаткуванні, агрегаті тощо) та складається з низки дій над кожним предметом праці чи групою спільно оброблюваних предметів.

Фаза (стадія) – комплекс робіт, виконання яких характеризує завершення певної частини технологічного процесу й пов'язане з переходом предмета праці з одного якісного стану до іншого. Тобто фаза – це одна або кілька операцій, в результаті яких здійснюється перехід предмета праці з одного якісного стану до іншого [4].

Технологічні операції різняться також залежно від засобів праці:

- ручні, що виконуються без застосування машин, механізмів та механізованого інструменту;
- машинно-ручні – виконуються за допомогою машин або ручного інструменту за безперервної участі робітника;

- машинні – виконувані на устаткуванні при обмеженій участі робітника (наприклад, завантаження сировини, установка діжі, встановлення, закріплення, пуск та зупинка верстата, розкріплення та зняття предмета праці). Решта виконує верстат.
- автоматизовані – виконуються на автоматичному обладнанні чи автоматичних лініях;
- апаратурні операції – протікають у спеціальних агрегатах. Апаратурні процеси характеризуються виконанням машинних та автоматичних операцій у спеціальних агрегатах (ваннах, конвотермах та ін.). [31].

Організація виробничого процесу полягає в об'єднанні людей, знарядь і предметів праці в єдиний процес виробництва матеріальних благ, а також у забезпеченні раціонального поєднання у просторі та в часі основних, допоміжних та обслуговуючих процесів.

Організація виробництва – це сукупність принципів, методів, правил, процесів, навичок і дій, спрямованих на:

- об'єднання і забезпечення взаємодії особистих і матеріальних елементів виробництва;
- виявлення необхідних зв'язків і координація дій учасників виробництва з метою підвищення його ефективності та отримання прибутку;
- створення умов для досягнення як спільної мети команди, так і цілей кожного співробітника [7].

У ресторанних закладах організація виробництва передбачає створення умов, що забезпечують раціональне здійснення технологічного процесу виготовлення продукції.

Необхідною умовою успішної діяльності підприємства є раціональна побудова його виробничої та організаційної структури. Під структурою розуміється впорядкована сукупність взаємозалежних елементів, що є між собою у стійких відносинах, що забезпечують їх функціонування та розвиток як єдиного цілого [30].

Для успішного ведення виробництва необхідно раціонально побудувати виробничий процес у просторі. Це здійснюється шляхом визначення, виходячи з особливостей підприємства найбільш ефективної виробничої структури. Поєднання різних підрозділів підприємства та взаємозв'язок між ними утворюють виробничу структуру (рис. 1.2).

Отже, під виробничою структурою підприємства розуміється склад і взаємозв'язок цехів, ділянок і служб у процесі виробництва.

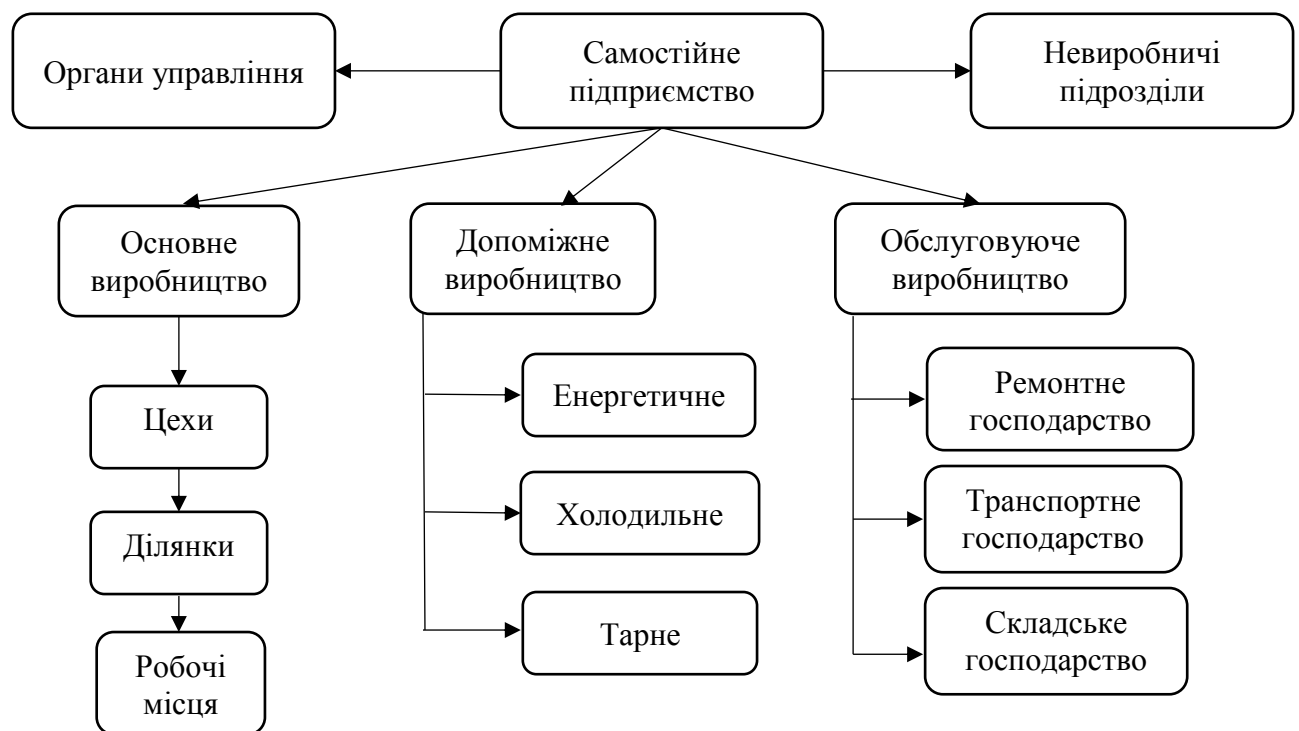


Рис. 1.2. Виробнича структура закладу ресторанного господарства

Джерело: побудовано автором на підставі [30]

Виробнича структура закладу харчування характеризує розподіл праці між підрозділами підприємства та їхню кооперацію. Вона істотно впливає на найважливіші економічні показники підприємства: якість продукції, зростання продуктивності праці, величину витрат виробництва, ефективність використання ресурсів.

Головними елементами виробничої структури підприємства є цехи, ділянки та робочі місця.

Виробнича структура підприємства – це сукупність виробничих одиниць підприємства (цехів, служб), що входять до його складу, та форми

зв'язків між ними. Виробнича структура залежить від виду продукції та її номенклатури, типу виробництва й форм його спеціалізації, від особливостей технологічних процесів. Причому останні є найважливішим чинником, що визначає виробничу структуру підприємства [1].

Виробнича структура – це, власне кажучи, форма організації виробничого процесу. У ній розрізняють підрозділи виробництв:

- основного;
- допоміжного;
- обслуговуючого.

Основне виробництво – це частина підприємства, де безпосередньо відбувається перетворення сировини та матеріалів на готову продукцію.

Допоміжне виробництво – воно служить матеріальним забезпеченням основного виробництва та технічного обслуговування (обслуговуючі цехи). Сюди відносяться енергетичне, складське, ремонтне, транспортне господарство та ін.

У цехах (підрозділах) основного виробництва предмети праці перетворюються на готову продукцію. Цехи (підрозділи) допоміжного виробництва забезпечують умови функціонування основного виробництва (забезпечення інструментом, енергією, ремонтом устаткування). Підрозділи обслуговуючого виробництва забезпечують основне та допоміжні виробництва транспортом, складами (зберігання), технічним контролем тощо [27].

Отже, виробнича структура – форма організації виробничого процесу, а саме кількість, склад і розміщення виробничих підрозділів й характер виробничих зв'язків між ними. До виробничих підрозділів відносяться робоче місце, основні та допоміжні цехи, ділянки, лабораторії, обслуговуючі господарства і служби.

1.2. Нормативно-правове регулювання та основні принципи організації виробництва макаронної продукції в закладах ресторанного господарства

Заклади ресторанного господарства мають право здійснювати торговельну та виробничу діяльність, а їх працівники зобов'язані дотримуватися законів України «Про захист прав споживачів», «Про державне регулювання виробництва і торгівлі етиловим спиртом, коньяком та фруктами, алкогольними напоями та тютюновими виробами», «Про забезпечення санітарно–епідеміологічного благополуччя населення», «Про використання електронних касових апаратів та комерційних касових апаратів у розрахунках зі споживачами у сфері торгівлі, ресторанного господарства та послуг», «Порядок здійснення торговельної діяльності та правила надання торговельних послуг населенню», Інструкції про порядок зазначення роздрібних цін на товари народного споживання в торгових і ресторанных підприємствах та інші нормативні документи.

У своїй діяльності суб'єкти господарювання керуються актами законодавства України, що регулюють діяльність у сфері ресторанного господарства.

Згідно з санітарними правилами пункту 14.1, особи, які надходять на роботу в ресторани заклади, зобов'язані пройти медичний огляд і пройти курс гігієнічного навчання з проходженням тесту. Співробітники не допускаються до роботи без подання результатів медичних оглядів і проходження тесту на відповідність санітарному мінімуму [8].

Згідно з пунктом 2 Положення про порядок накладення штрафних санкцій за порушення законодавства Про захист прав споживачів на суб'єктів господарювання у сфері торгівлі, ресторанного господарства та послуг, у тому числі громадян–підприємців (постанова Кабінету Міністрів України № 235 від 14.04.1994 р.), до суб'єктів господарювання застосовуються штрафні санкції у вигляді штрафу за:

– виробництво, реалізацію товарів, надання послуг, що не відповідають вимогам нормативних документів з безпеки для життя, здоров'я та майна споживачів і навколишнього середовища, – у розмірі трьохсот відсотків від вартості партії вироблених або отриманих для продажу товарів, наданої послуги;

– продаж товарів, надання послуг, заборонених до випуску та продажу відповідним державним органом, – у розмірі п'ятисот відсотків від вартості партії, отриманої для продажу, або наданої послуги;

– відсутність необхідної, доступної та достовірної інформації про товар, роботу, послуги, – у розмірі тридцяти відсотків від вартості партії товару, що надійшла на продаж, виконаної роботи та наданої послуги.

Контроль якості послуг громадського харчування повинен включати моніторинг, оцінку та регулювання процесів надання послуг в областях проектування (моделювання), виробництва продукції та обслуговування клієнтів. Перевірка системи якості процесів надання послуг або результату надання послуг повинна проводитися персоналом, який не несе відповідальності за виконання професійної роботи.

Відповідність системи якості встановленим вимогам щодо забезпечення необхідним контрольно–вимірювальним і технологічним обладнанням, технічного оснащення робочих місць, матеріальних ресурсів і підбору кваліфікованого персоналу для надання послуг відповідно до стандартів і програм якості.

Система якості – це набір організаційних структур, обов'язків, процедур, процесів і ресурсів, які забезпечують загальне управління якістю **[Ошибка! Источник ссылки не найден.]**.

Основні вимоги до систем забезпечення якості послуг громадського харчування визначені міжнародним стандартом ISO 9004-2-96 Управління якістю і елементами якості. Частина 2. Вказівки по послугах.

Постанова Кабінету Міністрів України «Про державний нагляд за додержанням стандартів, норм і правил та відповідальність за їх порушення»

(№ 30–93 від 8.04.1993 р. із змінами і доповненнями № 288/95 ВР від 11.07.1995 р.) встановлює правові основи державного нагляду за додержанням стандартів, норм і правил суб'єктами господарювання (підприємцями), визначає їхню відповідальність за порушення стандартів, норм і правил, засобів вимірювань, а також інших вимог, пов'язаних з якістю продукції [5].

Нормативно–правове забезпечення системи якості ЗРГ надано у Додатку А

Нормативні та законодавчі державні акти регулюють підприємницьку діяльність ресторанної індустрії з наступних питань: стандартизація та сертифікація послуг, ліцензування, відносини з контролюючими органами, бухгалтерський облік і звітність, оплата і т. д.

Тимчасове припинення діяльності закладів ресторанного господарства, які систематично продають товари низької якості, порушують правила торгівлі та надання послуг, умови зберігання та транспортування товарів, здійснюється на підставі статті 5 Закону України «Про захист прав споживачів» та положення про порядок тимчасового припинення діяльності підприємств у сфері торгівлі, ресторанного господарства і послуг, які систематично продають товари низької якості, порушують правила торгівлі та надання послуг, умови зберігання і транспортування товарів (Постанова Верховної Ради України від 25.01.1995 № 25/95–ВР «Про затвердження Інструкції про порядок опломбовування виробничих, складських, торговельних та інших приміщень, а також неправильних, несправних і таких, що не мають відповідного клейма, чи з порушеними термінами повірки вимірювальних приладів», затверджених наказом Державного комітету України із захисту прав споживачів від 13.02.1996 № 5).

Контроль за якістю сировини, готової кулінарної продукції, дотриманням технологічних і санітарно–гігієнічних вимог здійснюється територіально–галузевими санітарно–технологічними харчовими лабораторіями та відповідними службами державного управління. Нагляд за

дотриманням санітарних правил покладено на установи санітарно–епідеміологічної служби Міністерства охорони здоров'я України (пункт 16.6 санітарних правил для ресторанних закладів) **[Ошибка! Источник ссылки не найден.]**.

Нормативні документи, що регламентують роботу і призначені для підприємств ресторанного бізнесу всіх типів, класів і форм власності, включають:

- Галузеві стандарти (ГСТ);
- Збірники рецептур на кулінарну продукцію, борошняні кондитерські й булочні вироби;
- Технічні умови і технологічні інструкції (ТУ і ТІ);
- Стандарти підприємства (СТП);
- Техніко–технологічні карти (ТТК) [28].

Ця нормативна документація призначена для закладів ресторанного господарства всіх типів, класів і форм власності.

При виготовленні харчової продукції (страв, кулінарних виробів) в закладах ресторанного господарства в обов'язковому порядку дотримуються норм витрат сировини, втрат при механічній, тепловій обробці, що встановлені діючими нормативними документами, а також нормативно–технічною документацією: технологічні карти на страви і вироби, технічні умови і технологічні інструкції; державні стандарти і т. ін. Вимоги до функціонування закладів ресторанного бізнесу встановлюють національні стандарти України – ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства» [33].

Розробляють нові види страв або кулінарних виробів, що виготовляються і реалізуються тільки в даному закладі ресторанного господарства. Розроблені технологічні карти узгоджуються з територіальною санітарно–епідеміологічною службою і затверджуються керівником ресторанного підприємства. Технологічні карти не підлягають державній

реєстрації в Державному комітеті зі стандартизації, метрології та сертифікації України.

У даній кваліфікаційній роботі проводиться модернізація процесу виробництва та поліпшення якості саме макаронних виробів. Отже, розглянемо, які показники якості нормуються у документі на виробництво даної продукції. Вона повинні задовольняти якість готової продукції за ДСТУ 7043: 2009 «Вироби макаронні. Загальні технічні умови» залежно від її групи, сорту, типу, виду та довжини [32].

Показники, за якими визначають якість макаронних виробів у закладі ресторанного господарства, поділяються на такі групи:

- ❖ органолептичні (колір, поверхня, форма, смак, запах, злам, стан виробів після варіння) (таблиця 1.1);
- ❖ фізико-хімічні (вологість, кислотність, наявність крихти, деформованих виробів, збереження форми зварених виробів, суха речовина, що перейшла у варильну воду, металоманітна домішка, наявність зараженості шкідниками) (таблиця 1.2);
- ❖ мікробіологічні (вміст токсичних елементів, БГКП, патогенні, цвіль, дріжджі) (таблиця 1.3).

Таблиця 1.1

**Органолептичні показники якості макаронної продукції закладу
ресторанного господарства**

Найменування показника	Характеристика
Колір	Відповідний сорту борошна без слідів непромісу. Колір виробу з допомогою додаткової сировини змінюється залежно від цієї сировини
Поверхня	Гладка. Допускається шорсткість
Злам	Склоподібний. Форма відповідає типу виробу
Смак	Властивий даному виробу, без стороннього присмаку
Запах	Характерний даному виробу, без стороннього запаху
Стан виробу після варіння	Вироби не злипаються при варінні до готовності

Джерело: побудовано автором на підставі [51]

Міцність макаронних виробів повинна забезпечувати збереження їх форми та відповідного зовнішнього вигляду.

Таблиця 1.2

Фізико-хімічні показники макаронних виробів

Найменування показника	Норма
Вологість виробів, %	трохи більше 13
Кислотність виробів, градусів	4
Кис-ть виробів із додаванням томатопродуктів, град.	10
Суша речовина, що перейшла у варильну воду, %	не більше 6
Збереження форми зварених виробів, %	щонайменше 100
Металомagnetна домішка, мг на 1 кг продукту	трохи більше 3
Наявність зараженості шкідниками хлібних запасів	не допускається

Джерело: [37]

Таблиця 1.3

Мікробіологічні показники якості макаронної продукції

Найменування показника	Допустимі рівні, мг/кг, не більше
Токсичні елементи:	
- Свинець	0,3
- Миш'як	0,2
- Ртуть	0,03
- Цинк	40,0
БГКП (коліформні бактерії)	1,0
Патогенні	50
Цвілі	50
Дріжджі	10

Джерело: [32]

Мікробіологічні показники та вміст токсичних елементів у макаронних виробках не повинні перевищувати допустимі рівні, встановлені Міністерством охорони здоров'я України.

Згідно п. 2.2 правил функціонування закладів (підприємств) ресторанної індустрії, затверджених наказом Міністерства економіки та європейської інтеграції України № 219 від 24.07.2002 р. із змінами від 29.01.2021р. [8], суб'єкти господарювання при виготовленні продукції власного виробництва повинні дотримуватися технологічних режимів виробництва продукції (сумісність продуктів, їх взаємозаміна, холодна та термічна обробка сировини та ін.), визначений нормативною документацією, яка, зокрема, включає збірники рецептур страв, кулінарних, борошняних

кондитерських та хлібобулочних виробів, затверджених у встановленому порядку, державними стандартами, технічними умовами, а також санітарними правилами.

Фірмові страви і продукти виготовляються з продуктів і сировини гарантованої якості, які безпечні для життя і здоров'я споживачів і відповідають вимогам Закону про якість харчових продуктів. Використання імпортованих продуктів і сировини допускається, якщо вони відповідають вимогам Закону України № 468/97–ВР «Про державне регулювання імпорту сільськогосподарської продукції» редакція від 20.09.2018 та Закону «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів» редакція від 21.03.2021 [39].

Отже, заклади ресторанного господарства мають право здійснювати торговельну та виробничу діяльність, а їх працівники зобов'язані дотримуватися законів України. Нормативні та законодавчі державні акти регулюють підприємницьку діяльність ресторанної індустрії з наступних питань: стандартизація та сертифікація послуг, ліцензування, відносини з контролюючими органами, бухгалтерський облік і звітність, оплата і т. д. Дотримання принципів організації виробничого процесу – одна з основних умов ефективності діяльності підприємства. Основними принципами організації виробництва є: пропорційність, паралельність, потоковість, ритмічність, сумісництво професій.

1.3. Асортиментна номенклатура та харчова цінність макаронної продукції на підприємствах ресторанного господарства

Страви і гарніри з макаронних виробів займають значне місце в асортименті страв на підприємствах ресторанного господарства.

Одним з основних напрямків розвитку асортименту макаронних виробів слід вважати створення виробів, що володіють збалансованим складом амінокислот, вітамінів і мінеральних речовин [19].

Макаронні вироби мають в своєму складі переважну частку вуглеводів і помітно меншу частку білків, тому в них міститься невелика кількість незамінних амінокислот. Одним з напрямків підвищення частки білків і відповідно вмісту амінокислот, є введення до складу яєць і яєчних продуктів (наприклад, яєчного порошку, меланжу).

Перевага твердих сортів пшениці полягає в тому, що вони володіють великим вмістом клейковини і меншим вмістом крохмалю в порівнянні з м'якими. Також макаронні вироби, виготовлені з твердих сортів, мають більш низький глікемічний індекс.

Узагальнений хімічний склад макаронних виробів наведено в табл.1.4.

Таблиця 1.4

Хімічний склад і енергетична цінність макаронних виробів
(на 100 г продукту)

Макаронні вироби	Вод а	Білк и	Жир и	Моно- и дисахарид и	Крахмал ь	Клітковин а	Зол а	Енергетичн а цінність	
								Ккал	кДж
1-го класу	13,0	10,4	1,1	2,0	67,7	0,1	0,5	337	1410
2-го класу	13,0	10,7	1,3	2,3	66,1	0,2	0,7	335	1402
1-го класу яєчні	13,0	11,3	2,1	2,0	66,0	0,1	0,6	345	1444
1-го класу з збільшеним вмістом яєць	13,0	11,8	2,8	1,9	65,1	0,1	0,6	346	1448
1-го класу молочні	13,0	11,5	2,9	4,8	62,2	0,1	0,9	345	1444
1-го класу мозайка	13,0	11,2	1,1	1,9	67,2	0,3	0,9	337	1410

Джерело: побудовано автором на підставі [10]

Як видно у таблиці 1.4, макаронні вироби відрізняються за вмістом білків, жирів, енергетичної цінності в залежності від класу і наявності у складі збагачуючих добавок. Співвідношення крохмалю і клітковини обумовлено сортом пшениці, з якої було виготовлено борошно для виробництва макаронних виробів. Для виготовлення макаронних виробів 1 -

го класу в більшості рецептур застосовується борошно з пшениці твердих сортів.

Макаронні вироби, як відомо, мають високу харчову цінність, високу засвоюваність, мають просту і швидку технологію приготування з них страв. До складу макаронних виробів входять нутрієнти в наступній пропорції:

- засвоювані вуглеводи 70-79%,
- білки 9-13%,
- жири близько 1%,
- мінеральні речовини 0,5-0,9%,
- клітковина 0,1-0,6%,
- вода до 13%.

Енергетична цінність на 100 г продукту становить в середньому 250 ккал.

Макаронні вироби, що виготовляються на виробничих підприємствах і реалізовані населенню, являють собою харчовий продукт, який виготовляється з пшеничного борошна і води, а так само різних добавок у вигляді тіста, яке підлягає ретельному висушування, але вологості менше 13% [14].

Залежно від виду вихідної пшениці та сорту борошна макаронні вироби поділяються на наступні марки (Таблиця 1.5).

Таблиця 1.5

Марки макаронних виробів

Марка	Характеристика
А	вироби із борошна твердої пшениці
Б	вироби з борошна м'якої пшениці
В	вироби із хлібопекарського борошна м'якої пшениці
Клас 1	вироби з борошна найвищого гатунку
Клас 2	вироби з борошна І сорту

Джерело: [17]

Як показано в таблиці 1.5, макаронні вироби групи А 1-го класу виготовлені з борошна вищого гатунку, отриманого із зерна твердої пшениці. Макарони групи В 2-го класу – з хлібопекарської муки І сорту.

При виготовленні макаронних виробів із застосуванням смакових або збагачувальних добавок до вказівки групи та класу додають назву відповідної добавки, наприклад, група Б, 1-й клас, яєчні, група В, 2-й клас, томатні.

Для макаронних виробів, виготовлених з використанням додаткової сировини, позначення групи і сорту макаронних виробів доповнюють однозначним з ним назвами [17], наприклад, томатні або з додаванням шпинату.

Залежно від способу формування макаронні вироби поділяють на наступні групи:

- різані – макаронні вироби, що формуються розрізанням на частини тістової стрічки;
- пресові – макаронні вироби, що формуються за допомогою макаронного преса;
- штамповані – макаронні вироби, що формуються штампами з тістової стрічки.

Залежно від форми макаронні вироби поділяють на типи: трубчасті, ниткоподібні, стрічкові. Фігурні – плоскі або об'ємні макаронні вироби складної конфігурації [32].

Макаронні вироби всіх типів поділяються по довжині на наступні види:

- довгі – макаронні вироби довжиною, що становить не менше 200мм.
- короткі – макаронні вироби довжиною, що становить не більше 150мм.

Удосконалення структури асортименту макаронних виробів проводиться шляхом введення в рецептуру нетрадиційного сировини: харчових добавок, барвників, використання нових видів борошна (наприклад, гречаного і рисового). Також з метою розширення асортименту використовуються різні вітамінні добавки.

Для збагачення і часткової вітамінізації макаронних виробів використовують харчову добавку натурального походження – бета-каротин,

яка володіє радіопротекторними і антиоксидантними властивостями, а так само підсилює жовтий відтінок виробів [42].

Таким чином, в даний час асортимент макаронних виробів становить більше декількох сотень видів, які відрізняються як компонентами, що входять у склад, так і зовнішнім виглядом. Найбільшу різноманітність в асортимент вносить форма виробів. Незважаючи на те, що асортимент досить широкий, завжди потрібне подальше його розширення за рахунок випуску нових виробів з підвищеною харчовою цінністю, з функціональними добавками. Введення добавок незначно впливає на смакові якості макаронних виробів, тому виробники роблять акцент на наданні споживачам великого вибору форм і розмірів макаронних виробів.

1.4. Практичні аспекти введення харчових добавок у раціон

Незбалансоване харчування – це дефіцит або надлишок широкого спектру поживних речовин: білків, жирів, вуглеводів, клітковини, вітамінів, мінералів та рідини – основних компонентів здорового та поживного раціону. Воно призводить до несприятливих наслідків для організму та стає причиною погіршення здоров'я. У більшості випадків незбалансовані прийоми їжі можна контролювати шляхом оптимізації харчування або використання пероральних харчових добавок, коли це необхідно, для підтримки якості раціону.

За статистичними даними, хвороби, спричинені неправильним харчуванням (ожиріння, цукровий діабет, гіпертонія, атеросклероз, захворювання серця, рак), зумовлюють понад 2/3 загальної захворюваності та близько 86% смертей громадян України [37].

Знання про поживні речовини та основні принципи харчування відіграє важливу роль у сучасному світі. Оцінка харчування – це безперервний процес, призначений для визначення якості харчування та його наслідків для благополуччя людини. Хоча існує безліч методів та інструментів для оцінки споживаної впродовж певного часу їжі, не існує універсального методу чи

«золотого стандарту». Справді, необхідно враховувати безліч факторів, аби визначити ризик чи ступінь дефіциту певних компонентів. Одним із способів збалансувати раціон є використання харчових добавок.

Харчові добавки – це хімічні речовини, які додають до продуктів харчування для отримання певних бажаних ефектів. Здавна страви зберігалися і робилися більш апетитними за рахунок додавання таких інгредієнтів, як сіль, спеції та сульфіти. Харчові добавки використовувалися все частіше, і в результаті зростання потреби зберігати харчові продукти довше були створені їх нові види. Без харчових добавок багато сучасних продуктів, у тому числі низькокалорійні закуски і готові до вживання напівфабрикати, було б неможливо зберігати.

Харчові добавки слід використовувати тільки в тому випадку, якщо вони дійсно необхідні, не вводять споживачів в оману і виконують певну технологічну мету, наприклад, для збереження харчової цінності продуктів або підвищення їх корисних властивостей. Добавки можуть бути отримані синтетично або з рослин, мінералів. Використовуються тисячі харчових добавок і кожна з них призначена для певної мети, наприклад, підвищення якості, цінності або привабливості їжі [49].

Нижче наведено деякі види харчових добавок:

- Консерванти;
- Стабілізатори;
- Підсолоджувачі;
- Харчові барвники.

1. Консерванти:

Для того, аби затримати або зупинити збільшення мікробів, до продуктів додають консерванти – так вона може зберігатися протягом тривалого часу. Харчові консерванти поділяються на три основні групи:

Антиоксиданти: речовини, які затримують або зупиняють окисні реакції, що викликають псування харчових продуктів. Антиоксиданти діють

як поглиначі кисню, оскільки присутність кисню в їжі сприяє зростанню бактерій, які зрештою завдають шкоди їжі.

Антимікробні: найчастіше використовуються разом з іншими методами консервації, такими як охолодження, щоб зупинити зростання шкідливих бактерій, що викликають псування. Хлорид натрію (NaCl), або кухонна сіль, ймовірно, є найстарішим із відомих протимікробних засобів.

Ароматизатори: використовуються для посилення та відновлення смаку після обробки. Найбільш важливими харчовими добавками є ароматизатори, які природно містяться в сотнях різних видів фруктів, горіхів, морепродуктів, сумішей спецій, овочів і вина.

2. Стабілізатори:

Харчовий інгредієнт відомий як стабілізатор допомагає підтримувати структуру їжі. Загальні області застосування включають запобігання утворенню кристалів льоду в заморожених продуктах, таких як морозиво, запобігання осідання фруктів у таких продуктах, як джем, йогурт і желе, а також запобігання поділу олії та водних емульсій у таких продуктах, як заправка для салату.

3. Підсолоджувачі:

Столовий цукор служить стандартом порівняння відносної солодкості всіх інших підсолоджувачів. Не дивлячись на те, що сахароза вважається живильним підсолоджувачем, оскільки вона дає енергію у вигляді вуглеводів, пастильні вироби, виготовлені за класичною рецептурою, характеризуються високою масовою часткою білого цукру, у складі якого 98,0 % сахарози, тому очевидно, що їх вживання неможливе споживачами, які страждають на цукровий діабет. Одним із шляхів вирішення цієї проблеми є поєднання фруктози, ізомальту та ксиліту, що дало змогу знизити вміст цукру на 8 %. Іншим прийомом зменшення масової частки цукру є використання суміші пектину та карагінану під час виготовлення пастило-мармеладних виробів. За рахунок цього вміст глюкози падає на 45,0 %.

Також перспективною сировиною на виробництві є низькокалорійний та нетоксичний підсолоджувач стевія, який не викликає звикання та широко застосовується споживачами при цукровому діабеті, адже у ньому значно зменшена масова частка вуглеводів.

4. Харчові барвники:

Харчові барвники: будь-які барвники, пігменти або матеріали, які при додаванні надають продуктам харчування або напоям колір. Вони доступні в різних формах, включаючи пасти, гелі, порошки та рідини. Барвники використовуються як у домашній кулінарії, так і у професійному виробництві харчових продуктів [3].

Добавки можна отримати з природних джерел, наприклад, аскорбінова кислота (вітамін С) – її витягують із цитрусових, лецитин, який одержують з яєчного жовтка. А ось для надходження йоду в достатній кількості до організму та покращення споживних властивостей виробів встановлено можливість введення в продукт порошку сухої ламінарії, що сприятиме профілактиці серцево-судинних й онкологічних захворювань населення регіонів, які постраждали від аварії на ЧАЕС.

Існує безліч причин, з яких розвивається нестача поживних речовин, у тому числі низьке надходження необхідних організму нутрієнтів з харчових продуктів, якість їжі, медичні умови, які погіршують її засвоєння, та звички способу життя, такі як вживання алкоголю або ліків. Деякі з найпоширеніших дефіцитів поживних речовин в Україні є дефіцит заліза, вітаміну D, вітамінів групи B, білків.

Білки вважаються одними з найважливіших нутрієнтів. Вони забезпечують зростання тканин та розвиток м'язової маси, необхідні для обміну речовин, підвищують захисну та виконують структурну функції організму, регулюють гормональний баланс, а також сприяють загоєнню ран та регенерації м'язових тканин. Білок є основним компонентом шкіри, м'язів, кісток, органів, волосся та нігтів.

Уникнути нестачі протеїну в організмі дозволить збалансоване харчування. У раціоні обов'язково повинні бути присутні продукти з достатньою кількістю білка, серед яких: м'ясо (птиця, яловичина, свинина); риба; молочні та кисломолочні продукти; яйця і т.п.

Споживачі, які ведуть активний спосіб життя та піклуються про своє здоров'я, включають у свій раціон не лише продукти, багаті на білок, а й спеціальні харчові добавки на основі даних органічних речовин. Наприклад, порошкоподібні форми протеїну, які виробляють із рослин (соєвих бобів, гороху, рису, картоплі, коноплі), яєць або молока (казеїн або сироватковий білок). Гороховий протеїн – добавка, отримана шляхом вилучення білка з жовтого гороху. Боби висушують і подрібнюють, змішують з водою, більшість вмісту крохмалю та клітковини видаляють перед тим, як клейстер знову висушують й перетворюють у порошок [48]. Він може містити інші інгредієнти, такі як цукор, штучні ароматизатори, загусники, вітаміни та мінерали. Регулярний прийом протеїнового порошку дозволяє запобігти дефіциту білка та підтримувати всі функції організму.

Висновки до розділу 1

1. Форма організації процесу виготовлення продукції, яку називають виробничим процесом, представляє собою кількість, склад і розміщення виробничих підрозділів й характер виробничих зв'язків між ними. До них відносять робоче місце, основні та допоміжні цехи, ділянки, обслуговуючі господарства і служби.

Сукупність принципів, методів, правил, процесів і навичок, які формують організацію виробництва, спрямовані на виявлення необхідних зв'язків і координація дій учасників виробництва з метою підвищення його ефективності та отримання прибутку, а також створення умов, що забезпечують раціональне здійснення технологічного процесу виготовлення продукції. Необхідною умовою успішної діяльності підприємства є

раціональна побудова його виробничої та організаційної структури. Під структурою розуміється впорядкована сукупність взаємозалежних елементів, що є між собою у стійких відносинах, що забезпечують їх функціонування та розвиток як єдиного цілого.

2. Заклади ресторанного господарства мають право здійснювати торговельну та виробничу діяльність, а їх працівники зобов'язані дотримуватися законів України. Нормативні та законодавчі державні акти регулюють підприємницьку діяльність ресторанної індустрії з питань стандартизація та сертифікація послуг, ліцензування, відносин з контролюючими органами, бухгалтерський облік і звітність, оплата і т. д.

Досліджувана упродовж написання даної роботи продукція – макаронні вироби – повинна задовольняти якість готової продукції за ДСТУ 7043: 2009 «Вироби макаронні. Загальні технічні умови» залежно від її групи, сорту, типу, виду та довжини. Таким чином, якість макаронних виробів перевіряють органолептичними, фізико-хімічними та мікробіологічними показниками відповідно до вимог стандарту.

3. Страви з макаронних виробів займають значне місце в асортименті підприємств ресторанного господарства. Виробляють їх із пшеничного борошна спеціального помелу. Макаронні вироби, як відомо, мають високу харчову цінність, гарну засвоюваність, просту та швидку технологію приготування. Макаронні вироби мають велике значення у харчуванні. Вони містяться крохмаль (до 72 %), білки, а також багаті вітамінами групи В і РР.

4. Нераціональне харчування наразі є чинником ризику багатьох неінфекційних захворювань. Харчові добавки покращують якість, текстуру, консистенцію, зовнішній вигляд та інші технічні вимоги до продукту. Їх додають, аби продовжити термін зберігання виробів або з косметичних причин. Харчові добавки, включаючи вітаміни, мінерали та амінокислоти, мають особливі переваги для здоров'я. В Україні існує проблема дефіциту білків через зниження якості харчових звичок у людей. Збалансувати прийоми їжі можна шляхом оптимізації харчування та введення у раціон

добавок, які сприятимуть надходженню поживних речовин та відновленню балансу в організмі.

РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ ВИРОБНИЧО-ТЕХНОЛОГІЧНОГО ПРОЦЕСУ ВИГОТОВЛЕННЯ МАКАРОННОЇ ПРОДУКЦІЇ В РЕСТОРАНІ «La Pasta»

2.1. Аналіз роботи і технологічного процесу виготовлення макаронної продукції у виробничих структурних підрозділах ресторану «La Pasta»

«La Pasta» – ресторан італійської кухні, розташований у м. Чернівці, вул. О. Кобилянської, 20.

У ресторані є великий банкетний зал для масових урочистостей, таких як весілля, дні народження, ювілеї або корпоративні заходи. Ресторан радо пропонує відвідати вишукані закуски, тішить веселою атмосферою та багатою барною картою.

Години роботи закладу: щодня з 11:00 до 23:00.

Кафе надає такі послуги: послуги харчування, організація та обслуговування урочистостей, послуги з організації музичного обслуговування, безкоштовний WI-FI, доставка та їжа на виніс, бронювання місць у залі, організація бізнес-ланчу, виклик таксі на замовлення споживача.

Ресторан орієнтований на сучасну європейську кухню. У ресторані «La Pasta» використовується метод обслуговування офіціантами, а також через барну стійку барменами, замовлення приймається через спеціальні пристрої – термінали з програмою R-Keeper, що набула високого поширення в закладах громадському харчуванні. Завдяки використанню цього пристрою досягається висока швидкість обслуговування, так як система пов'язує в єдиний ланцюг роботу цехів і торгового залу з касою. Крім того, дана інформаційна система дозволяє легко контролювати та відстежувати процес руху товарних потоків.

Організаційна структура ресторану складається із взаємозв'язку окремих підсистем закладу ресторанного господарства. Створення такої структури спрямоване насамперед на розподіл між окремими підрозділами організації прав та відповідальності. Усі відділи пов'язані між собою та підпорядковуються директору (рис. 2.1).



Рис. 2.1 – Організаційна структура ресторану «La pasta»

Джерело: побудовано автором на підставі [51]

Лінійна структура має певні регламентовані рамки ділового спілкування та субординації. Організація управління закладом:

- I. Директор ресторану забезпечує дотримання працівниками правил безпеки та санітарних вимог.

До обов'язків директора входить і розгляд скарг та пропозицій, вживання заходів щодо усунення зазначених недоліків.

Обов'язки директора полягають у антикризовому управлінні рестораном, плануванні та розробці заходів, спрямованих на підвищення рентабельності ресторану. Аналіз і контроль ключових показників роботи ресторану: оборотність, товарний запас, націнка, середній чек покупки, кількість відвідувачів. До обов'язків також входить: формування та дослідження витрачання бюджету; здійснення контролю якості обслуговування відвідувачів відповідно до стандартів, прийнятих у

ресторані; мотиваційна діяльність, спрямована на покращення роботи підлеглих; підбір та затвердження кандидатів на посади керівників, створення команди; проведення тренінгів з ефективного обслуговування у ресторані.

У підпорядкуванні директора є головний бухгалтер, менеджер із закупівлі, шеф-кухар та адміністратор зали.

II. Головний бухгалтер очолює фінансово-економічний відділ, до складу якого входять бухгалтери та економісти.

Головний бухгалтер контролює фінансову частину роботи ресторану: витрати, доходи; досліджує фінансові показники закладу на короткостроковий та довгостроковий періоди; перевіряє роботу бухгалтерів та економістів.

III. Адміністратор зали. Адміністратор є організатором усієї роботи всередині зали, у тому числі й роботу офіціантів, барменів, технічного персоналу зали.

Вранці, приходячи на роботу, адміністратор повинен перевірити технічний стан зали, спільно з офіціантами займається сервіруванням столів та веде контроль якості обслуговування відвідувачів. Тільки після вищезгаданих розпоряджень адміністратор приступає до основного завдання – зустрічі відвідувачів. Він також веде журнал обліку.

IV. Шеф-кухар керує виробництвом ресторану. У його підпорядкуванні кухарі й технічний персонал кухні.

В обов'язки шеф-кухара входять такі функції: складання меню (а La Carte, банкетне меню, сезонне та фуршетне меню, дитяче) та його оновлення, яке відбувається зазвичай 3-4 рази на рік.

Він займається розробкою більш рентабельних страв; навчає кухарів та самостійно готує страви. Шеф контролює видачу готових страв, навчає кухарів правилам приготування та зберігання заготовок, розробляє концепції щодо покращення страв та доводить ці ідеї до керівництва.

Шеф-кухар повинен знати основи трудового законодавства й виробництва загалом. Він має чітко організовувати виробничу діяльність підлеглих, здійснювати раціональну організацію технологічного процесу, а також вміти користуватися збірниками рецептур, знати основні критерії безпеки кулінарної продукції, не допускати використання продуктів, які містять потенційно небезпечні для здоров'я речовини хімічного та біологічного походження; визначати норми відходів та втрат сировини (продуктів); вміти застосовувати у практичній діяльності методи контролю якості продукції та послуг; нести відповідальність за виробничу діяльність підприємства.

V. Менеджер із закупівлі аналізує ринок постачальників продукції, контролює співпрацю з транспортними компаніями та організовує укладення найбільш оптимальних договорів поставки, враховуючи ціни та якість; слідкує за обсягом закупівлі та залишків.

Така структура управління представляє організацію як сукупність взаємозалежних елементів, кожен з яких має певні цілі та завдання.

Ресторан «La Pasta» – це підприємство з повним циклом виробництва: у ньому відбувається первинна обробка сировини, виробництво напівфабрикатів, а також приготування кулінарної продукції з її подальшою реалізацією.

Технологія виробництва макаронних виробів у закладі ресторанного господарства «La Pasta» включає наступні стадії:

1. Підготовка сировини вручну. Полягає у просіюванні борошна, відділенні від нього металоманітної домішки, підігріві (температура має бути не нижче 10°C), змішуванні різних партій борошна відповідно до вказівок шеф-кухаря ресторану «La Pasta».

Воду, призначену для замісу тіста, підігрівають у теплообмінних апаратах, а потім змішують з холодною водопровідною водою до температури, вказаної в рецептурі. Підготовка добавок, таких як томатний

порошок та вітаміни групи В, полягає у розмішуванні їх у воді, призначеної для замісу тіста.

2. Приготування макаронного тіста. Процес приготування тіста складається з дозування інгредієнтів (борошна, води, добавок) та замісу тіста. Інгредієнти вводять за допомогою дозаторів, які безперервно подають борошно і воду з розчиненими в ній добавками у чашу для змішування в співвідношенні 3:1. У тістомісильній машині для виробництва пасти MPF/2.5 йде інтенсивне перемішування борошна і води, зволоження і набухання частинок борошна – відбувається процес, який умовно називається замісом макаронного тіста, оскільки на відміну від хлібного або бісквітного макаронне тісто до кінця замісу являє собою не суцільну пов'язану масу, а безліч зволжених крихт.

3. Пресування тіста. Мета пресування, інакше званого екструзією, ущільнити замішане тісто, перетворити його на однорідну, в'язко пластичну масу, а потім надати їй певну форму. Тісто формують, продавлюючи його через знімні отвори (фільтери), виконані в металевій матриці. Форма отворів визначає форму впресовуваних сирих виробів: спагетті, стрічкоподібні, у вигляді спіралі. Фарфалле, тобто макарони у формі метеликів, виготовляють іншим способом: тісто для пасти розкочують вручну за допомогою качалки тонким шаром і нарізають на рівні квадрати спеціальним фігурним ножом для різання тіста. Потім отримані квадратики защипують посередині, щоб отримати форму банта.

4. Сушіння виробів у закладі ресторанного господарства «La Pasta». Готова паста тальятелле й спагетті рівномірно просушується на стрижнях спеціальної підставки для сушіння пасти Marcato Tacapasta Neutro, а такі види макаронних виробів як фарфалле та фузиллі висушують на перфорованих деко, розкладаючи на достатній відстані, аби готова паста не злипалася.

Отже, виробництво макаронної продукції у ресторані «La Pasta» завжди складається з перерахованих стадій, і саме вони формують певну

технологічну схему приготування видів пасти (рис. 2.2), якими насолоджуються відвідувачі досліджуваного закладу ресторанного господарства.

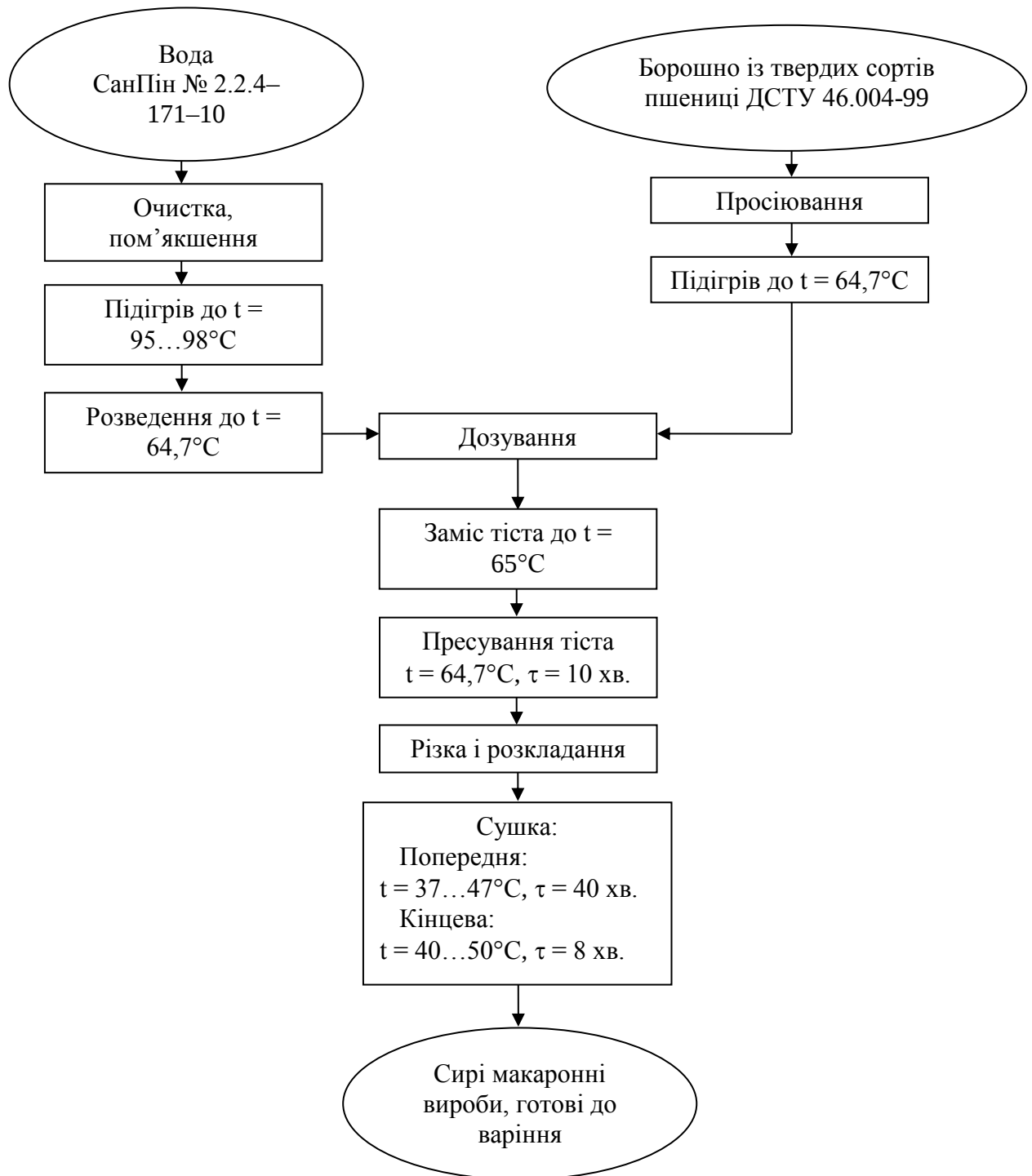


Рис. 2.2 Технологічна схема виготовлення макаронних виробів

Джерело: побудовано автором на підставі [27]

До складу цехів ресторану входять заготівельні та доготівельні цехи. У заготівельних цехах досліджуваного закладу ресторанного господарства переробка харчових продуктів – м'яса, риби, птиці, овочів – починається з механічної обробки. Тут також виробляють напівфабрикати, які далі потрапляють у доготівельні цехи.

У «La Pasta» до заготівельних цехів належать гарячий та холодний цехи. Тут і завершується технологічний процес.

Асортимент готових страв від «La pasta» різноманітний: апетитні закуски, гарніри з соковитим м'ясом й овочами, вироби з твердих сортів пшениці, вишукані десерти, класичне італійське морозиво.

Меню ресторану надано у Додатку Б.

Асортимент пасти включає найпопулярніші види італійської кухні: тальятелле, спагетті, фузиллі, фарфалле — усі ці різновиди макаронних виробів готують самі кухарі закладу, прямо в ресторані і лише з твердих сортів пшениці. Крім того тут можна скуштувати справжнє морозиво Джелато, яке також готується кулінарами «La Pasta».

Організаційно-правовою формою підприємства є товариство з обмеженою відповідальністю «La pasta». Очолює ресторан «La pasta» генеральний директор, який є засновником ресторану, що займається управлінням.

У закладі «La pasta» якість результату послуги залежить від сировини, що використовується у виробничому процесі, від досконалості технології надання послуги, досвіду, умінь і навичок співробітників, обслуговуючих споживачів, і професіоналізму майстрів-технологів.

Інструментами стимулювання збуту в закладі є знижки в меню; інформування в самому залі (використання плакатів, що привертають увагу клієнтів до різних акцій, повітряні кульки, приваблива музика); поширення листівок з новими пропозиціями на барній стійці [1].

Прямими конкурентними підприємствами для ресторану «La pasta» є ті, які мають схожу концепцію. Такими вважаються ресторан «Positano», ресторан-кафе «Pesto Cafe» і траторія «Papina Pasta» (табл. 2.1).

Нижче представлено порівняння підприємств за обраними критеріями, за 5-бальною шкалою через систему Google-оцінювання, де 1 бал – повне незадоволення критерієм або його повна відсутність і, відповідно, 5 балів – повне задоволення за запропонованим критерієм.

Таблиця 2.1

Аналіз підприємств-конкурентів

Чинники конкурентоспроможності	Ресторан «Positano»	Ресторан-кафе «Pesto Cafe»	Траторія «Papina Pasta»
Сервіс	Високий, передбачається обслуговування клієнтів	Високий, передбачається обслуговування клієнтів	Низький, самообслуговування
Ціни (за прикладом пасти Карбонара – 135 грн)	Високі (Вартість Карбонари – 212 грн)	Середні (Вартість Карбонари – 145 грн)	Середні (Вартість Карбонари – 129 грн)
Асортимент страв для дітей	Широкий	Широкий	Невеликий
Якість страв	Високе	Високе	Середнє
Розташування	Зручне	Відносно сприятливе	Зручне
Послуги для дітей	Високі	Високі	Середні
Відношення до клієнтів	Відмінне Оцінка в гугл 4,7	Середнє Оцінка в гугл 4,4	Середнє Оцінка в гугл 4,0
Наявність аніматорів, вихователів	Наявно	Наявно	Не має
Наявність стоянки для автомобілів	Наявно	Наявно	Не має
Доставка замовлення додому	Наявно	Наявно	Наявно

Джерело: побудовано автором на підставі [50]

З таблиці видно, що цінова політика, наприклад, траторії «Papina Pasta» привабливіша для клієнтів, адже більшість позицій у меню є дешевшими, але, по-перше, самообслуговування порушує атмосферу, а по-друге, «La pasta» виграє за рахунок самостійного виготовлення макаронних виробів та наявності додаткових послуг.

Таким чином, за допомогою правильно побудованих зовнішніх комунікацій формується і підтримується позитивний імідж «La pasta». Виходячи з того, що ведення бізнесу в ЗРГ може приносити високий прибуток і вимагає певних зусиль для його розвитку та успішного функціонування, важливо проводити своєчасний SWOT-аналіз (табл. 2.2), тобто аналіз сильних і слабких сторін підприємства, і як наслідок, наявних зовнішніх можливостей і загроз.

Таблиця 2.2

SWOT-аналіз «La pasta»

Внутрішні сильні сторони (S)	Внутрішні слабкі сторони (W)
- Місце розташування ресторану - Співвідношення ціни та якості - Власне виготовлення пасти - Можливість організації та проведення дозвілля (додаткові послуги) - Наявність місць для паркування - Дитячий куточок - Постійні клієнти	- Асортимент пасти - Плинність кадрів - Недостатньо сильні маркетингові дослідження - Мінливість якості обслуговування - Відсутність сформованої концепції підприємства
Зовнішні можливості (O)	Зовнішні загрози (T)
- Розширення асортименту страв та напоїв - Збільшення обсягу продажів і прибутку - Розвиток соціальних мереж - Залучення нових спонсорів	- Зміна політики постачальників - Зниження платоспроможності споживачів - Поява сильніших конкурентів

Отже, SWOT-аналіз дозволив визначити сильні і слабкі сторони закладу, потенційні можливості і загрози для закладу.

Сильними сторонами є місце розташування кафе, застосування в роботі професійного обладнання, надання додаткових послуг, власне виготовлення пасти, отже, наявність постійних клієнтів.

Слабкі сторони полягають у високих цінах, неефективної маркетингової діяльності, а також в плинності кадрів, звідси – мінливість якості обслуговування. Варто звернути увагу, що слабкі сторони після грамотної роботи над ними незабаром можуть стати перевагами.

Найбільшою мірою вплив на підприємство надають клієнти і постачальники, з боку яких на даний момент немає будь-яких непередбачених або істотних загроз.

Як видно зі SWOT-аналізу у табл. 2.2, у закладі «La pasta» є ресурси для успішного функціонування на ринку. Основною загрозою виступає поява нових конкурентів, тобто відкриття ресторанів в безпосередній близькості. Але завдяки наявності у закладі «La pasta» конкурентних переваг, надання клієнтам досить широкого меню, напоїв і страв високої якості, високого рівня обслуговування, невисоких цін, заклад може утримувати клієнтів, пропонуючи їм додаткові послуги та знижки. Основні конкуренти в місті Чернівці територіально віддалені від закладу «La pasta», таким чином, сильні сторони забезпечать ефективну і рентабельну діяльність закладу.

Отже, головними конкурентними перевагами «La Pasta» є власне виробництво пасти, доступні ціни, висока якість продукції, зручне місце розташування і доставка замовлень додому. Основні загрози закладу це несприятливі демографічні зміни, зростання інфляції, зниження загального рівня купівельної спроможності.

Таким чином, метою ресторану італійської кухні «La pasta» є розширення асортименту. Одним із завдань є встановлення взаємозв'язку з реальними і потенційними споживачами послуг. З огляду на те, що заклад позиціонує себе як сімейний, він орієнтований на гостей обох статей і всіх вікових груп. Крім основної послуги (щоденне обслуговування та надання послуг харчування) «La pasta» пропонує і додаткові послуги з організації дозвілля споживачів. Сильних сторін набагато більше, ніж слабких, а підприємство досить клієнт-орієнтоване, тому у майбутньому є можливість розширення його діяльності. Важливо проводити аналіз якості сервісу, усувати помилки і вдосконалювати переваги.

2.2. Асортиментний аналіз макаронної продукції у ресторані «La Pasta»

У ресторані «La Pasta» використовується меню з вільним вибором страв. Меню представлено в додатку Б. На Рис. 2.3 розглянута структура асортименту меню.

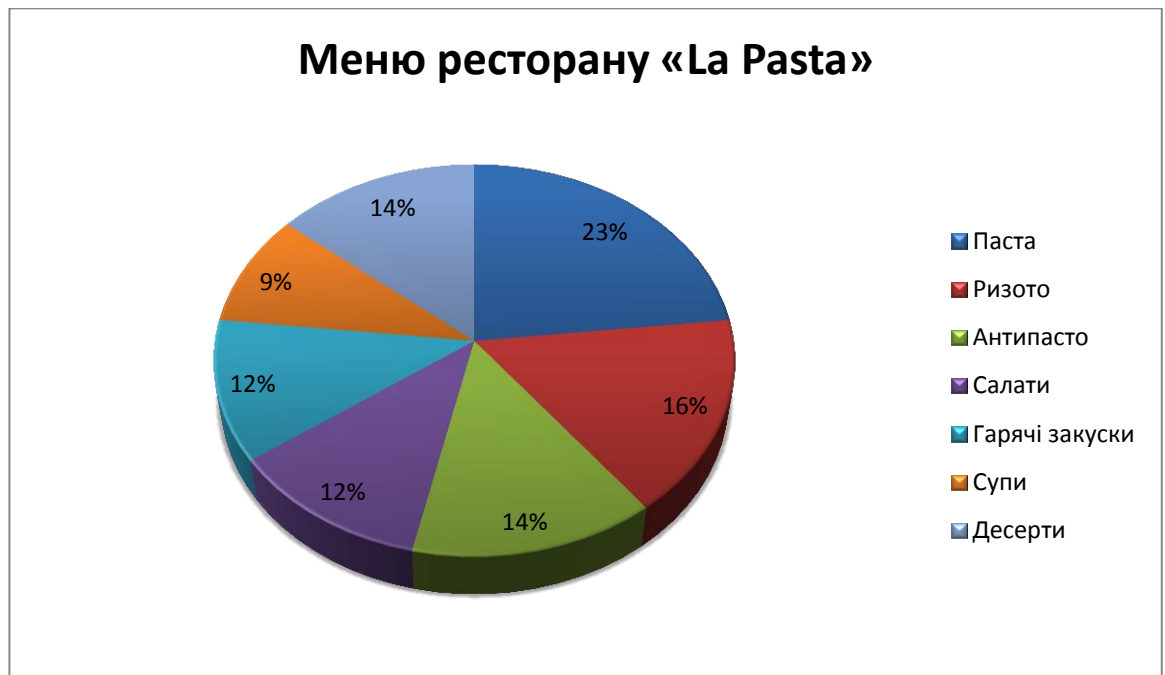


Рис. 2.3 Структура асортименту меню в ресторані «La Pasta»

Джерело: побудовано автором на підставі [51]

З рисунка видно, що більшу різноманітність в ньому складають вироби з макарон, паста (23%), антипасто та десерти (14%).

У найменшій кількості представлені супи – 9%. Меню в ресторані «La Pasta» періодично змінюється по днях тижня. Слід зазначити, що страв з макаронних виробів для ресторану італійської кухні небагато. Також відсутня інформація в меню про калорійність готових страв.

В ресторані «La Pasta» виробляють чотири види макаронних виробів: спагетті томатні, тальятелле, фузиллі вітамінізовані та фарфалле.

Підприємство працює у двозмінному режимі, тривалість однієї зміни – 12 годин.

Протягом зміни $\frac{1}{2}$ години виділяється на зміну асортименту, ремонт та налаштування обладнання.

На підприємстві розташовано 2 лінії:

I. Лінія з виробництва довгорізаних макаронних виробів.

II. Лінія з виробництва короткорізаних макаронних виробів.

В ресторані «La Pasta» застосовується устаткування як вітчизняних, так й іноземних виробників. Сировина зберігається безтарним і тарним способами (на складах).

Сировина надходить:

- борошно пшеничне вищого ґатунку – в автоборошновозах;
- томатна паста, вітаміни та інша сировина – у тарі, передбаченій ДСТУ і ТУ виробника [24].

У ресторані «La Pasta» асортимент макаронних виробів, що можна виготовляти, може становити більше десятка видів. Вони розрізнятимуться як складом компонентів, так і за рахунок відмінності форм. Незважаючи на те, що наразі асортимент досить вузький, потрібне подальше його розширення за рахунок випуску нових виробів із харчовою цінністю підвищеного значення.

Асортимент макаронних виробів, які випускаються в ресторані «La Pasta» представлений в таблиці 2.3

Таблиця 2.3

Асортимент макаронних виробів в ресторані «La Pasta»

Тип	Підтип	Група	Сорт
Довгі	Спагетті томатні	А	в/с
	Тальятелле	А	в/с
Фігурні	Фарфалле	А	в/с
Короткі	Фузиллі вітамінізовані	А	в/с

Джерело: побудовано автором на підставі [51]

З даних таблиці ми бачимо, що цех у ресторані «La Pasta» випускає макаронні вироби з борошна твердих сортів пшениці (дурум). Для випуску томатних спагетті в рецептуру додається томатний порошок, а для фузиллі вітамінізованих – вітаміни групи В [13, 46].

У виробництві використовуються лише натуральні продукти високої якості, оригінальна рецептура та сучасні технології. Усе це забезпечує отримання конкурентоспроможних макаронних виробів.

Асортимент продукції, що випускається цехом в ресторані «La Pasta», відрізняється від продукції інших закладів ресторанного господарства, що дозволяє забезпечити збут на ринку в місті та завоювати ринки інших районів області згодом.

Якість макаронних виробів встановлюють у кожній партії, виходячи з лабораторного аналізу середньої проби, відібраної від цієї партії (табл. 2.4).

Таблиця 2.4

Контроль якості напівфабрикатів та готових виробів у ресторані «La Pasta»

Об'єкти контролю	Періодичність	Визначені показники	Метод контролю
Напівфабрикати (сирі вироби)	Кожна партія	Зовнішній вигляд, колір, смак, запах, злам, товщина стінок, збереження форми, наявність сторонніх домішок. Вологість Температура Кислотність	Органолептичний Висушування Термометрування Титрування
Готові вироби	Кожна партія	Колір, поверхня, форма, смак, запах, злам Стан після варіння Вологість Кислотність Зола, нерозчинна в 10 % HCl Збереження форми виробу Суша речовина, що перейшла у варильну воду Наявність деформованих виробів, крихти Металомагнітна домішка Наявність зараженості шкідниками	Органолептичний Варка Висушування Титрування Озоління Варка Варка Метод відбору Магнітний Органолептичний

Джерело: побудовано автором на підставі [51]

Основним фактором, який формує асортимент, є ціна товару. Споживач у більшості випадків визначає собі граничну ціну, в межах якої він збирається платити за товар/послугу. Тому одним із критеріїв раціональної побудови асортименту у ресторані «La Pasta» є забезпечення правильного поєднання готової продукції/наданих послуг з їх вартістю [33].

Отже, в ресторані «La Pasta» особливу увагу приділено питанням якості продукції та виготовленню страв із поліпшувачами смаку. Велика увага

приділяється вдосконаленню і впровадженню нової техніки та нових прогресивних технологій.

Висновки до розділу 2

1. Італійський ресторан «La Pasta», який розташований у м. Чернівці, має повний цикл виробництва: у ньому відбувається первинна обробка сировини, виробництво напівфабрикатів, приготування кулінарної продукції з її подальшою реалізацією. Асортимент страв від «La pasta» досить широкий: від холодних закусок та антипасто до італійського морозива за оригінальним рецептом, але головна продукція закладу – паста – представлена лише декількома видами. Особливістю закладу є те, що усі ці макаронні вироби готують кухарі прямо у ресторані та лише з твердих сортів пшениці, що називається дурум. Організаційна структура ресторану складається із пов'язаних підсистем закладу. Створення такої структури спрямоване насамперед на розподіл між окремими підрозділами організації певних завдань, прав та відповідальності.

2. Проаналізувавши структуру асортименту меню на підприємстві ресторанного господарства «La Pasta», можна зазначити, що особливу увагу приділяють підтримувannya високого рівня продукції шляхом контролю якості напівфабрикатів та готових виробів. Заклад випускає макаронні вироби з борошна твердих сортів пшениці (дурум), додає такі компоненти як томатний порошок та вітаміни групи В для поліпшення смаку, але ресторан реалізує лише чотири види макаронних виробів, тому необхідно сфокусуватися на розширенні асортименту страв, основою яких є паста власного виробництва.

РОЗДІЛ 3. МОДЕРНІЗАЦІЯ ПРОЦЕСУ ВИРОБНИЦТВА ТА ПОЛІПШЕННЯ ЯКОСТІ ПРОДУКЦІЇ у «La Pasta»

3.1. Удосконалення структури основного виробництва в досліджуваному закладі ресторанного господарства

Метою анкетування було виявлення найпопулярніших страв, їх якість, загальна оцінка інтер'єру, простору, меню, якості обслуговування, а також з'ясувати, який саме вид пасти гості хотіли б додати у меню.

Анкетування проводилося з урахуванням відповідей 25 респондентів. Анкета складалася з 16 питань. Перше питання анкетування виглядає так: «Вкажіть Вашу стать». Результат наведено у діаграмі (рис. 3.1):

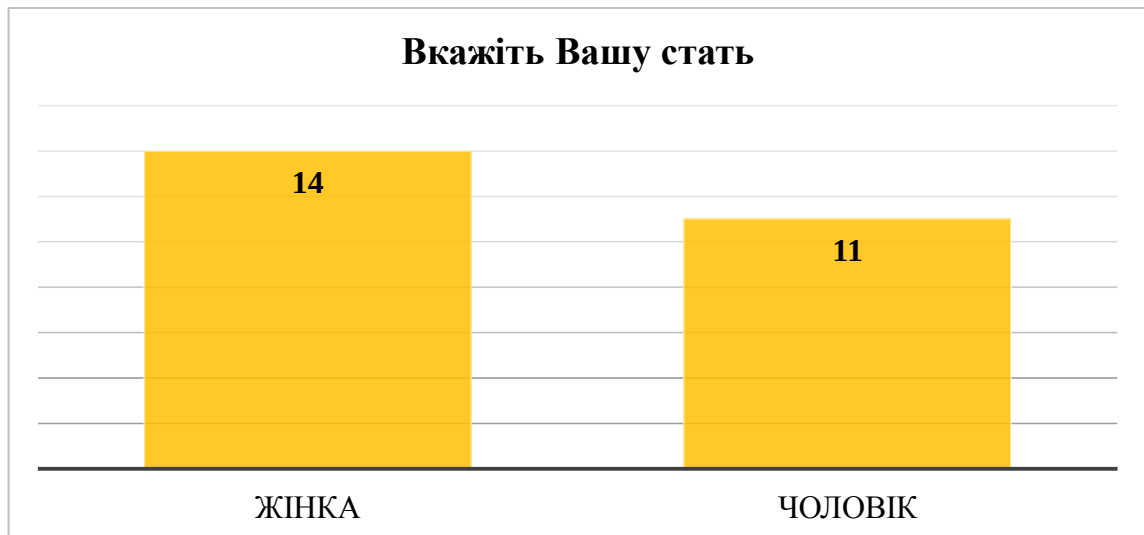


Рис. 3.1. Стать гостей, які приймали участь в опитуванні

Як видно на рис. 3.1, відвідувачами ресторану «La Pasta» є представники обох статей.

У другому питанні анкетування: «Вкажіть Ваш вік» було надано 4 варіанти відповіді: від 18-ти до 25-ти років, від 25-ти до 35-ти, від 35-ти до 50-ти років та споживачі, які старші за 50 або вже вийшли на пенсію. Результат наведено у діаграмі (рис. 3.2):

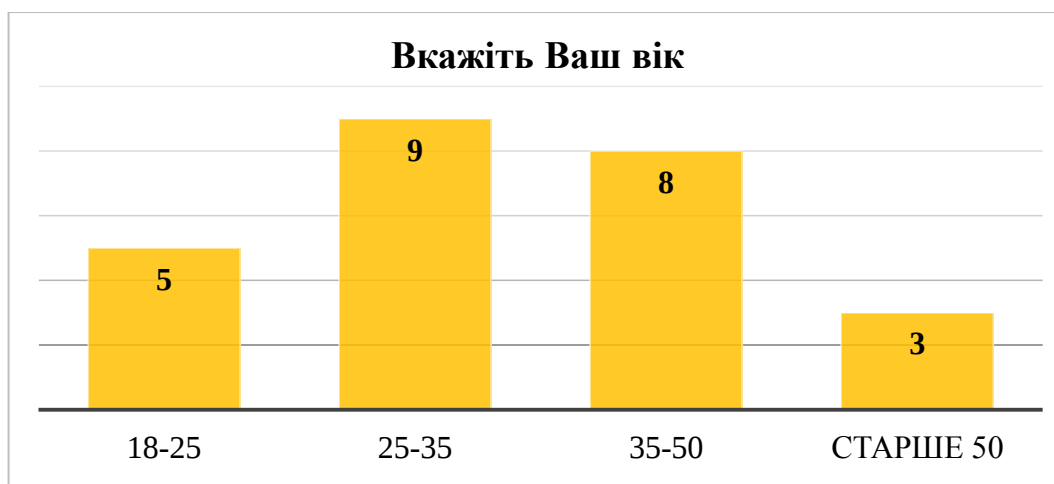


Рис. 3.2. Вік респондентів

Результат опитування виявив, що більшість відвідувачів закладу належать до вікової категорії від 25 до 35 років та від 35 до 50 років.

Третє питання стосувалося сімейного стану гостей. Результат наведено у діаграмі (рис. 3.3):

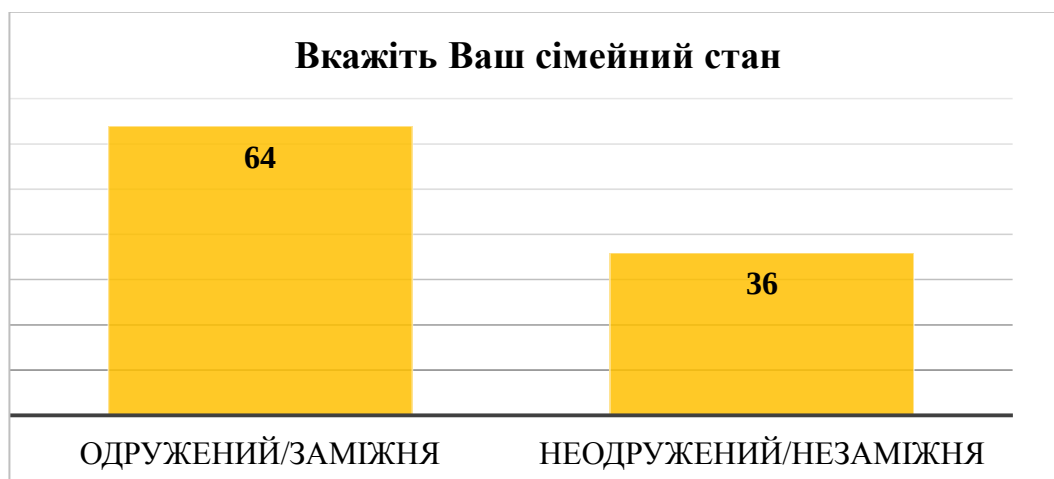


Рис. 3.3. Сімейний стан відвідувачів закладу, які проходили опитування

З результату опитування, який продемонстровано на Рис. 3.3, 64% гостей закладу одружені або заміжні, інші 36% – ні.

Четверте питання анкетування звучить наступним чином: «Вкажіть Ваш основний вид діяльності». (Рис. 3.4):



Рис. 3.4. Відповідь на четверте питання анкети

За видом діяльності гості закладу: менше 5% – студенти та люди без роботи, менше 10% – викладачі/учителі, гості, які вже вийшли на пенсію складають 12% з опитаних, основна діяльність – домогосподарство – у 20% відвідувачів, які пройшли анкетування, більшість – приватні підприємці або люди, які займаються іншою діяльністю.

П'яте питання анкетування звучить наступним чином: «Як Ви оцінюєте Ваші доходи/доходи Вашої сім'ї?». (Рис. 3.5):



Рис. 3.5. Доходи респондентів

Так як ціни у досліджуваному закладі помірні, а вартість страв відповідає якості, то ресторан відвідують переважно гості із середнім доходом.

Шосте питання анкетування відображає, наскільки якісним є маркетинг закладу. Результати наведено у діаграмі (рис. 3.6):



Рис. 3.6. Маркетинг закладу ресторанного господарства «La Pasta»

Як видно на рис. 3.6, найпопулярнішою відповіддю було, що вони дізналися про кафе від своїх близьких та друзів, так відповіло 12 опитаних із 25, адже досвід знайомих людей запевняє, що заклад варто відвідати, та гарантує якість.

На запитання «Як часто Ви відвідуєте заклад?» 4 гостя відповіли, що приходять до ресторану кілька разів на тиждень, 6 чоловік – трохи менше – 1 раз на тиждень, більшість відвідувачів снідають, обідають або вечеряють у «La Pasta» 2-3 рази на місяць, решта респондентів можуть зайти до закладу рідше 1-го разу на місяць (рис. 3.7):



Рис. 3.7. Частота відвідувань ресторану

Восьме питання анкетування звучить наступним чином: «Яка страва Вам найбільше подобається?». (Рис. 3.8):

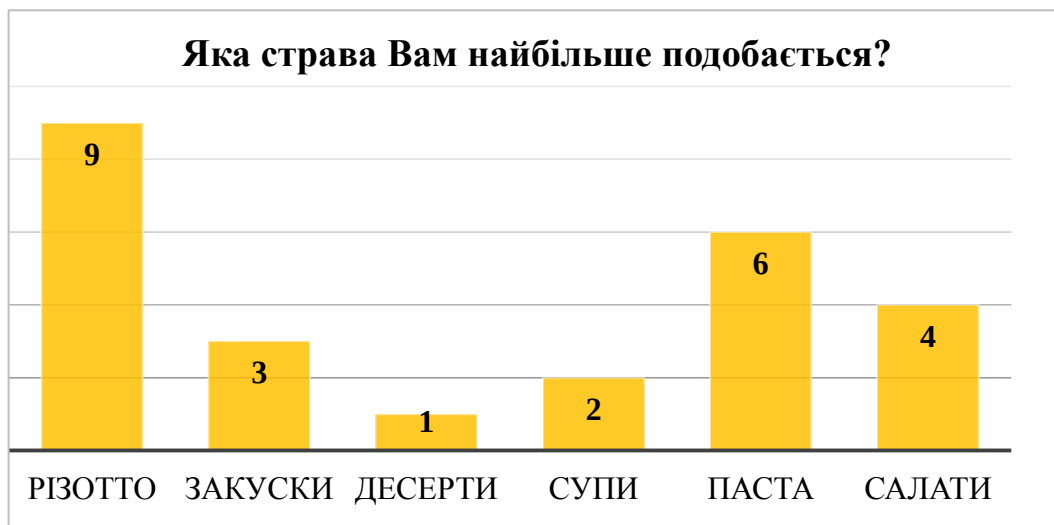


Рис. 3.8. Улюблені страви гостей

З безлічі представлених страв респонденти виділили такі вироби: ризотто – 9 чоловік, паста – 6, салати – 4 гостя, закуски – 3 відвідувача, супи – 2, десерти ж оцінив лише 1 респондент.

Питання «Чи любите Ви пасту?» з двома невігадливими варіантами відповіді «Так» або «Ні» вразило результатом. (Рис. 3.9):



Рис. 3.9. Загальне питання стосовно ставлення до пасти, % до опитаних

100% опитаних, тобто кожен з 25 респондентів люблять пасту. Мабуть, саме тому вони і відвідують заклад ресторанного господарства «La Pasta».

На запитання «Ваші вподобання щодо виду пасти?» покупці відповіли, що віддають перевагу спагетті (36%), фузиллі (макаронні вироби у вигляді спіралі) (28%), тальятелле (довгі пласкі стрічки завширшки у 0,65—1 см) (24%), фарфалле (мають форму метелика) (12%). Уподобання покупців на вигляд страв із макаронних виробів представлені на рис. 3.10.



Рис. 3.10. Уподобання покупців за видом пасти, % до опитаних

На запитання «Які показники впливають на Ваш вибір пасти?» покупці відповіли, що основна їхня частина – 37% – віддає перевагу якості макаронних виробів (рис. 3.11).

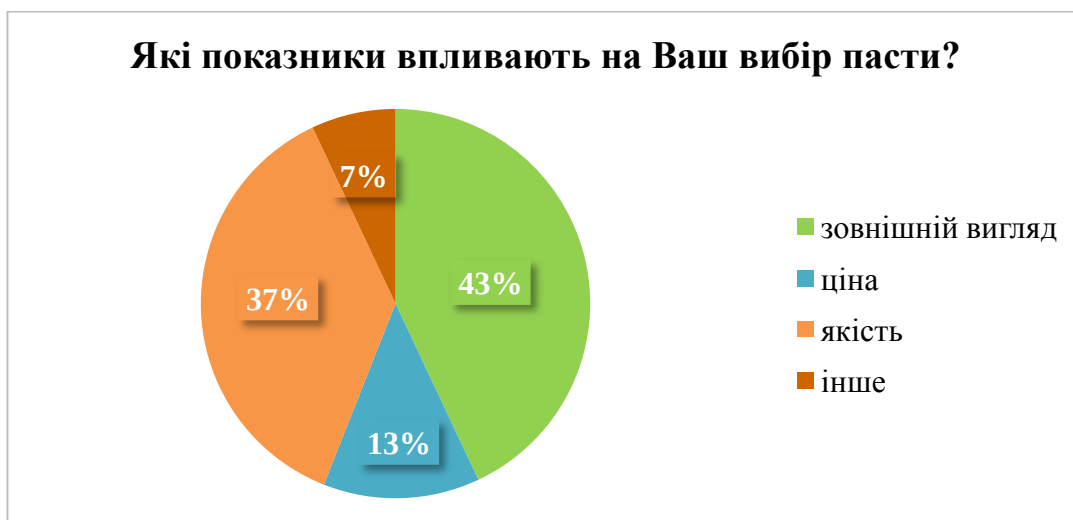


Рис. 3.11. Ознаки, за якими споживач надає перевагу певній страві, основою якої є паста, % до опитаних

Для 43% гостей важливим фактором при виборі страв з пасти є зовнішній вигляд. На якість страви звертають увагу 37% споживачів. Для 13% переважним значенням при виборі страви є ціна, а 7% відвідувачів звертають увагу на щось інше.

Головне питання – «Який новий вид пасти Ви хотіли би скуштувати у «La Pasta»?» – сподобалось респондентам, адже вони мають змогу додати нову страву у меню за власним смаком. Гостям запропонували обрати один вид пасти з семи варіантів. (Рис. 3.12):



Рис. 3.12. Нові види пасти, які можуть з'явитися у меню згодом

За результатом опитування більшість голосів було віддано пасті пенне, адже це усім знайомі «пір'ячка», які чудово поєднуються з будь-яким соусом, а ось конкілье, або «ракушки», хотів би бачити у меню лише один гість.

У гостей, які проходили анкетування, також дізналися, що за поліпшувач смаку вони б додали до обраного у попередньому питанні виду пасти. Було запропоновано 7 варіантів відповіді: паста за оригінальним рецептом та 6 видів добавок таких як, наприклад, овочеві фреші, чорнила каракатиці, навіть червоне вино та какао з цукром, які зробили би пасту солодкою (рис. 3.13):



Рис. 3.13. Поліпшувач смаку, який гості хотіли б додати до нової пасты

Найцікавішою для гостей виявилася паста, збагачена білком. Чорнила каракатиці також справили враження на деяких відвідувачів закладу. За червоне вино, яке пофарбувало би макаронні вироби у багряний, та за солодку пасту з какао проголосувало по 4 відвідувачі. Пасту без харчових добавок або зеленого відтінку за рахунок додавання шпинатного соку хотіли би додати у меню по 2 респондента. Найменшу кількість голосів набрав буряковий сік – він зробив би пасту ніжно-рожевою.

На запитання «Чи сподобалася Вам якість страв, які Ви замовили?», респондентам потрібно було відповісти «так» або «ні». Результати подано на рис. 3.14.:

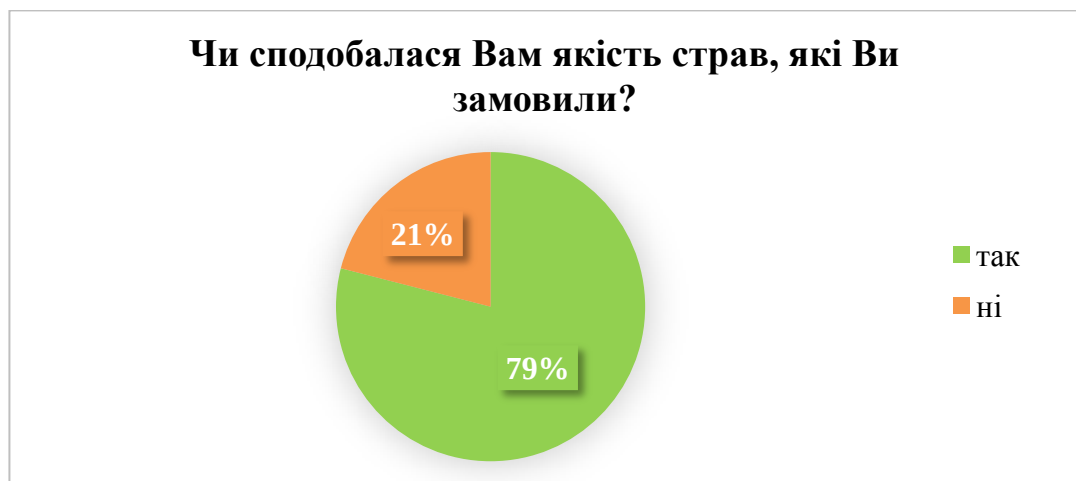


Рис. 3.14. Відповіді щодо уподобання якості страв з пасты, %

Як видно з діаграми вище, відвідувачів ресторану «La Pasta» якість страв задовольнила на 78%. Позитивну відповідь дали 20 респондентів із 25. Показник є досить високим, тож страви у закладі готуються на вищому рівні.

На запитання: «Що найбільше приваблює Вас у нашому закладі?». Результати представлені на рис. 3.15.

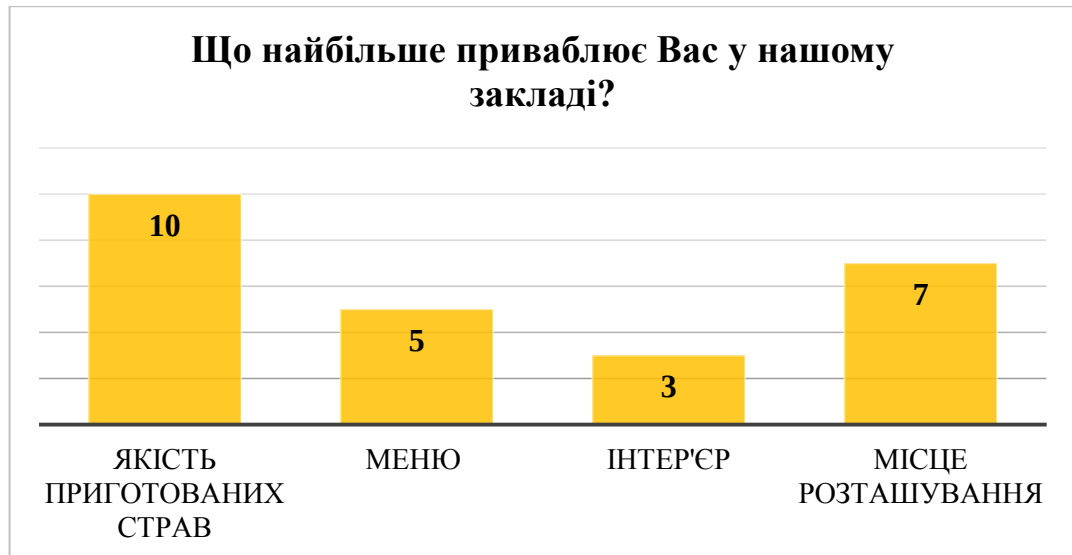


Рис. 3.15. Споживчі переваги ресторану «La Pasta»

На діаграмі видно, що більшості опитаних подобаються страви, що готують у закладі. За вдале розташування – у центрі міста, респонденти віддали 7 вподобань, а за асортимент меню у «La Pasta» проголосувало 5 чоловік, додаючи, що хотіли б бачити більше страв з пастою, адже саме вона приваблює гостей. Інтер'єр отримав найнижчу оцінку, але лише через те, що він займає другорядний план при виборі закладу ресторанного господарства.

На питання: «Оцініть заклад за шкалою від 1-го до 5-ти», де оцінка 1 відповідає найнижчому рівню якості або задоволеності, а відвідувач вважає заклад/послугу незадовільною або погано виконаною за його очікуваннями. Вона свідчить про негативний досвід і серйозні проблеми чи недоліки, а оцінка 5 означає, що гість цілком задоволений рестораном або послугою, вказує на досить позитивний досвід й відповідності високим очікуванням. Результати представлені на рис. 3.16:

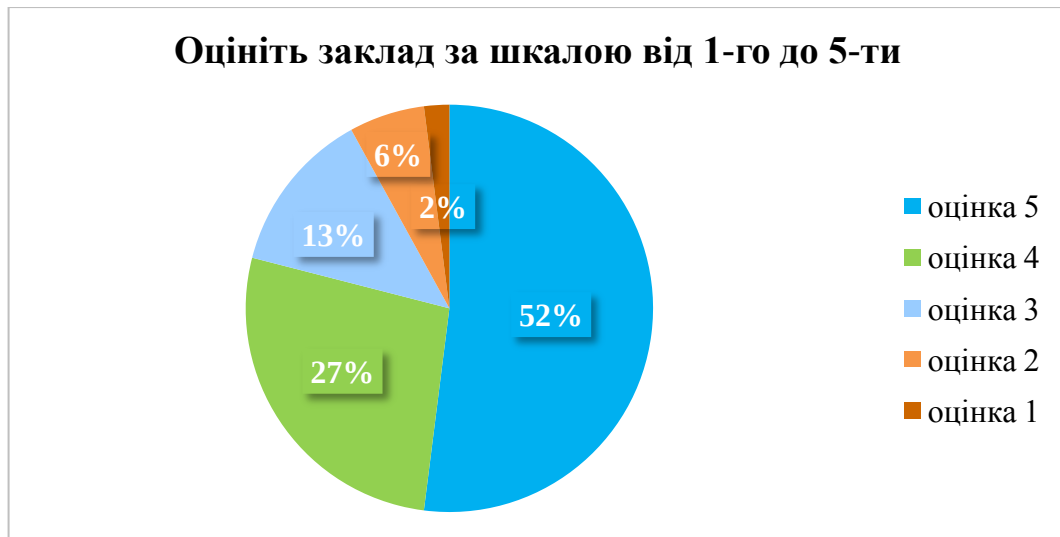


Рис. 3.16. Оцінка ресторану відвідувачів за шкалою від 1-го до 5-ти

З діаграми видно, що 52% відвідувачів поставили найвищий бал. 27% опитаних оцінили заклад на 4. Оцінку 3, 2 та 1 поставили у сумі 21%. Отже, можна дійти висновку, що гостям заклад до вподоби.

Одним із головних завдань асортиментної політики ресторану «La Pasta» є його оптимізація. Формування товарного асортименту передбачає розширення асортиментної номенклатури товарів. На основі проведеного анкетування, можна дати такі рекомендації:

- I. Звернути увагу на ті страви, які виділили респонденти, і стежити, аби вони ніколи не опинилися у стоп-листі;
- II. Переглянути страви, які можна змінити для підвищення якості;
- III. Внести корективи до технології приготування страв, які не влаштовують відвідувачів;
- IV. Додати 1-2 види пасти, за які проголосували гості, та поліпшити їх смак такими харчовими добавками як протеїновий порошок/чорнила каракатиці/овочеві соки/какао/червоне вино.

3.2. Рекомендації щодо удосконалення організації виробничого процесу виготовлення макаронної продукції на підприємстві

Результати опитування відвідувачів ресторану італійської кухні «La Pasta» показали, що гості бажають спробувати нову страву у закладі – пасту, збагачену білками завдяки додаванню відповідної харчової добавки.

Щоб отримати макаронні вироби з високою поживною білковою цінністю, було розроблено технологію виробництва такої пасты (рис. 3.17):

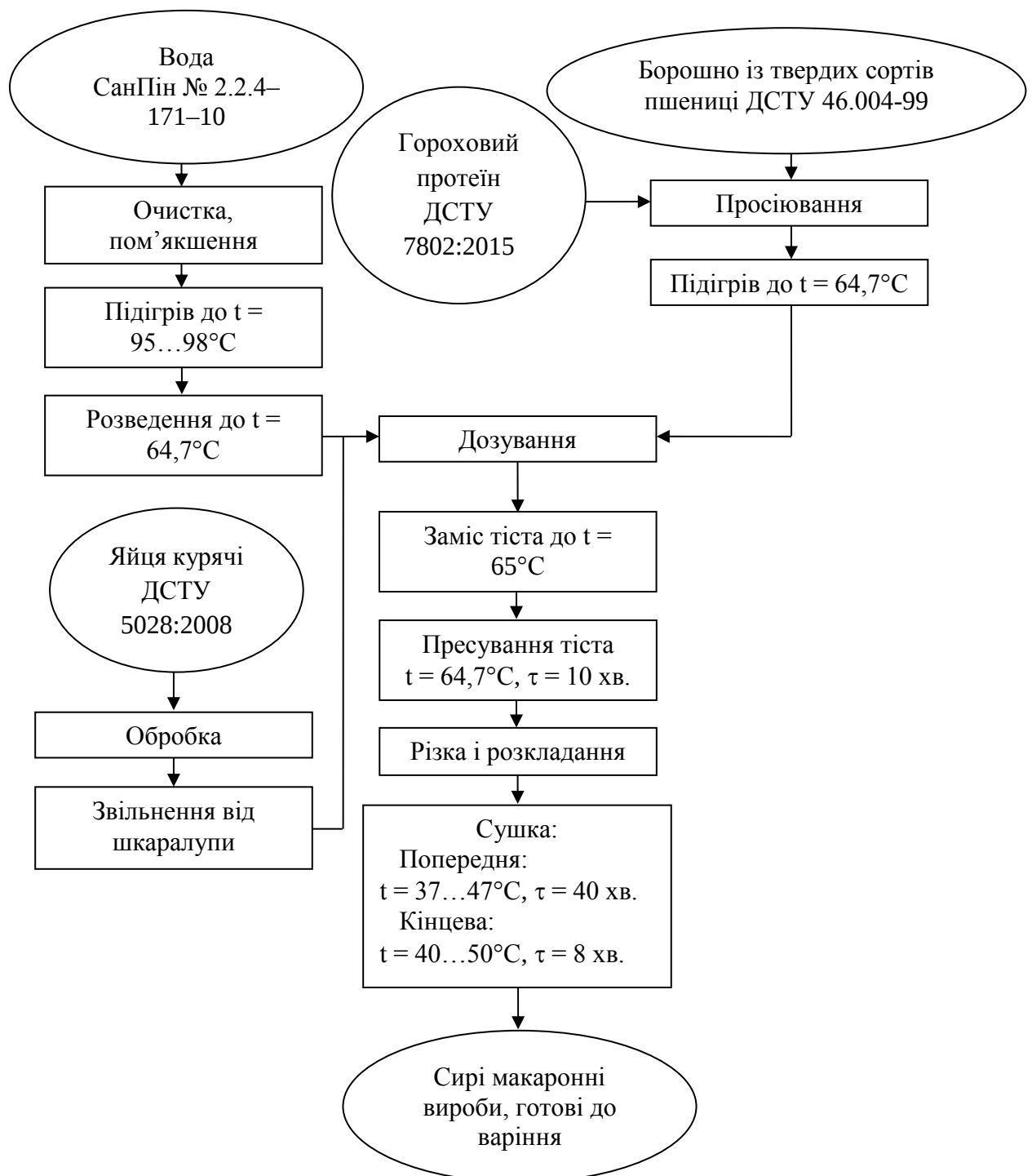


Рис. 3.17. Технологічна схема виготовлення протеїнової пасти

На відміну від схеми виготовлення звичайної пасти у закладі ресторанного господарства «La Pasta», протеїнова буде вироблятися з додаванням яєць, адже вони сприятимуть більшій еластичності виробів.

Складовою, що збагачуватиме виріб білком, буде гороховий протеїн – добавка, отримана шляхом вилучення білка з жовтого гороху. Вміст протеїну у цій натуральній добавці складає 84-88% і має високу засвоюваність, рівну 98% [48].

Серед умов зовнішнього середовища, які постійно і суттєво впливають на організм людини, найбільша питома вага належить харчуванню. Саме їжа забезпечує оптимальні ріст та розвиток людського організму, адаптацію до впливу зовнішніх факторів довкілля, визначає значну роль у довголітті та активності протягом життя.

Харчова цінність продукту тим вище, чим він у більшому ступені задовольняє вимоги організму людини у поживних речовинах відповідно до формули збалансованого раціону. Отже, для визначення корисності протеїнової пасти необхідно розрахувати її харчову цінність (табл. 3.1).

Таблиця 3.1

Розрахунок харчової цінності протеїнової пасти

Назва поживних речовин	У 100 г борошна із твердих сортів пшениці (44%), г	Вода	У 100 г горохового протеїну (43%), г	У 100 г яєць (13%), г	У 100 г протеїнової пасти, г
Білки	11,9	-	85	12,4	5,2+36,6+1,6 (43,4)
Жири	1,5	-	6,5	11	0,7+2,8+1,4 (4,9)
Вуглеводи	69,8	-	5	0,9	30,7+2,2 (32,9)
Ккал	345	-	418	151	151,8+180+19,6 (351,4)

Джерело: побудовано автором на підставі [25]

Харчова цінність пасти, збагаченої протеїном:

білки – 43,4 г/100 г;

жири – 4,9 г/100 г;

вуглеводи – 32,9 г/100 г;

калорійність – 351,4 ккал/100 г.

Для порівняння проведемо розрахунок харчової цінності пасти за оригінальним рецептом (табл. 3.2).

Таблиця 3.2

Розрахунок харчової цінності пасти за оригінальним рецептом

Назва поживних речовин	У 100 г борошна із твердих сортів пшениці, г	Вода	У 100 г звичайної пасти, г
Білки	11,9	-	11,9
Жири	1,5	-	1,5
Вуглеводи	69,8	-	69,8
Ккал	345	-	345

Джерело: побудовано автором на підставі [25]

Харчова цінність пасти за оригінальним рецептом:

білки – 11,9 г/100 г;

жири – 1,5 г/100 г;

вуглеводи – 69,8 г/100 г;

калорійність – 345 ккал/100 г.

Отже, порівнюючи пасту, збагачену білком, та звичайну, можна зробити висновок, що за рахунок додавання у певному співвідношенні борошна і горохового протеїну кількість вуглеводів знижується у 2 рази, а частка білків зростає у 4. Калорійність макаронних виробів на 100 грамів у обох випадках майже однакова – 345-350 ккал.

Оскільки білок є важливим елементом для нарощування та підтримки м'язової маси, він забезпечує організм енергією, підтримує настрій, приймає участь у створенні, підтримці й відновленні тканин і клітин по всьому тілу – заміна звичайних макаронних виробів на пасту з підвищеним вмістом

протеїну є одним із способів задовольнити потребу у даному виді поживної речовини.

3.3. Економічне та соціальне обґрунтування доцільності виробництва пасти з підвищеним вмістом білка

Створення раціонального процесу виробництва та вибір надійного обладнання є основою ефективної побудови роботи на підприємстві ресторанного господарства, де відходи й втрати продукції зведені до мінімуму, тому перед розширенням асортименту меню закладу необхідно провести розрахунки щодо економічності виробу та визначити, чи доцільним буде нововведення – протеїнова паста, порівнюючи її з макаронними виробами за оригінальним рецептом (табл. 3.3).

Таблиця 3.3

Порівняльна таблиця собівартості 10 кг пасти за оригінальним рецептом та пасти, збагаченої протеїном, грн

Вид витрат	Паста за оригінальним рецептом, грн	Протеїнова паста, грн
Сировина	1090	1654,6
Ел. енергія	183,6	183,606
Амортизація обладнання	6,4	6,4
Оплата праці	166,6	166,6
Транспортні витрати	2	2
Разом	1448,6 (~1449)	2013,2 (~2013)

Джерело: побудовано автором на підставі [11; 51]

Собівартість макаронної продукції розраховується за формулою (3.1):

$$Cб = C + E + A + O_{\pi} + Tr_{в} \quad (3.1)$$

Де $Cб$ – собівартість макаронної продукції;

C – сировина;

E – електроенергія;

A – амортизаційні витрати;

O_{π} – оплата праці;

Tr_v – транспортні витрати/логістика [11].

Отже, собівартість 10 кг звичайної пасти без харчових добавок становить 1449 грн, а пасти, збагаченої білковою складовою – 2013 грн. Вага однієї порції з розрахунком на людину – 60 г. Тобто 10 кг готових сирих макаронних виробів містять 166 порцій. 8,7 грн – ціна однієї порції пасти власного виробництва за оригінальним рецептом, 12,1 грн – собівартість пасти з добавкою, що збагачує страву протеїном. Варіант нового виду макаронної продукції, яку гості хотіли би спробувати у закладі, дорожчий у виробництві на 28%, але поживна цінність та цікавість до новинки мають досить значну перевагу.

Соціальна ефективність протеїнової пасти виявляється у кількох аспектах. Перш за все, ці макаронні вироби сприяють популяризації здорового способу життя, оскільки містять значну кількість білка – необхідного будівельного матеріалу для організму.

Додатково, паста, збагачена білковою складовою, може бути корисною для вегетаріанців, які мають підвищену потребу у джерелах рослинного білка. Це дозволяє їм уникнути споживання м'яса або інших тваринних продуктів, споживаючи необхідні для організму нутрієнти.

Крім того, виробництво протеїнової пасти може мати позитивний екологічний вплив. Рослинні джерела білка, які використовуються для виробництва такої макаронної продукції, можуть бути менш навантажувальними для навколишнього середовища, порівняно з тваринними. Це сприятиме зменшенню екологічного сліду та збереженню природних ресурсів.

Усе це зараджує підвищенню соціальної свідомості та відповідальності в галузі харчування, сприяючи більш збалансованому й екологічно зорієнтованому способу життя.

Висновки до розділу 3

1. Одним із головних завдань асортиментної політики ресторану «La Pasta» є його оптимізація. Формування асортиментної номенклатури передбачає розробку та встановлення у порядку певного переліку товарів. На основі проведеного анкетування, керівництву можна дати такі рекомендації: звертати увагу на страви, які виділили респонденти, і стежити, аби вони не опинялися у стоп-листі; час від часу визначати позиції меню, які можна замінити, для підвищення рентабельності закладу ресторанного господарства; вносити корективи та оптимізувати технології приготування страв; додати види пасти, що зацікавили відвідувачів, які брали участь в опитуванні, та поліпшити їх смак корисними харчовими добавками.

2. Розглянувши рецептуру пасти, за яку проголосували гості, технологію виготовлення макаронних виробів з такою добавкою як протеїновий порошок, розрахувавши харчову цінність страви, а також порівнявши її з макаронною продукцією за оригінальним рецептом, можна підсумувати, що паста, збагачена білком, має достатню кількість переваг, наприклад, знижений вміст вуглеводів, високу засвоюваність протеїну та покращену поживну якість раціону харчування.

3. Розрахувавши економічну та соціальну ефективність введення у меню пасти пенне, збагаченої білками, можна зробити висновок, що виробництво макаронних виробів вважається цілком прибутковим видом діяльності за рахунок складових елементів, споживчої цінності та ефекту новизни. При прогнозованій собівартості пасти за одні порцію – 12,1 грн, задоволення потреб та зацікавленість гостей спробувати незвичайну та корисну для здоров'я страву спонукатиме замовляти її.

ВИСНОВКИ

Ресторанне господарство як система, з одного боку, має власну будову з чисельними внутрішніми зв'язками, з іншого — є складовим елементом більш складної структури.

Дана кваліфікаційна робота висвітлює сутність та досліджує способи вдосконалення системи якості й відповідне забезпечення конкурентоздатності підприємства за допомогою розширення переліку пропонованих у меню страв, адже ефективність функціонування будь-якого ресторану тісно пов'язана з якістю реалізованої продукції та кількістю надаваних послуг.

У теоретико-методичному розділі було розглянуто основні теоретико-методичні положення щодо системи модернізації процесу виробництва на підприємствах ресторанного господарства, а саме: структуру виробничого процесу, загальні принципи організації виробництва макаронної продукції, асортиментну номенклатуру й харчову цінність пасты, аспекти корисності введення харчових добавок у раціон споживача. При виконанні цього розділу встановлено, що страви з макаронних виробів займають значне місце в асортименті закладів ресторанного господарства, а необхідною умовою успішної діяльності підприємства є раціональна побудова його виробничої та організаційної структури. Наразі нераціональне харчування є чинником ризику багатьох неінфекційних захворювань, і саме добавки, включаючи вітаміни, мінерали та амінокислоти, мають особливі переваги для здоров'я, допомагають збалансувати прийоми їжі й сприяють надходженню поживних речовин в організм.

У аналітично-дослідницькому розділі детально розглянуто систему дослідження організації виробничо-технологічного процесу виготовлення макаронної продукції у ресторані «La pasta», проведено аналіз роботи і технологічного процесу виготовлення пасты у виробничих підрозділах

закладу, зроблено асортиментний аналіз макаронної продукції. Було складено SWOT-аналіз, який сприяв виявленню сильних та слабких сторін досліджуваного підприємства ресторанного господарства, можливостей та загроз, що очікують його у майбутньому. Зміст розділу наповнено рисунками, які ілюструють організаційну структуру ресторану та технологічну схему виготовлення макаронних виробів у досліджуваному закладі ресторанного господарства, також наведена структура асортименту меню «La Pasta».

У практичному розділі представлений метод модернізації процесу виробництва та поліпшення якості продукції у «La Pasta» шляхом оптимізації асортиментної політики ресторану на основі результатів анкетування. Остаточним в опитуванні був розгляд рецептури та технології виготовлення пасти, збагаченої протеїном, за яку проголосували гості. Розрахувавши харчову цінність страви, порівнявши її з макаронною продукцією за оригінальним рецептом, було визначено, що за рахунок додавання у певному співвідношенні борошна та горохового протеїну кількість вуглеводів знижується у 2 рази і становить 32,9 г, частка білків зростає у 4 рази й перетворюється з 11,9 г у 43,4 г, а калорійність макаронних виробів на 100 грамів у обох випадках залишається майже однаковою. Економічне обґрунтування також довело раціональність розширенням асортименту меню закладу за рахунок введення нової позиції – протеїнової пасти, адже собівартість 10 кг звичайної пасти без добавок становить 1449 грн, а пасти, збагаченої білковою складовою – 2013 грн. Ціна однієї порції пасти власного виробництва за оригінальним рецептом – 8,7 грн, собівартість пасти з добавкою, що збагачує страву протеїном – 12,1 грн, тобто новий вид макаронної продукції, яку гості хотіли би спробувати у закладі, дорожчий у виробництві на 28%, але враховуючи соціальну ефективність, паста, збагачена білком, має достатню кількість переваг: сприяє здоровому харчуванню, зменшенню негативного впливу на довкілля та надає альтернативи для людей з різними дієтами та обмеженнями. Сучасний ринок

розвивається шляхом акценту на якість товарів і послуг, а не лише на їх кількість. Навіть при загальному спаді ринку спостерігається незначне зменшення обсягів споживання макаронних виробів. За останній період, зростання популярності здорового способу життя призвело до збільшення їх виробництва, тож паста, яка покриває 30% добової потреби у білках, користуватиметься споживчим попитом та обов'язково повинна бути додана у меню досліджуваного закладу.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Мазаракі А. А. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства: підручник. Мазаракі А. А. та ін ; за заг. ред. проф. Н. О. П'ятницької ; Київ. нац. торг.-екон. ун-т. Вид. 2-ге, переробл. і допов. К. : Кондор, 2015. 556 с.
2. Вакуленко А. В. Управління якістю : навч. посіб. / А. В. Вакуленко, О. І. Гарафонова, Н. А. Гарбуз. К. : КНЕУ, 2010. 551с.
3. Сирохман І. В. Товарознавство харчових продуктів функціонального призначення: навч. пос. І. В. Сирохман, В. М. Завгородня. К.: Центр учбової літератури, 2019. 544 с.
4. Організація готельно-ресторанної справи : навч. посіб.: [для закладів вищої освіти] / За заг. ред. д.е.н., проф. В. Я. Брича. Київ : Видавництво Ліра-К, 2020. 484 с.
5. Давидова О. Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: навч. посібник. О. Ю. Давидова, І. М. Писаревський, Р. С. Ладиженська; Х.: ХНАМГ, 2012. 468 с.
6. П'ятницька Г. Т. Ресторанне господарство України: ринкові трансформації, інноваційний розвиток, структурна переорієнтація : монографія / Г. Т. П'ятницька. К. : КНТЕУ, 2017. 465 с.
7. Мунін Г. Б. Менеджмент готельно–ресторанного бізнесу: навч. посібник для студ. вищих навч. закл.; заг. ред. М. М. Поплавський, О. О. Гац ; – К. : Кондор, 2018. 460 с.
8. Роїна О. М. Санітарні норми та правила в Україні / ред. О. А. Кривенко. К. : КНТ, 2014. 457 с.

9. Подольчак Н. Ю. Стратегічний менеджмент: навч. посіб. Нац. ун-т "Львів. політехніка". 2-ге вид., зі змін. та допов. Львів : Вид-во Львів. політехніки, 2016. 422 с.
10. Доцяк В. С. Технологія приготування їжі з основами товарознавства продовольчих товарів: підручник. Київ :Наш час, 2014. 397 с.
11. Бойчик І. М. Економіка підприємства: підручник. / І. М. Бойчик. – К.: Кондор-Видавництво, 2018. – 378 с.
12. Самойчук К. О. Технологічне обладнання хлібопекарської і макаронної галузі: навчальний посібник / К. О. Самойчук, В. О. Олексієнко, Н. О. Паляничка., В. Ф. Ялпачик – Київ: Проф.Книга, 2021. — 372 с.
13. Антонова В. А. Організація виробництва та обслуговування споживачів в закладах ресторанного господарства: навч. посіб. / В. А. Антонова; – Донецьк : ДонНУЕТ, 2018. 320 с.
14. Кравецька Леся. Книга про смачну та здорову їжу / Леся Кравецька. – Харків: Клуб Сімейного Відпочинку, 2018. 302 с.
15. Швець Ф. Д. Організація, планування та виробничий менеджмент: Ф. Д. Швець; Нац. ун–т вод. госп–ва та природокористування. Рівне: НУВГП, 2018. 300 с.
16. Прохорова В. В. Організація виробництва : навч. посібник / В. В. Прохорова, О. Ю. Давидова. Х. : Вид–во Іванченка І. С., 2018. 275 с.
17. Мелько М. В. Збірник технологічної документації / М. В. Мелько, О. С. Ступін. Львів : СПОЛОМ, 2016. 226 с.
18. Балан В. Г. Стратегічне управління. Методи портфельного аналізу : навч. посіб. Київ : Наукова столиця, 2018. 199 с.
19. Світлична М. Л. Організація виробництва та обслуговування у підприємствах ресторанного господарства: навч. посіб.– практикум / М. Л. Світлична. Житомир : М.А.К., 2020. 191 с.
20. О. Г. Терешкін. Готельно-ресторанна справа. Дипломне проектування : навч. посібник / Х. : ХДУХТ, 2019. 158 с.

21. Колесніченко А. С. Нормативно-правове регулювання та державна підтримка розвитку готельної індустрії як інституту туризму. Причорноморські економічні студії. Вип. 23. 2017. С. 37–42.
22. Корякін М. В., Чік М. Ю. Основи наукових досліджень. Київ : Алерта, 2014. 622 с.
23. Череп А. В., Сучков А. В. Стратегічне планування і управління : навч. посіб. Київ : Кондор, 2011. 336 с.
24. Кушлик Ю. О., Степанюк Г. С. Стратегічне управління: навч. посіб. Івано-Франків. нац. техн. ун-т нафти і газу, каф. менеджменту і адміністрування. Івано-Франківськ : ІФНТУНГ, 2018. 235 с.
25. ТОВАЖНЯНСЬКИЙ Л. Л., БУЖКАЛО С. І., КАПУСТЕНКО П. О., АРСЕНЬЄВА О. П., ОРЛОВА Є. І. Харчові технології у прикладах і задачах: Підручник. – К.: Центр учбової літератури, 2018. – 576 с.
26. Палеха Ю., Мошок Г., Миколайчик І. Основи менеджменту: теорія і практика: навч. посіб. Київ: Ліра-К, 2018. 528 с.
27. Організація виробництва : підручник / за ред. А. І. Яковлева, С. П. Сударкіної, М. І. Ларки. Харків : НТУ “ХПІ”, 2016. 436 с.
28. А. А. Мазаракі, С. Л. Шаповал, С. В. Мельниченко та ін. HoReCa : навч. посіб. : у 3 т. Т. 2. Ресторани / за ред. А. А. Мазаракі. – Київ : Київ. нац. торг.-екон. унт, 2017. 312 с.
29. Устаткування підприємств харчування: практикум. Ч. 1. Механічне устаткування / Г. В. Дейниченко, Н. О. Афюкова, Г. М. Постнов та ін.. Київ: ІНКІОС, 2016. 308 с.
30. Кравець С. Г. Камінська Н. П, Оліферчук О. Г. «Організація і техніка обслуговування: навч. посіб. за наук. ред. С. Г. Кравець. Київ: Інститут професійно–технічної освіти НАПН України, 2015. 202 с.
31. Будинки і споруди. Громадські будинки та споруди. Основні положення : ДБН В.2.2.-9:2018. Київ : Мінрегіонбуд 64 України, 2019. 86 с.
32. Вироби макаронні. Загальні технічні умови : ДСТУ 7043:2009. Київ : Держспоживстандарт України, 2009. 5 с.

33. Заклади ресторанного господарства. Класифікація : ДСТУ 4281:2004. Київ : Держспоживстандарт України, 2004 р. № 59, 11 с.
34. Стандартизація послуг. Основні положення : ДСТУ 3279–95. Київ : Держстандарт України, 1995. 5 с.
35. Господарський кодекс України : Кодекс України; Закон, Кодекс від 16.01.2003 № 436-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/436-15> (дата звернення: 17.12.2022).
36. Про забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя населення : Закон України від 24.02.1994 № 4004-XII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/4004-12> (дата звернення: 20.01.2023).
37. Державна установа "Харківський обласний центр контролю та профілактики хвороб Міністерства охорони здоров'я України". Неправильне харчування, його причини та наслідки. URL: <https://labcenter.kh.ua/?p=5304> (дата звернення: 02.03.2023).
38. Про затвердження Рекомендованих норм технічного оснащення закладів громадського харчування : Наказ Мінекономіки, європ. інтеграції від 03.01.2003 № 2. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/v0002569-03> (дата звернення: 18.02.2023).
39. Про захист прав споживачів : Закон України від 12.05.1991 № 1023-XII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/1023-12> (дата звернення: 16.01.2023).
40. Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів : Закон України від 23.12.1997 № 771/97-ВР. URL: <https://bit.ly/3uvRiwz> (дата звернення: 20.01.2023).
41. Про стандартизацію : Закон України від 05.06.2014 № 1315-VII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/1315-18> (дата звернення: 16.01.2023).
42. Про технічні регламенти та оцінку відповідності : Закон України від 15.01.2015 № 124-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/124-19> (дата звернення: 17.02.2023).

43. Санітарні правила для підприємств громадського харчування, включаючи кондитерські цехи і підприємства, що виробляють м'яке морозиво (СанПін 42-123-5777-91) від 19.03.1991. URL: <https://bit.ly/3euUWRV> (дата звернення: 18.02.2023).
44. Цивільний кодекс України : Кодекс України; Закон, Кодекс від 16.01.2003 № 435-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/435-15> (дата звернення: 17.01.2023).
45. Peterson, Tim O & Van Fleet, David D 2004, 'The ongoing legacy of R.L. Katz: An updated typology of management skills', Management Decision, Vol. 42 Iss: 10, 848 с.
46. Production and Operations Management 2nd Edition by S. Anil Kumar & N. Suresh, 2017. 128 с.
47. Brunsson, N. 2006. Mechanisms of Hope. Maintaining the dream of rationality in organizations. Malmö: Copenhagen Business Press, 2016. 31 с.
48. Marconi, E.; Messina, M.C. Pasta made from non traditional raw materials: Technological and nutritional aspects. In Durum Wheat Chemistry and Technology; AACC International Press: St Paul, MN, USA, 2019.
49. IOM (Institute of Medicine). Nutrition and Healthy Aging in the Community: Workshop Summary. Washington, DC, 2019: The National Academies Press
50. Популярні ресторани, кафе та бари у місті Чернівці // ©tomato.ua. – 2016. – URL: <https://tomato.ua/ua/chernovtsy/city>. (дата звернення: 15.01.2023)
51. Офіційний сайт ресторану URL: <https://pasta-la-pepito.business.site>

ДОДАТКИ

Додаток А

Нормативно–правове забезпечення системи якості ЗРГ

Назва	Опис
Закони України, що регулюють діяльність підприємств готельно-ресторанного бізнесу	
Цивільний кодекс України [44]	Цивільний кодекс України є кодифікованим нормативним актом (законом) яким регулюються особисті немайнові та майнові відносини (цивільні відносини), учасниками яких є фізичні та юридичні особи, Держава Україна, територіальні громади, іноземні держави та інші суб'єкти публічного права. В тому числі, даним Законом врегульовуються немайнові та майнові відносини під час надавання послуг підприємствами готельно-ресторанного і туристичного бізнесу.
Господарський кодекс України [Ошибка! Источник ссылки не найден.]	Господарський кодекс України встановлює правові основи господарської діяльності, яка базується на різноманітності суб'єктів господарювання різних форм власності. Закон забезпечує зростання ділової активності суб'єктів господарювання, розвиток підприємництва, підвищення ефективності суспільного виробництва, його соціальну спрямованість, утверджує суспільний господарський порядок в економічній системі України, сприяє гармонізації її з іншими економічними системами.
Про стандартизацію [41]	Закон встановлює правові та організаційні засади стандартизації в Україні і спрямований на забезпечення єдиної технічної політики у цій сфері.
Про технічні регламенти та оцінку відповідності [42]	Закон визначає правові та організаційні засади розроблення, прийняття та застосування технічних регламентів і передбачених ними процедур оцінки відповідності, а також здійснення добровільної оцінки відповідності.
Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів [40]	Закон регулює відносини між органами виконавчої влади, операторами ринку харчових продуктів та споживачами харчових продуктів і визначає порядок забезпечення безпечності та окремих показників якості харчових продуктів, що виробляються, перебувають в обігу, ввозяться та/або вивозяться на митну територію України.

Про забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя населення [36]	Закон регулює суспільні відносини, які виникають у сфері забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя, визначає відповідні права і обов'язки державних органів, підприємств, установ, організацій та громадян, встановлює порядок організації державної санітарно-епідеміологічної служби і здійснення державного санітарно-епідеміологічного нагляду в Україні.
Про захист прав споживачів [39]	Закон регулює відносини між споживачами товарів, робіт і послуг та виробниками і продавцями товарів, виконавцями робіт і надавачами послуг різних форм власності, а також визначає механізм їх захисту та основи реалізації державної політики у сфері захисту прав споживачів.

Продовження додатку А

Національні, міжнародні стандарти та державні будівельні норми України, що регулюють діяльність підприємств готельно-ресторанного бізнесу	
ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація» [33]	Стандартом визначаються терміни та визначення понять; наводиться класифікація закладів ресторанного господарства; висуваються загальні вимоги до закладів ресторанного господарства; надається характеристика структурно-функційних параметрів закладів ресторанного господарства різних типів і класів.
ДБН В.2.2-20:2008 «Будинки і споруди. Готелі» ДБН В.2.2-25:2009 «Підприємства харчування (заклади ресторанного господарства)» ДБН В.2.2-9:2018 «Громадські будинки та споруди. Основні положення» [Ошибки! Источник ссылки не найден.]	Державні будівельні норми (ДБН) поширюються на проектування нових і реконструкцію існуючих будинків, споруд та комплексів громадського призначення з умовною висотою до 73,5 м (включно), а також вбудовано-прибудованих приміщень громадського призначення. Вимоги Норм є обов'язковими для юридичних та фізичних осіб – суб'єктів інвестиційної діяльності на території України незалежно від форм власності та відомчої належності. При проектуванні громадських будинків та споруд поряд з положеннями цих Норм слід також керуватися положеннями будівельних норм за видами будинків та споруд.
Інші нормативно-правові акти України, що регулюють діяльність підприємств готельно-ресторанного і туристичного бізнесу	
СанПін 42-123-5777-91. Санітарні правила для підприємств громадського харчування, включаючи кондитерські цехи і підприємства, що виробляють м'яке морозиво [43]	Санітарні правила поширюються на діяльність закладів ресторанного господарства незалежно від форм власності та відомчої належності та визначають санітарні вимоги до території, приміщень і їх оснащення, транспортування, приймання та зберігання харчових продуктів, обробки сировини, виробництва і реалізації продукції, а також до умов праці і особистої гігієни персоналу підприємства.

Наказ Міністерства економіки з питань інтеграції України «Про затвердження Рекомендованих норм технічного оснащення ЗРГ» [38]	Наказ визначає рекомендовані норми технічного оснащення закладів ресторанного господарства, що розраховані для найбільш поширених закладів різних типів, які складають основу виробничо-торговельної сфери на території України. Норми призначено для застосування під час проектування, будівництва, реконструкції або технічного переобладнання закладів різних типів усіх організаційно-правових форм.
Наказ Міністерства аграрної політики України «Про затвердження вимог щодо впровадження діючих процедур, заснованих на принципах Системи управління безпечністю харчових продуктів» [37]	Наказ регламентує вимоги щодо розробки, впровадження та застосування постійно діючих процедур, заснованих на принципах Системи управління безпечністю харчових продуктів (НАССР), визначає загальні положення, програми-передумови системи НАССР; послідовність розробки системи НАССР; визначає спрощений підхід для певних категорій потужностей у застосуванні процедур, що засновані на принципах НАССР та процедури, які забезпечують ефективне функціонування системи управління безпечністю харчових продуктів.

Додаток Б

Меню ресторану



— pasta — la pepito



Ми не вішаємо макарони вам на вуха!

— Паста —

Спагетті з твердим сортом пшениці

— Різотто —

з рису Арборіо

— Салати —

Карбонара 320г 135грн Бекон, вершки, пармезан, жовток	Болоньєзе 400г 135грн Тонатно-пряний соус з двома видами м'яса, овочами та пармезаном	З куркою та грибами 320г 145грн	Цезар 220г 125грн
З морепродуктами 280г 245грн Міді, креветки, кальмар, вершки, свійський соус, часник, овочі		Овочі, гриби та песто 320г 135грн	Цезар з креветками 220г 185грн
З телятиною та овочами 400г 145грн Ніжна телятина, овочі, в вершковому - пряному соусі	Чотири сири 350г 145грн Дор блю, пармезан, брі, моцарела, вершки	З телятиною та овочами 210г 145грн	Овочевий з тунцем 300г 135грн
З тигровими креветками 280г 235грн Тигрові креветки, вершки, пармезан, томати, часник, соус песто		З тигровими креветками 210г 235грн	Овочевий з моцарелою 250г 125грн
З куркою та овочами 400г 135грн Шматочки соковитого курки, печериці в томатно-вершковому соусі	Вегетаріанська 380г 135грн Смажені овочі в томатному соусі, пармезан, печериці	Чотири сири 220г 145грн	Омлет
З тунцем та оливками 380г 185грн Тунець консервованний, вершки, томати, оливки, пармезан, часник		З грибами 320г 135грн	Омлет з трьох яєць + батат 75грн Овочі, сир та бекон 85грн
З чоризо та моцарелою 400г 185грн Касабо Чорізо, оливки, томати, вершки, пармезан, моцарела		Напої	
Додатки		Роклето 210г 125грн Картопля, курка, бекон, часник, солоні овочі, моцарела, петрушка	
Курка 30грн Овочі 20грн Печериці 25грн	Бекон 35грн Креветки 125грн Морепродукти 135грн	Роклето овочі 210г 115грн Картопля, м'ясо, овочі, печериці, часник, солоні овочі, моцарела, петрушка	
Телятина 35грн Моцарела 25грн Пармезан 35грн		Роклето телятина гриби 210г 135грн Картопля, телятина, гриби, часник, петрушка, солоні овочі, моцарела	
Доставка		Передзамовлення! 096-612-27-20 Ми працюємо з 11 по 22 кожний день!	
Супчики		Закуски	
[Курячий бульйон] 250г - 65грн [Сирний з куркою] 250г - 85грн [Крем суп з грибами] 250г - 85грн [Томатний суп з морепродуктами] 250г - 185грн		Міді в вершковому соусі 250г (м'ясо міді, вино, часник, вершки, петрушка, батат) 175грн Пахлет курячий 150г (пахлет, картопля, часник, цибуля, кріп, батат) 105грн	
Десерт уточнюйте*		Десерт уточнюйте*	

Додаток В

Анкета для визначення споживчих переваг при виборі страв з пасти

Вітаю! Будь ласка, дайте відповідь на декілька питань, представлених нижче.

Виберіть відповідь, яка Вам сподобалася.

1. Вкажіть Вашу стать:

- Жінка;
- Чоловік.

2. Вкажіть Ваш вік:

- 18-25;
- 25-35;
- 35-50;
- Старше 50.

3. Вкажіть Ваш сімейний стан:

- Одружений/заміжня;
- Неодружений/незаміжня.

4. Вкажіть Ваш основний вид діяльності:

- Студент;
- Приватний підприємець;
- Викладач/учитель;
- Домогосподарка;
- Пенсіонер;
- Безробітний;
- Інша діяльність.

5. Як Ви оцінюєте Ваші доходи/доходи Вашої сім'ї?

- Низькі;
- Середні;
- Достатні;
- Високі.

6. Як ви про нас дізналися?

- Від друзів;
- З реклами в інтернеті;
- З вуличної реклами.

7. Як часто Ви відвідуєте заклад?

- Кілька разів на тиждень;
- 1 раз на тиждень;
- 2-3 рази на місяць;
- Рідше 1-го разу на місяць;
- Кілька разів на рік.

8. Яка страва Вам найбільше подобається?

- Різотто;
- Закуски;
- Десерти;
- Супи;
- Паста;
- Салати.

9. Чи любите Ви пасту?

- Так;
- Ні.

10. Ваші вподобання щодо виду пасти?

- Спагетті;
- Тальятелле (довгі пласкі стрічки завширшки у 0,65—1 см);
- Фузиллі (макаронні вироби у вигляді спіралі);
- Фарфалле (мають форму метелика).

11. Які показники впливають на Ваш вибір пасти?

- Зовнішній вигляд;
- Ціна;
- Якість;
- Інше.

12. Який новий вид пасти Ви хотіли би скуштувати у «La Pasta»?

- Пенне (пір'ячко);
- Ротелле (у формі колеса);
- Маккероні (зігнуті трубочки);

- Конкілье (ракушки);
- Анеллі (нагадують маленькі кільця);
- Рігатоні (у формі великих трубочок);
- Каватаппі (ріжки у вигляді спіральок).

13. Який поліпшувач смаку Ви б додали до обраного у попередньому питанні виду пасти?

- Паста без поліпшувачів;
- Чорнила каракатиці;
- Буряковий сік;
- Шпинатний сік;
- Червоне вино;
- Какао + цукор.

14. Чи сподобалася Вам якість страв, які Ви замовили?

- Так;
- Ні.

15. Що найбільше приваблює Вас у нашому закладі?

- Якість приготованих страв;
- Меню;
- Інтер'єр;
- Місце розташування.

16. Оцініть заклад за шкалою від 1-го до 5-ти.

- Оцінка 5;
- Оцінка 4;
- Оцінка 3;
- Оцінка 2;
- Оцінка 1.

Дякуємо за участь в опитуванні!