

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: «Удосконалення процесу виробництва з метою поліпшення якості
продукції в сфері гостинності»

Виконала:
студентка 4 курсу, групи УГР-41
спеціальності 241 Готельно-ресторанна
справа
ОПП «Готельно-ресторанна справа»
Бойко Ксенія Віталіївна

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 Бойко Ксенії Віталіївни

Курсу IV групи УГР-41

Тема кваліфікаційної роботи : «Удосконалення процесу виробництва з метою поліпшення якості продукції в сфері гостинності»

затверджена наказом від 24.03.2023 року № 4002-5/591

Графік виконання робіт:

Назва розділів роботи	Дата закінчення	Відмітка про виконання (підпис керівника)
Розділ 1. Теоретичні основи модернізації виробництва продукції на підприємствах ресторанного господарства	16.03.2023	
Розділ 2. Аналіз ефективності виробництва продукції у кафе кондитерській «Caramel»	20.04.2023	
Розділ 3. Модернізація виробництва продукції та підвищення її якості у кафе-кондитерській «Caramel»	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:

к.т.н., доц. Соколовська О.О

Дата видачі завдання 10.12.2022 р.

Завдання прийняте до виконання
 Завідувачка кафедри
 міжнародної електронної комерції
 та готельно-ресторанної справи

Ксенією БОЙКО

к.е.н., доц. Наталя ДАНЬКО

АНОТАЦІЯ

Бойко К.В. «Удосконалення процесу виробництва з метою поліпшення якості продукції в сфері гостинності». Робота присвячена удосконаленню процесу виробництва в сфері гостинності. У першому розділі розглядаються теоретичні аспекти модернізації виробництва продукції на підприємствах ресторанного господарства. Проводиться аналіз і опис основних підходів до модернізації виробничих процесів, удосконалення технологій та впровадження нових методів управління у ресторанному секторі. Саме тому у другому розділі проводиться детальний аналіз ефективності виробництва продукції у конкретному кафе-кондитерському закладі під назвою «Caramel». Використовуючи методи аналізу даних та виконуючи порівняльні оцінки, досліджено виробничі процеси, які впливають на ефективність виробництва продукції у закладі «Caramel». У третьому розділі запропонована модернізація бісквітних виробів шляхом додавання порошку з сушених вичавок чорної смородини та чорниці та концентрованого соку чорної смородини, вишні та чорниці.

Ключові слова: бісквітні вироби, виробництво, гостинність, продукція, модернізація, технології.

ABSTRACT

Boiko K.V. "Improving the Production Process for Enhancing Product Quality in the Hospitality Industry". The study focuses on enhancing the production process in the hospitality industry. The first chapter examines the theoretical aspects of modernizing product manufacturing in restaurant management enterprises. It includes an analysis and description of key approaches to modernizing production processes, improving technologies, and implementing new management methods in the restaurant sector. Therefore, the second chapter provides a detailed analysis of production efficiency in a specific café-confectionery establishment named "Caramel". Utilizing data analysis methods and conducting comparative evaluations, the research investigates the production processes that impact the efficiency of product manufacturing in the "Caramel" establishment. The third chapter presents a modernizing biscuit products by adding powder from dried blackcurrant and blueberry pomace, as well as concentrated juice from blackcurrant, cherry, and blueberry.

Keywords: biscuit products, production, hospitality, products, modernization, technologies.

ЗМІСТ

ВСТУП	5
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ МОДЕРНІЗАЦІЇ ВИРОБНИЦТВА ПРОДУКЦІЇ НА ПІДПРИЄМСТВАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА.....	8
1.1. Сучасні заклади ресторанного господарства: основні підходи та концепції.....	8
1.2. Асортимент та харчова цінність продукту бісквітної продукції.....	14
1.3. Методи оцінки та контролю якості послуг в ресторанному бізнесі.	20
1.4 Методика розрахунку собівартості бісквітної продукції.....	24
Висновки до розділу 1.....	28
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ЕФЕКТИВНОСТІ ВИРОБНИЦТВА ПРОДУКЦІЇ У КАФЕ КОНДИТЕРСЬКІЙ «CARAMEL».....	29
2.1. Аналіз організаційно–економічної характеристики кафе- кондитерської Caramel	29
2.2. Аналіз технологічного процесу виготовлення бісквітної продукції в виробничих структурних підрозділах закладу.....	38
2.3 Маркетингові дослідження щодо актуальності удосконалення виробництва бісквітів.....	48
Висновки до розділу 2.....	56
РОЗДІЛ 3. МОДЕРНІЗАЦІЯ ВИРОБНИЦТВА ПРОДУКЦІЇ ТА ПІДВИЩЕННЯ ЇЇ ЯКОСТІ У КАФЕ–КОНДИТЕРСЬКОЇ «CARAMEL»	58
3.1 Заходи щодо підвищення якості бісквітної продукції.....	58
3.2 Економічне обґрунтування запропонованих заходів	63
Висновки до розділу 3.....	69
ВИСНОВКИ.....	71
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	75
ДОДАТКИ.....	81

ВСТУП

Актуальність теми. Якість є невід'ємною властивістю продукту, що займає особливо важливе значення на підприємствах ресторанного господарства. Для того, щоб закладу домогтися комерційного успіху, «вижити» в конкурентному середовищі потрібно виробляти тільки якісний товар. Саме тому тема про підвищення якості продукції актуальна, так як одним з найважливіших факторів росту ефективності виробництва є поліпшення якості продукції або наданої послуги. Категорія «якість» – багатоскладове поняття, і його забезпечення вимагає об'єднання наукових сил, від творчого потенціалу до практичного досвіду багатьох фахівців. І при нинішній ситуації в Україні проблема якості не тільки важлива, але і повинна бути вирішена спільними зусиллями держави, державних органів управління, керівників колективів підприємств, вчених, конструкторів, кожного інженера, робітника, та ін.

Проблема якості продукції є стратегічною проблемою, від вирішення якої залежить стабільність економіки нашої держави. Процес поліпшення якості, що об'єднує діяльність багатьох виробництв, колективів конструкторів, сфери послуг, необхідний не тільки для отримання прибутку при збуті товарів або послуг, але головне – суспільству в цілому і його інтересам. Модернізація виробництва продукції та підвищення її якості, розцінюється в даний час, як вирішальна умова її конкурентоспроможності на внутрішньому і зовнішньому ринках. Конкурентоспроможність продукції багато в чому визначає престиж країни і є вирішальним фактором збільшення її національного багатства.

Конкурентоспроможність є інтегральною характеристикою продукції, що забезпечує можливість її збуту. На конкурентоспроможність продукції впливають її якість, ціна, вартість експлуатації, зручність технічного обслуговування та інші фактори. Як свідчать результати досліджень міжнародних економічних інститутів, для глобального ринку,

інтеграція в який є одним з головних завдань розвитку вітчизняної економіки, в XXI столітті пріоритетним фактором в конкурентоспроможності продукції залишатиметься якість. Якість продукції відноситься до числа найважливіших критеріїв функціонування підприємства в умовах щодо насиченого ринку і переважаючої нецінової конкуренції. Підвищення технічного рівня і якості продукції визначає темпи науково-технічного прогресу і зростання ефективності виробництва в цілому, робить істотний вплив на інтенсифікацію економіки, конкурентоспроможність вітчизняних товарів і життєвий рівень населення країни.

Збільшення виробництва високоякісних виробів на підприємствах ресторанного господарства в кінцевому підсумку має призвести до інтенсифікації економіки, зростання життєвого рівня населення, підвищення конкурентоспроможності українських товарів на внутрішньому і світовому ринках.

Вивчення цієї проблеми послужило вибору теми дипломної роботи

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

Предмет дослідження – виробництво бісквітної продукції та підвищення її якості у кафе–кондитерської «Caramel»

Об'єкт дослідження – бісквітна продукція, крем, продукти переробки ягід.

Мета роботи – обґрунтування напрямів удосконалення рецептури бісквітної продукції та підвищення її якості у кафе– кондитерської «Caramel»

У процесі дослідження розв'язувалися наступні завдання:

1. Вивчити сучасні заклади ресторанного господарства: основні підходи та концепції.
2. Розкрити асортимент та харчова цінність продукту бісквітної продукції.

3. Описати методи оцінки та контролю якості послуг в ресторанному бізнесі.
4. Надати аналіз організаційно–економічної характеристики кафе–кондитерської Caramel.
5. Зробити аналіз технологічного процесу виготовлення бісквітної продукції в виробничих структурних підрозділах закладу.
6. Дослідити маркетингові дослідження щодо покращення якості та удосконалення бісквітних виробів.
7. Визначити заходи щодо підвищення якості бісквітної продукції.
8. Економічно обґрунтувати запропоновані заходи.

Методи дослідження. При розробці і вирішенні поставлених завдань використовувалися методи теоретичного, логічного аналізу, синтез, спостереження, порівняння, угруповання. Загально методологічну основу дослідження становить діалектичний метод наукового пізнання, також використовувалися метод узагальнення, метод декомпозиції проблем.

Інформаційною базою слугували роботи А. Мазаракі та Г. П'ятницька[21], В. Оспіщев та О. Чумак [27], І. Калугіна та Л. Тележко [9], О. Кузьмін [16], М. Кучер та Г. Левченко[19], Л. Теодорович та О. Недзвенська [39], В. Шелудько [44] та ін., законодавчі акти і нормативні документи, різні наукові публікації з досліджуваної тематиці, довідкові та інформаційні видання, періодичний друк та електронні ресурси.

Структура роботи. Робота складається зі вступу, 3 розділів, висновків; містить 69 сторінок тексту, 12 рисунків, 17 таблиць, 2 додатків. Список джерел включає 56 найменувань літератури.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ МОДЕРНІЗАЦІЇ ВИРОБНИЦТВА ПРОДУКЦІЇ НА ПІДПРИЄМСТВАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

1.1. Сучасні заклади ресторанного господарства: основні підходи та концепції

Сучасний розвиток ресторанного господарства відбувається в період стрімкого зростання інноваційних технологій, культурного та освітнього рівня населення, що безпосередньо змінює і розширює погляди на потреби клієнтів і формує нові переваги споживачів на ринку ресторанних послуг. Діяльність підприємств, пов'язаних з організацією харчування, займає важливе місце в системі розширеного відтворення, вона дозволяє одночасне виконання всіх фаз: матеріального виробництва, розподілу продуктів праці і споживання. При цьому в процесі виконання основної діяльності, з одного боку, споживаються продукти виробництва, з іншого – здійснюється процес відтворення робочої сили, що, відповідно, створює умови для початку нового виробництва [1].

Сучасний етап розвитку ресторанного господарства характеризується досить нестабільною ситуацією, про що свідчать статистичні дані, а також існуючі дослідження вчених з цього питання. Спочатку вимагає роз'яснення саме тлумачення поняття «Ресторанне господарство».

У наукових колах найчастіше застосовується його роз'яснення, передбачене Державним стандартом як вид економічної діяльності суб'єктів господарської діяльності з надання послуг, пов'язаних задоволенням потреб споживачів у харчуванні з організацією дозвілля або без неї [5].

Разом з тим має місце ототожнення сфери харчування з такими поняттями, як: «громадське харчування», «Ресторанне господарство», «ринок

закладів харчування», «ресторанний бізнес», «індустрія гостинності», «підприємства гостинності та розваг» та інші.

В.А. Антонова зазначає, що термін, запропонований на законодавчому рівні – «Ресторанне господарство» – є досить вузьким, оскільки враховує можливості задоволення потреб клієнтів тільки в послугах харчування, тим самим звужує значення діяльності підприємств цього сектора економіки. Тому, враховуючи вплив сучасних умов господарювання, доцільним є використання більш широкого терміну – «ресторанний бізнес», оскільки при такому трактуванні одночасно узгоджуються потреби клієнтів, суб'єкта підприємництва та держави [1].

Також у науковій літературі та періодичних виданнях зустрічається ототожнення понять «ресторанний бізнес» з «індустрією гостинності», однак, на нашу думку, останнє відображає сукупність певних видів діяльності, що забезпечують досягнення відповідного рівня гостинності по відношенню до клієнта, і це більш характерно для готельно–туристичного господарювання. Тому ресторанний бізнес, з точки зору діяльності підприємств ресторанного господарства, виступає окремим елементом індустрії гостинності і відповідає основним її характеристикам, включаючи фізичну атмосферу, чистоту, почуття компетентності і турботи з боку обслуговуючого персоналу і т. д [8].

Практика господарювання та наукові дослідження А.Мазаракі, В. Оспіщева, Г. П'ятницької, О. Чумак та інших свідчать про те, що в галузі ресторанного господарства на сьогоднішній день спостерігається жорстка конкуренція [27]. Функціонування підприємств в таких умовах пов'язане з постійною боротьбою за свого клієнта, нові ринки збуту, частку ринку, прийняттям рішень щодо підвищення ефективності діяльності за рахунок використання конкурентних переваг. Це обумовлює необхідність виявлення зон діяльності, що вимагають інформаційної підтримки для вдосконалення механізму управління ними.

Сучасні заклади ресторанного господарства змінили формат надання

своїх послуг харчування та організації дозвілля в їх класичному розумінні, під яким раніше розглядалися виключно реалізації продукції власного виробництва, покупних товарів та надання додаткових послуг. Сьогодні стає актуальним використання в діяльності підприємств різного типу значної розважальної складової (танцполів, караоке, кальянних, спортбарів, більярдних, кімнат для куріння), системи лояльності (заснованої на різних акційних пропозиціях – «час фортуни» та «щасливі години» для гостей, Знижки постійним клієнтам, дисконтні та клубні картки), а також надання специфічних послуг з організації харчування (послуг сомельє, урочистих презентацій страв, баршоу, риболовля та кулінарне приготування їжі в присутності гостя, виїзного кейтерингу з організацією дозвілля та широким спектром різноманітних послуг тощо) [39]. Як наслідок, змінюється основна концепція діяльності таких закладів, яка не обмежується типовим наданням послуг з організації харчування, а розширюється до забезпечення задоволення культурних потреб, формування і збагачення різних технологій з розвитку смаку, радості спілкування, збільшення вражень, досягнення стабільного психологічного стану, зміцнення радості світосприйняття споживачами. Це зумовило необхідність у новій класифікації підприємств ресторанного господарства, що відповідає вимогам сучасного ринку[42].

Суспільство все більше рухається до більш швидкого та зручного харчування, що призвело до збільшення споживання фаст-фуду, готових до вживання страв та оброблених продуктів. У цих продуктах часто багато насичених жирів, трансжирів, цукру, солі та мало поживних речовин.

Однією з причин такої зміни харчових уподобань є те, що темп життя стає все швидшим і швидшим, а часу на приготування здорової їжі вдома не вистачає. Багато людей віддають перевагу фастфуду, щоб заощадити час і сили. Як наслідок, вони їдять продукти з низькою харчовою цінністю, які часто містять багато калорій, але не забезпечують достатньо поживних речовин для здорового харчування.

Крім того, широке поширення маркетингових кампаній і реклами продуктів швидкого харчування сприяє збільшенню попиту на ці продукти.

Реклама заснована на швидкому споживанні, створенні іміджу модної, зручної та смачної їжі та подальшому заохоченні людей споживати такі продукти. Така зміна харчових уподобань може мати серйозні наслідки для здоров'я населення. Надмірне споживання продуктів з низькою поживною цінністю пов'язують із ризиком ожиріння, серцево-судинних захворювань, діабету та інших хронічних захворювань.

Таким чином, зміни харчових уподобань у сучасному світі відображаються і на споживанні продуктів переробки. Ці продукти часто містять велику кількість добавок, штучних підсолоджувачів, консервантів та інших штучних речовин, які можуть мати негативний вплив на здоров'я.

Деякі з причин такої тенденції включають зміни в структурі сільськогосподарського виробництва, зростання глобалізації та масове виробництво продукції. Щоб задовольнити зростаючі потреби в їжі, багато ферм переходять на монокультури, що призвело до меншої різноманітності таскладності продуктів.

Крім того, деякі продукти втрачають поживні речовини при тривалому зберіганні та транспортуванні. Також, виробництво фастфуду та обробленої їжі спрямоване на досягнення високої ефективності та економічної вигоди, а не на гарантування найбільшої харчової цінності.

Однією з пріоритетних завдань виробництва тортів і тістечок є зниження харчової та підвищення біологічної цінності, збереження фізико-хімічних показників якості протягом усього терміну зберігання. З рясного асортименту борошняних кондитерських виробів, торти і тістечка вважаються висококалорійними виробами, що мають різні форми і розміри, що володіють різноманітними смаками і ароматами з привабливим зовнішнім виглядом [34].

Виробництво тортів і тістечок відрізняється раціональним підходом до вибору і хімічним складом інгредієнтів, що сприяють збереженню якісних характеристик і забезпечення мікробіологічної безпеки виробів на стадіях виробництва і протягом всього терміну зберігання.

В даний час ведуться дослідження, пов'язані з поліпшеннями структурно-механічних, органолептичних показників та збагачення вітамінами та мікроелементами напівфабрикатів для бісквітних виробів [2, 3].

Для вирішення проблеми покращення якості продуктів харчування та розширення сировинної бази в кондитерській промисловості є використання місцевих видів рослинної нетрадиційної сировини та продуктів їх переробки. Це дозволяє значно підвищити якісний склад виробів, поповнити раціон харчування людини біологічно активними речовинами, що бракують, а також надати продуктам гарний зовнішній вигляд і аромат. Розробка та виробництво функціональних борошняних кондитерських виробів на основі нових нетрадиційних видів місцевої рослинної сировини є одним із основних способів, що дозволяють вирішити проблему оптимізації харчування, та однією із значущих областей дослідження для інноваційного розвитку промисловості [21].

Використання ягід у виробництві бісквітних виробів є перспективним з кількох причин.

По-перше, ягоди є природним джерелом вітамінів, мінералів і антиоксидантів. Вони містять велику кількість вітаміну С, вітаміну Е, фолієвої кислоти та інших поживних речовин, які допомагають зміцнюватися та підтримувати гарне здоров'я.

По-друге, ягоди надають печиву природний смак, аромат і колір. Вони додають продуктам свіжість і природну солодкість без штучних добавок і ароматизаторів. Різноманітні ягоди, такі як варення з полуниці, малини, агрусу, червоного або чорного винограду, дають можливість експериментувати зі смаками та створювати унікальні рецепти печива.

По-третє, в ягодах багато клітковини, яка сприяє нормалізації травлення і забезпечує здорову роботу шлунково-кишкового тракту. Це особливо важливо для людей, які зосереджуються на здоровому харчуванні та працюють над покращенням свого раціону. Кондитерське виробництво – це галузь, що розвивається, яка на економічному ринку продажів знаходиться в стадії насичення. Асортимент бісквітних виробів дуже різноманітний. Аналіз вітчизняної та зарубіжних джерел літератури, що останнім часом споживачі орієнтовані на продукти харчування з натуральними добавками.

Отже, дослідження натуральних добавок актуальні та потрібні. З урахуванням зазначених тенденцій традиційні рецептури бісквітних виробів зазнають глибоких змін. Бісквітні вироби мають невеликий термін зберігання, що обмежує їхню купівельну спроможність. У багатьох наукових дослідженнях було вивчено вплив різних продуктів переробки плодів та ягід як на процес окислення жирів, фізико-хімічні та реологічні показники, так і наорганолептичні властивості готового продукту.

Таким чином, введення добавок на основі плодово-ягідної сировини в рецептури бісквітних виробів дозволяє не тільки отримувати продукти вищої якості із заданим хімічним складом, а й залучати до технологічного процесу додаткові сировинні ресурси. Створюючи нові продукти харчування, необхідно особливу увагу приділити правильному підбору антиокислювачів, які не тільки підвищують стабільність продукту до окислення, але й сприятимуть підвищенню функціональної цінності готового виробу.

Проведені дослідження на діючих підприємствах ресторанного господарства України свідчать про те, що сучасний бізнес характеризується широкою номенклатурою і диверсифікацією пропонуванних послуг харчування і послуг, супутніх їм. При цьому сучасні суспільно-економічні умови сприяють зміні структури, характеру і якості послуг підприємств галузі, що викликає переорієнтацію потреб клієнтів і

створює відповідну конкурентну боротьбу на рівні якості продукції і послуг підприємств. Тому дуже важливим для ефективного управління та підвищення якості послуг є вдосконалення їх класифікації.

1.2. Асортимент та харчова цінність продукту бісквітної продукції

Бісквіти—один з найпопулярніших видів випічки в світі. Бісквітне тісто є основою не тільки для кондитерських шедеврів, але також — для багатьох солоних страв. Його випікають на своїх кухнях домогосподарки і професійні кухарі в елітних ресторанах.

Свою популярність бісквіти заслужили завдяки простоті приготування, відмінним поживним властивостям і користь продукту.

Залежно від рецептури бісквіти виготовляють:

- без начинок або з начинками;
- без обробки поверхні або з обробкою, у тому числі глазуровані та (або)декоровані.

Бісквіти виготовляють:

- штучними чи ваговими;
- невпакованими у споживчу упаковку або упакованими, у тому числі увигляді наборів;
- з консервантами або без консервантів.

Залежно від термічного стану, бісквіти можуть виготовляти замороженими.

Бісквіти повинні відповідати вимогам стандарту ДСТУ 8001:2015 та виготовлятися за рецептурами та технологічними інструкціями з дотриманням санітарних правил та норм, затверджених у встановленому порядку.

Залежно від рецептури бісквіти виготовляють з оздобленням або без оздоблення, з начинками або без начинок, з прошарком або без прошарку.

Маса одного бісквіту в кілограмах має бути:

- для вагових — до 6,0;
- для штучних — 0,1 — 4,0.

Допустимі відхилення маси штучних бісквітів становлять, %, не

більше:

мінус 4,5 маси від 0,1 до 0,2 кг включ.;

мінус 3 - «- більше 0,2 до 0,5 кг включ.;

мінус 2,0 - «- більше 0,5 до 1,0 кг включ.;

мінус 1,5 - « - понад 1,0 кг.

Відхилення маси штучних бісквітів від встановленої маси у бік збільшення не обмежуються.

За органолептичними показниками бісквіти повинні відповідати вимогам, зазначеним у таблиці 1.1

Таблиця 1.1

Органолептичні показники бісквітів

Зовнішній вигляд	Характеристика
форма	Різноманітна, відповідна формі, в якій вироблялася випічка, без вм'ятин і пошкоджень
поверхня	Шорстка, з обробкою або без неї, відповідно до рецептури. Непідгоріла. Допускаються вкраплення цукру та наявність тріщини, які не змінюють товарного вигляду виробів. Для бісквітів з додаванням маку, кокосової стружки, горіхів, насіння арахісу, цукатів, сухофруктів та інших – з відповідними включеннями цих додавання. Для бісквітів з обробкою – художньо оздоблена відповідно до рецептури. Для глазурованих бісквітів поверхня повинна бути рівною або трохи хвилястою, без слідів «посивіння». Допускається часткове глазурування бісквітів. Для упакованих бісквітів допускається незначна зморшкуватість. При оздобленні помадою вона не повинна бути липкою або зацукрованою.
колір	Від світло-жовтого до світло-коричневого допускається неоднорідне забарвлення бічних поверхонь при випіканні у формах, змащених жиром. Для виробів з додаванням горіхів, насіння арахісу, цукатів, сухофруктів та інших додавання на поверхні колір останніх темніший, ніж поверхня. Для бісквітів з обробкою - відповідний кольору обробних напівфабрикатів відповідно до рецептури.
Вид у розрізі.	Бісквіт добре пропечений, без грудочок та слідів не проміси, пористість розвинена, без порожнеч. Для виробів з начинкою – бісквіт більш ущільнений у місцях, що межують із начинкою. Не допускається виступ начинки за краї виробу. Для виробів з прошарком - бісквіт рівномірно поширений обробним напівфабрикатом. Для бісквітів з додаванням маку, кокосової стружки, горіхів, насіння арахісу, цукатів, сухофруктів та інших додавань.
Смак та запах	Властиві даному найменуванню, без сторонніх присмаку та запаху. При внесенні прянощів, ароматизатора або іншої смак ароматичної добавки - відповідні внесеної добавки

За фізико-хімічними показниками бісквіти повинні відповідати вимогам, зазначеним у таблиці 1.2.

Таблиця 1.2

Фізико-хімічні показники бісквітів

Найменування показника	Значення
Масова частка вологи, %	20-32
Масова частка загального цукру (за сахарозою) у перерахунку на суху речовину, %	Відповідно до розрахункового змісту за рецептурою з допускним відхиленням від розрахункового у бік зменшення не більше 2,5 %
Масова частка жиру у перерахунку на суху речовину, %	
Масова частка золи, нерозчинної у розчині соляної кислоти з масовою часткою 10 %, %, %	трохи більше 0,1
Масова частка сорбінової кислоти, %	не більше 0,2
Температура в товщі замороженого бісквіту, °C	Мінус (18 ±2)
Примітки 1 Допускається перевищення верхньої межі масової частини цукру і жиру. 2 Масова частка сорбінової кислоти при використанні нормується та контролюється у прошарку, начинці, обробці	

Побудовано автором на основі [6]

Конкретні характеристики органолептичних показників та значення масової частки вологи, масової частки загального цукру та масової частки жиру, харчова цінність вміст сорбінової кислоти (для бісквітів з додаванням сорбінової кислоти), рекомендації з приготування (для заморожених бісквітів), маса неупакованих штучних бісквітів для кожного на з урахуванням передбачених відхилень мають бути наведені у рецептурі, погодженій та затвердженій у встановленому порядку. Відхилення масової частки вологи, що допускаються, не повинні перевищувати 3 %.

Основні компоненти для приготування бісквітного тіста—це борошно, яйця і цукор. Іноді додаються розпушувачі, ванілін та інші складові в залежності від рецептури страви. Середня калорійність бісквіта — 260 ккал, вміст білків — 6.0 г, жирів — 0.8 г, вуглеводів — 56 г [8].

Користь бісквіта полягає в його ситності. Продукт відрізняється високою харчовою цінністю і містить безліч необхідних для організму елементів: вся група вітамінів В і РР; фосфор; калій; натрій; кальцій [16].

У бісквіті міститься велика кількість цукру і яєць, тому його часте вживання може негативно позначитися на фігурі. Іноді продукт протипоказаний алергікам. В останньому випадку яйця і цукор можуть замінюватися іншими компонентами лабораторного походження.

Підприємства виробляють торти, пироги і рулети різної форми з широким асортиментом начинок (вершки, фрукти, желе тощо.) і прикрас (фрукти, цукати, горіхи, желе тощо.), а також випічені заготівки напівфабрикати для приготування тортів і тістечок у домашніх умовах.

Бісквітний напівфабрикат – це сипучий дрібнопористий напівфабрикат з еластичною крихтою. Його отримують, збиваючи яєчний меланж з цукровим піском, а потім змішують збиту масу з борошном і випікають тісто[23].

За своєю структурою бісквітне тісто являє собою висококонцентровану повітряну дисперсію в навколишньому середовищі, яка складається з яєчних продуктів, цукру, борошна, тому бісквітне тісто порівнюють з піною. Для приготування бісквітного напівфабрикату використовується пшеничне борошно з вмістом 28–34% низької або середньої клейковини. Борошно з більш високим вмістом клейковини робить бісквітне тісто довгим, а напівфабрикат твердим. Крихкий бісквітний напівфабрикат отримують з борошна зі зниженим вмістом клейковини [26].

Рецепт бісквіта передбачає його приготування з картопляним крохмалем або без нього. Функція крохмалю – зменшити кількість клейковини в тісті, не даючи йому затримуватися. З тією ж метою використовуються протеолітичні ферментні препарати.

Замість меланжу можна використовувати свіжі яйця або сухий яєчний порошок, щоб приготувати бісквітний напівфабрикат.

У рецептуру бісквітного напівфабрикату в залежності від його виду додаються есенції, какао–порошок, сухофрукти і ягоди, масло. Приготувати бісквітне тісто можна як холодним способом і теплим.

Залежно від рецептурних компонентів та способу приготування виготовляють бісквіт (основний), бісквіт для рулету, бісквіт із какао

порошком, бісквіт «Прага», бісквіт із горіхами, бісквіт з ізюмом, бісквіт з ізюмом та горіхами, бісквіт із вершковим маслом, бісквіт круглий «Буше» та інше[32]..

Вологість тіста – один з основних показників якості готової продукції. Бісквітні напівфабрикати мають практично однакову вологість; це $25,00 \pm 3,0\%$. Виняток становить бісквітний напівфабрикат для круглого бісквіта (його вологість $16,00 \pm 3,00\%$). Це пов'язано з особливостями формування виробів з нього (вони не повинні розпливатися). Технологічна схема приготування бісквітного напівфабрикату звичайним способом наведена в *Додатку А*. Меланж з цукровим піском збивається за 25 ... 45 хвилин. Збивання маси здійснюється спочатку на невеликій швидкості віночка збиваючої машини, потім поступово збільшується до 250 ... 300 об / хв. на вертикальних машинах і до 240 – на горизонтальних. Готовність маси визначається збільшенням її обсягу в 2,5 рази, придбанням світлого кремового відтінку, повним розчиненням цукрового піску до зникнення крупинок. Потім вводиться суміш борошна і крохмалю і швидко перемішується з збитою масою. Більш тривалий (понад 15с) заміс тіста може привести до його осідання, так як бульбашки повітря, якими воно насичується в процесі збивання, видаляються, а бісквіт стає твердим[40, с.165].

Оскільки бісквітне тісто в процесі приготування збільшується в об'ємі, рекомендоване заповнення на 70% у збивальних вертикальних машинах без кришок та на 85...90% – у горизонтальних із кришками. Вологість готового бісквітного тіста становить 36...38%, температура 20...25 °С, густина 450...500 кг/м³[41].

Термін придатності тортів і тістечок можна значно збільшити, заморозивши продукти. Виняток становлять вироби, декоровані помадою і желе. Бактеріологічний аналіз продуктів проводиться перед глибоким заморожуванням. Заморозити продукти в холодильниках при температурі не вище –20 ° С. Торти повинні бути попередньо упаковані в коробки, а коржі –

в лотки і мати етикетку з зазначенням найменування продукту, дати і часу виготовлення. Ящики встановлюються на візки з ніжками. Листи з коржами поміщають в металеві листи з кришками, розміщують їх до 15 лотків один в одному або зберігають в вагонетках[43]. Термін придатності продукції при температурі не вище -18°C не повинен перевищувати 3 тижні.

Якість готових виробів визначають у лабораторіях за діючими ДСТУ та відповідно до фізико-хімічних показників, які наведені в технічних умовах на борошняні кондитерські вироби. Якщо вироби містять цукор та жир, то ці показники аналізують. Вироби, виготовлені з використанням хімічних розпушувачів, перевіряють на наявність луку – вміст луку не повинен перевищувати 2%. Вологість виробів характеризує їхню якість. Визначення нерозчинної в 10% соляної кислоти золи дозволяє судити про наявність у výroбах сторонніх домішок зокрема піску [29]. У бісквітному напівфабрикаті також визначають вміст сухих речовин, цукру, жиру. Якість бісквітного напівфабрикату визначають за обсягом, пористістю, еластичністю, вологістю, смаком, ароматом, кольором і станом скоринки.

Для запобігання псуванню та зниження якості борошняних кондитерських виробів повинні дотримуватися оптимальних умов зберігання. Для зберігання використовують склади або приміщення, що опалюються або не опалюються, не допускаються перепади температур і вологості.

Тара та пакувальні матеріали служать для запобігання виробам від пошкоджень, псування, втрат маси, придбання зміни у смаку, запаху, кольорі. Вона створює зручність при транспортуванні, прийманні, зберіганні та продажу. Упаковка сприяє створенню необхідних санітарних умов під час продажу, і навіть попередження забруднень виробів, обсіменіння їх мікрофлорою, поразки шкідниками» [29].

Бісквітний напівфабрикат повинні вироблятися відповідно до вимог стандарту за рецептурами та технологічними інструкціями з дотриманням санітарних правил, затверджених у встановленому порядку. Якість бісквітного виробу оцінюють за формою, станом поверхні, видом у розрізі,

кольором, смаком, запахом та фізико-хімічними показниками.

1.3. Методи оцінки та контролю якості послуг в ресторанному бізнесі

Методи оцінки та контролю якості в організаціях громадського харчування виступають складовим елементом загальної системи управління якістю. В організаціях громадського харчування якість продукції можна оцінити, з одного боку, у вигляді потенційних можливостей організації та її керівництва виробляти продукцію, що відповідає стандартам якості і рівень технологічної частини і професійної компетенції кадрових працівників. З іншого боку, рівень якості продукції залежить від корисності та складу для індивіда продуктів, кількості скарг від споживачів, стабільності та оперативності виробництва, меню напоїв та страв, що володіють сертифікатом якості та обов'язкової експертизи, успішного управління інфраструктурою [4].

Під контролем якості передбачається перевірка відповідності якісних і кількісних властивостей продукції, процесу або послуги, від якого буде залежати якість продукції, визначеним технічним вимогам.

Контроль передбачає перевірку продукції на початковому етапі виробничого процесу і під час експлуатаційного обслуговування, забезпечуючи при відхиленні від передбачених вимог якості, прийняття коригувальних заходів, націлених на випуск продукції відповідного якості, якісне технічне обслуговування під час

використання і повне задоволення різних вимог клієнта [9].

У закладах ресторанного господарства застосовується система контролю якості продукції. Найбільш ефективним у досягненні високих якісних показників продукції є матеріальна залежність працівника від якості продукції.

Основою оцінки продукції є нормативно-технічна документація:

1. Збірник рецептур страв і кулінарних виробів.
2. Державні, галузеві стандарти закладів ресторанного

господарства.

3. Технічні умови та технологічні інструкції.

4. Технологічні карти.

5. Бракувальний журнал.

6. Положення про бракування їжі.

7. Таблиці зниження оцінки якості страв і виробів через недотримання технології виготовлення та відпуску (у балах).

Використання цих документів забезпечує єдиний підхід до оцінки якості продукції та спрощує контроль.

ДСТУ 4460:2018 Цей стандарт поширюється на бісквітні вироби — борошняні кондитерські вироби, що виготовляють з бісквітного напівфабрикату, перешарованого різними видами начинок або без начинок, з оздобленням або без, глазуровані або неглазуровані.

Політика в галузі якості закладів може відрізнятися, і кожен власник вибирає, як йому зручніше стежити за роботою персоналу. Але в цілому всі комбінують три основні методи перевірки страв та сервісу:

Відкрита перевірка – регулярний метод контролю. Найчастіше проводиться усією адміністрацією ресторану. Завідувач виробництва контролює дотримання рецептур страв, санітарних норм та технології приготування. Він також щодня перевіряє якість готових страв. Адміністратор залу перевіряє роботу офіціантів, хостес, гардеробника, прибиральників тощо. Шеф–кухар спостерігає за правильністю оформлення готових страв.

Таємний покупець – відвідувач ресторану, який оцінює рівень обслуговування та якість готових страв за спеціальними критеріями. Підбором

«агентів» може займатися як компанія–підрядник, так і сам ресторан. Анкети обов'язково включають таке: інтер'єр закладу, обслуговування, кухня, туалет, прощання та загальне враження[12].

Перевірка державними органами. В Україні з 2018 року питаннями

контролю якості продукції замість СЕС та фітосанітарної служби займається ХАССП (система аналізу небезпечних факторів та контролю у критичних точках).

Контроль за якістю продукції в ресторані — основний критерій конкурентоспроможності закладу. Якість страв залежить від продуктів, умов їх зберігання та того, наскільки добре для цих страв прописані технологічні карти, де вказано правильну технологію їх приготування[13].

Виробничий контроль складається з:

- лабораторних та технологічних обстежень;
- перевірки документації, що відноситься до якості, транспортування та зберігання продовольчої сировини;
- контролю технології виробництва[16].

Заклад повинен забезпечити стабільну якість виготовлення продукції. Для цього можна розробити систему мотивації працівників ресторану, стежити та підвищувати рівень працівників кухні: кухарів та кондитерів.

Вхідний контроль продукції – перевірка документів, які гарантують безпеку та якість сировини при прийомі товару.

Бракераж – аналіз якості виробленої продукції. Створюється бракеражна комісія, яка має у присутності кухаря протягом робочого дня оцінювати якість продукції до введення позиції в меню. Комісія стежить за правильністю виконання технологічних процесів, умовами зберігання готових страв та їх температурою, вагою.

Лабораторний контроль – незалежна перевірка у лабораторії третьою стороною за договором.

Контроль зберігання продуктів харчування – перевірка правильного товарного сусідства в холодильниках та на складах, дотримання температурного режиму та чистоти[17].

Проводити контроль якості готової продукції на основі аналізу органів чуття (органолептичні показники) краще щодня. Відповідні позначки вносяться до журналу бракеражу страв. Фізико–хімічні та

мікробіологічні дослідження проводять раз на квартал, а показання записують до протоколу лабораторних досліджень.

Технолог у ресторані — один із найважливіших співробітників, саме він перевіряє норми виходу страв, контролює дотримання санітарних норм, складає технологічні карти нових страв та організує виробництво. Крім цього, він зазвичай оформляє необхідну документацію та інструктує кухарів. Шеф– кухар проводить бракераж готової продукції. Якщо заклад невеликий, то обов'язки технолога перебирає шеф–кухар[28].

У процесі перевірки якості готову страву оцінюють за: зовнішніми характеристиками; консистенції; запаху; смаку; кольору. Норми витрати сировини та виходу напівфабрикатів закладено у техніко–технологічних картах, галузевих стандартах, технічних умовах, технологічних інструкціях та іншій нормативно–технологічній документації. Технологічні карти складаються на кожну страву окремо. Їх підписують керівник, шеф–кухар (технолог) та бухгалтер[48].

Таким чином, організація контролю якості в ресторані — те, від чого безпосередньо залежать дохід закладу та якість обслуговування та страв. Це невід'ємна частина процесу управління ресторанного бізнесу. Тут важливий постійний контроль, тільки так можна досягнути результату. Кожен з розглянутих методів оцінки якості має свої відмінні риси, властиві тільки йому. При використанні декількох методів в сукупності покриваються слабкі сторони одних методів сильними сторонами інших.

1.4 Методика розрахунку собівартості бісквітної продукції

Процес випуску бісквітної продукції, як і більшість виробництв харчової промисловості, носить поетапний характер, що має на увазі також поетапний розрахунок собівартості готової продукції.

Одночасно при формуванні собівартості бісквітної продукції на виробництві необхідно враховувати специфічні аспекти, пов'язані як з

технологічними операціями, так і з якісними характеристиками вхідної сировини, які визначають особливості розрахунку витрат на випуск готової продукції. А оскільки від коректності розрахунку собівартості готової продукції багато в чому залежать ефективність цінової політики і конкурентоспроможність будь-якого підприємства на ринку збуту, розглянемо питання формування собівартості бісквітної продукції якомога докладніше.

Розрахунок собівартості-дуже складний процес. Важливо не тільки правильно узагальнити всі витрати. Треба ще розділити їх на прямі і непрямі, врахувати незавершене виробництво, порахувати відхилення факту від норми, коректно застосувати обраний на підприємстві метод калькулювання[8].

Технологічний процес випуску готової продукції на підприємствах кондитерської галузі складається з шести послідовних етапів:

1. Підготовка сировини і матеріалів до виробництва.
2. Виготовлення тіста.
3. Оброблення тіста і формування заготовок для випічки.
4. Випічка бісквітних виробів.
5. Оформлення, декор, готової продукції.
6. Упаковка готової продукції.

Відповідно і калькуляція собівартості виробництва продукції в кондитерському виробництві проводиться по шести етапах.

Будь-яка ціна складається з собівартості і виручки. Тобто якась кількість грошей витрачається безпосередньо на інгредієнти і приготування, а якась іде за роботу, в якості прибутку і на розвиток бізнесу[11].

Отже-перший етап, підрахунок інгредієнтів для приготування. Тут треба підрахувати всі інгредієнти, для того, щоб зробити бісквітний виріб. Повторювані, відповідно, варто вважати в повному обсязі-якщо кілограма борошна вистачить на чотири вироби, то і вартість його потрібно ділити

на чотири.

Щоб не сидіти з калькулятором кожен раз, заздалегідь прописують і прораховують всі пропозиції, в розрахунку на 1кг.так можна швидко зорієнтувати за ціною, і вже буде стандартна база[16].

Другий крок-підрахунок додаткових продуктів. Наприклад, стандартно готується торт з вишневим кремом, але клієнт хоче додати всередину ще й шоколад. Значить, це буде впливати і на ціну - тут обчислюється, скільки витратиться на цей шоколад. Також впливають і безлактозні / безглюкозні / інші особливі замовлення. Швидше за все, вони будуть коштувати дорожче і кондитеріві потрібно буде включити і їх.

Отже, основу для торта порахована. Меню може містити не тільки вартість за кілограм, але і ціну додаткових опцій, щоб клієнту було відразу просто і зручно визначитися.

На третьому етапі рахуємо декор. Його не дуже зручно розраховувати на кілограм - по-перше, не отримаємо прямого співвідношення за розміром торта. По-друге, можна дозволяти клієнту вибирати і міняти декор, якщо він йде окремо для кожного замовлення. Тим більше це зручно, якщо використовуються дорогі солодощі, особливі посипання для декору - тоді кожен варіант буде відрізнятися за вартістю.

Наступний крок це рахуємо додаткові витрати. Для приготування торта ще використовується міксер, насадки, спеціальний посуд і кондитерські форми. Їх потрібно було купити, вони ламаються від частого використання, тому і їх ми закладаємо у вартість. В середньому додаткові витрати вважаються в кількості 50-70% від вартості інгредієнтів, сюди ж входять транспортні витрати, витратні матеріали у вигляді канцелярії, коробок, стрічок.

Від чого може залежати цей відсоток:

Загальна кількість обладнання, його різноманітність і якість. Варіанти використовуємого матеріалу і їхня ціна.

Кількість замовлень - чим більше готується виробів, тим швидше зноситься обладнання і тим більше його потрібно[18].

Якщо ви купуєте рекламу, платите комусь за написання постів, друкуєтелістівки - це теж включається в додаткові витрати.

Сюди ж можна включити прибуток від продажу, тоді на цьому етапі можна додавати до ста відсотків і навіть трохи більше.

Робимо необхідну націнку.

Останній крок-ваша зарплата. Тобто сюди додаємо вартість роботи. В середньому вважається десь 50 грн. за годину активної роботи - це десь п'ять-шість годин на торт, не рахуючи час в духовці і холодильнику. Якщо на попередньому етапі не закладали прибуток, зробити це треба тут - порівняти ціни з ринком і додати до відповідного значення. При цьому обов'язково треба звернути увагу на:

- подивитися, скільки коштують роботи кондитерів у місті, порівняти їхні своїми. Якщо ви робите все крутіше і використовуєте більш дорогі і цікаві продукти – треба брати більше, якщо вироби менш цікаві чим у конкурентів -менше. Але треба співвідносити з роботами на ринку.

- ціна може залежати від сезону - декор полуницею влітку і взимку будекоштувати зовсім по-різному, так що і продавати такий торт потрібно дорожче[19].

Приклад розрахунку вартості бісквітного торта розглянемо у Табл.1.3

Таблиця 1.3

Приклад розрахунку собівартості 100 кг продукції, грн.

Вид витрат	Бісквіт	Бісквіт із вершковим кремом
Сировина	7141,2	7966,9
Ел. Енергія	2040	2540
Амортизація обладнання	740	820
Оплата праці	1750	1760
Транспортні витрати	280	540

РАЗОМ	11951,2	13626,9
-------	---------	---------

Отже, собівартість бісквітної продукції розраховується з формулою:

$$Сб = C + E + A + Фзп + Тв. (1.1)$$

де, Сб – собівартість бісквітної продукції,

С – сировина,

Е – електроенергія,

А – амортизація обладнання, Фзп – фонд заробітної плати, Тв – транспортні витрати.

Де А Річна $A = (\text{Повна вартість} - \text{Ліквідаційна вартість}) / \text{строк використання (у роках)}$

Місячна $A = \text{Річна } A / 12 \text{ місяців [56].}$

Показником економічної ефективності є рентабельність, вона розраховується за формулою:

$$P = \text{Чистий прибуток} \setminus \text{виручку} (1.2)$$

Отже, собівартість - це сума витрат, тобто ресурсів (матеріали, сировина, напівфабрикати, енергія, робота найманих співробітників), які витрачає виробник в ході виробництва продукції і доведення її до споживача, але виражених безпосередньо в грошовій формі [12].

Висновки до розділу 1

1. Проведені дослідження на діючих підприємствах ресторанного господарства України свідчать про те, що сучасний бізнес характеризується широкою номенклатурою і диверсифікацією пропонованих послуг харчування і послуг, супутніх їм. При цьому сучасні суспільно–економічні умови сприяють зміні структури, характеру і якості послуг підприємств галузі, що викликає переорієнтацію потреб клієнтів і створює відповідну конкурентну боротьбу на рівні якості продукції і послуг підприємств. Тому дуже важливим для ефективного управління та підвищення якості послуг є

вдосконалення їх класифікації.

2. Бісквіти—один з найпопулярніших видів випічки в світі. Бісквітне тісто є основою не тільки для кондитерських шедеврів, але також — для багатьох солоних страв. Підприємства виробляють торти, пироги і рулети різної форми з широким асортиментом начинок (вершки, фрукти, желе тощо.)

3. Основні компоненти для приготування бісквітного тіста—це борошно, яйця і цукор. Іноді додаються розпушувачі, ванілін та інші складові в залежності від рецептури страви. Середня калорійність бісквіта – 260 ккал, вміст білків — 6.0 г, жирів — 0.8 г, вуглеводів — 56 г.

4. Організація контролю якості в ресторані — те, від чого безпосередньо залежать дохід закладу та якість обслуговування та страв. Це невід'ємна частина процесу управління ресторанного бізнесу. Тут важливий постійний контроль, тільки так можна досягнути результату. Кожен з розглянутих методів оцінки якості має свої відмінні риси, властиві тільки йому. При використанні декількох методів в сукупності покриваються слабкі сторони одних методів сильними сторонами інших.

5. Собівартість бісквітних виробів - це сума витрат, тобто ресурсів (матеріали, сировина, напівфабрикати, енергія, робота найманих співробітників), які витрачає виробник в ході виробництва продукції і доведення її до споживача, але виражених безпосередньо в грошовій формі.

РОЗДІЛ 2.

АНАЛІЗ ЕФЕКТИВНОСТІ ВИРОБНИЦТВА ПРОДУКЦІЇ У КАФЕ КОНДИТЕРСЬКІЙ «CARMEL»

2.1. Аналіз організаційно–економічної характеристики кафе–кондитерської Caramel

Caramel це кафе кондитерська, витримана в світлих тонах і насичена вишуканими атрибутами для гідного відпочинку в колі близьких людей або ділових партнерів. Тут немає дрібниць! Кожна річ - посуд, меблі, елементи декору інтер'єру має своє естетичне або практичне призначення, а стримана кольорова гамма дозволяє підкреслити стильне оздоблення за рахунок яскравих живих квітів і свіжих фруктів. Характеристику закладу розглянемо в Табл.2.1

Таблиця 2.1

Характеристика кафе-кондитерської Caramel

Дані	Характеристика
Адрес	Київ, вулиця Воздвиженська, 5-7
Метро	Контрактова площа 0.63км
Телефон	+380 (44) 383-05-28
Часы работы	Пн:10:00-21:00; Вт:10:00-21:00; Ср:10:00-21:00; Чт:10:00-21:00; Пт:10:00-21:00; Сб:10:00-21:00; Нд:10:00-21:00
Сайт	www.caramel-butik.com.ua

Побудовано автором на основі [29]

Цей ресторан знаходиться недалеко від визначної пам'ятки - Бібліотеки bOtaN. Більшість відвідувачів вказують на те, що в Caramel – кондитерська, пропонує смачного лосося, сендвічі та салати. Тут вам запропонують непоганепечиво макаронів, варення та пряники. Багато гостей стверджують, що тут хороше вино. Тут можна скуштувати смачний капучино, чай чи

лимонад. Відвідувачі стверджують, що персонал у цьому ресторані уважний. Клієнтам подобається швидке обслуговування. За словами гостей, у Caramel – кондитерська – привабливі ціни. Багато клієнтів говорять, що тут приголомшливий інтер'єр і чарівна атмосфера. Середній рейтинг цього місця в Google 4.4.

Метод обслуговування, який використовується—обслуговування бариста і офіціантами, а також у кафе застосовується метод індивідуального обслуговування відвідувачів офіціантами.

Підприємство має лінійно–функціональну організаційну структуру, основу якого становить спеціалізація управлінської діяльності за функціональними підсистемами компанії.

Організаційну структуру «Caramel » можна побачити на Рис.2.1.



Рис. 2.1 Організаційна структура «Caramel»

Узагальнено на основі [29]

Організаційна структура ресторану є відображенням повноважень та обов'язків, які покладені на кожного її працівника.

Метою організаційної структури є:

- поділ праці;
- визначення завдань та обов'язків працівників;
- визначення ролей і взаємин.

Трудовий колектив поряд з адміністрацією бере участь в управлінні

рестораном і являє собою сукупність людей, пов'язаних між собою єдністю цілей, спільною працею з виробництва продукції, реалізації та організації її споживання[29].

У закладі представлена велика десертна карта – торти на замовлення, тістечка, печиво, еклери, макаронс, капкейки, безе, свіжа випічка. На території кондитерської «Caramel» працює ресторан європейської кухні WHITE RABBIT, де гості можуть замовити страви європейської кухні в авторському виконанні шеф-кухаря. Європейська кухня, чудова кондитерська в поєднанні з легкою музикою lounge в денний час і стильним deep і vocal house у вечірній час дозволять вам відчувати максимальний комфорт від солодкої атмосфери, що панує в кафе кондитерській Caramel. [29]

Меню представляє з себе перелік страв без будь-яких фотографій. Всі страви розбиті на категорії: сніданки, випічка, салати, поситніше, суп. Барне меню розбите на такі категорії: кава та кавові напої, безалкогольні коктейлі, фреші, зігріваючі напої з фруктів та ягід. До кожної страви прописана ціна і вага. В меню дається не тільки назва, а так само докладна характеристика інгредієнтів. Назва досить повна.

Загальний аналіз меню зобразимо на Рис.2.2

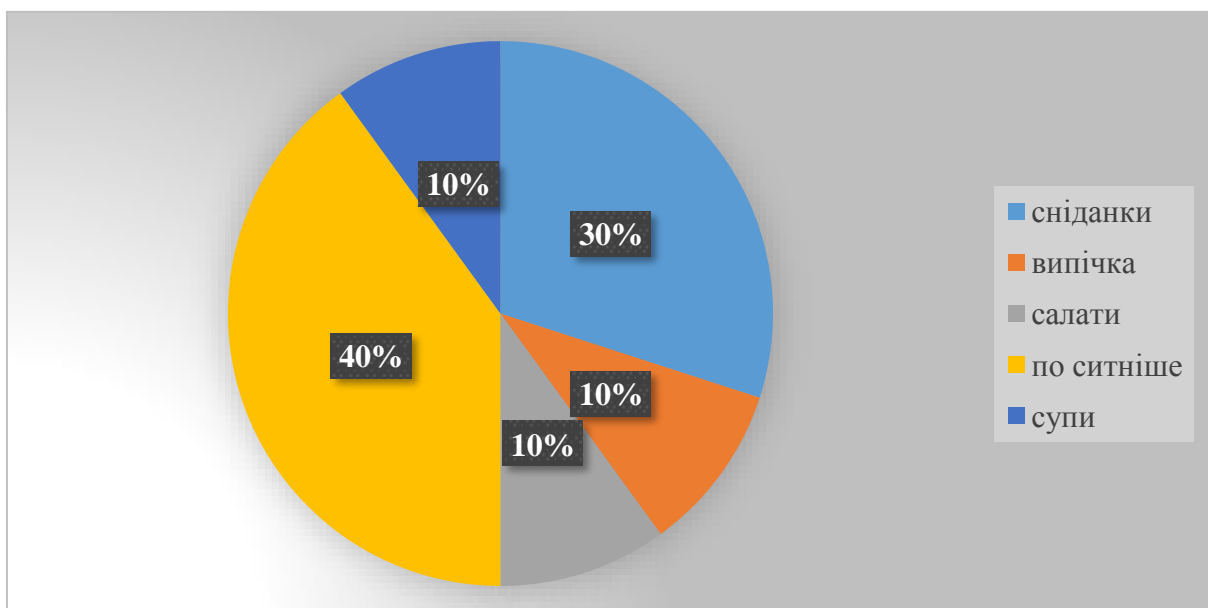


Рис.2.2 Аналіз меню кафе кондитерської Caramel [29]

Як видно з Рис.2.2 перелік страв «по ситніше» займає 40% меню, сніданки 30%, а страви випічка, салати та супи по 10% меню.

Розглянемо деякі групи страв більш детально. Список «сніданки» невеликий. Тут є чотири страви: класичний англійський сніданок, солодка вівсяна каша, омлет в італійському стилі та рум'яні сирники. Всі інгредієнти прописані, порції стандартні, страви відповідають правильному збалансованому харчуванню.

Список «випічка» теж невеликий. Тут є три позиції: круасани, сіабон із ревенем та корицею, сіабон із вишнею / полуницею та шоколадом. Всі інгредієнти прописані, порції стандартні. Для людини, яка вперше бачить меню, вибрати блюдо з випічки не складе ніяких труднощів, тому що вибір для кафе кондитерської замалий.

Перелік салатів теж не сильно великий, всього три позиції: салат цезар, теплий з індичкою та салат з гранатом, інжиром, руколою, гарбузом та сиром, прописані всі інгредієнти, при першому прочитанні вже можна виділити для себе саме те блюдо, яке підійде повністю, у всіх салатах не прописано, чим вони заправлені.

Перелік страв «по ситніше» складається з 5 ти найменувань: спагеті

«карбонара», спагеті із томатами та базиліком, сендвіч з індичкою, сендвіч з телятиною та кіш з куркою. Дуже чітко прописані соуси і гарніри. Для людини, яка вперше бачить меню, вибрати блюдо з переліку страв «по ситніше» не складе ніяких труднощів.

Перелік страв «супи», мають всього три назви: легкий курячий бульйон та два види крем супу. Супи записані правильно, починається перелік з легкобульйону, а закінчується супом густої консистенції.

Як ми бачимо, в меню відсутні фірмові страви десертів та тортів. Єдиний негативний момент, що ніяк не можна зрозуміти, де в меню солодкі страви кафе кондитерської. Чим керувалося керівництво при складанні меню не зовсім зрозуміло. Якщо говорити про різноманітність

видів страв то - воно цілком задовільно, будь-яка людина зможе вибрати саме ту страву, якому віддає перевагу, але кафе кондитерська Caramel надає своїм гостям досить великий перелік десертів, якого в меню не має.

В цілому, перелік меню структурований не зовсім вірно. Десерти ніяк невідображено в меню. Так само не зовсім зрозуміло, чому в меню серед «випічки» всього три найменування страви. Насправді будь-яка людина зможе знайти тут десерт на свій смак, вибір дуже багатий, більшість страв на слуху і визначитися з десертом буде не легко будь-якому гостю закладу.

В цілому, меню кухні виконано в дуже витриманому стилі. Але все виглядає досить гармонійно і створює враження хорошого закладу. Меню зроблено просто і зі смаком. Що дуже добре підкреслює стиль закладу, не відволікає від загального настрою, обстановки в закладі. Це лише перелік страв, який доповнює загальне враження від ресторану, а не перетягує всю увагу гостей на себе.

Крім основного меню кухні на сайті закладу є спеціальні пропозиції: тортки, печиво, десерт, макаронс. Кожна пропозиція меню яке являє собою певний перелік виробів які гості закладу можуть замовити лише під замовлення.

Барне меню починається з переліку кави та кавових напоїв, далі йде список безалкогольних напоїв, фреш та зігріваючі напої з ягід та фруктів.. До кожної з перерахованих позицій прописана ціна та об'єм порції. Тут меню, в принципі, стандартне і пропонує звичайний перелік напоїв.

Стилістично барне меню оформлено також як і меню кухні. Дуже зручно, що меню кухні і бару розділені. Простіше орієнтуватися. За формою меню виглядає дуже сучасно і в той же час досить витримано, це було досягнуто завдяки компактному розміщенню списків. Це надає особливий шарм меню і закладу, в цілому. Правда велика кількість вкладишів цю витонченість перекреслює.

Конкуренція є ключовим поняттям, що виражає сутність ринкових відносин. Це центр ваги всієї системи ринкового господарства, тип

взаємовідносин між виробниками по встановленню цін і обсягів пропозиції товарів на ринку і споживачам-по формуванню цін і обсягу попиту на ринку.

Маркетингові дослідження ринку кафе кондитерських показали, що найбільш значущі для споживачів наступні фактори: якісна їжа, приємна атмосфера, високий рівень сервісу, доступні ціни, швидкість обслуговування. Маркетингові дослідження підприємства включають в себе ідентифікацію, збір, аналіз, поширення і використання інформації. Основне завдання маркетингових досліджень-це надання точної, об'єктивної інформації, яка відображає справжній стан справ на ринку.

Незважаючи на те, що будь-яка оцінка може носити суб'єктивний характер, в ролі інструменту управління якістю використовуються стандарти діяльності співробітників, дотримання яких дозволяє підвищити ефективність роботи і якісне надання послуг.

Інструментами стимулювання збуту в кафе є знижки в меню; стимулювання в самому залі (використання плакатів, що привертають увагу клієнтів до різних акцій, приваблива музика); поширення листівок з новими пропозиціями на барній стійці.[17]

Конкурентними підприємствами для кафе «Caramel» є ті, які мають схожу концепцію. Такими згідно гугл вважаються ресторан «Leo» Ресторан кафе «Суаре» та заклад «BabyRock» (табл. 2.2).

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

Отже, в нашому аналізі отримуємо: розташування кафе у всіх в центрі міста. «Caramel» має шість кав'ярень, а всі інші по одному. Асортимент продукції у «Caramel» та «Суаре» досить широкий, а в «Leo» «BabyRock» вузький. Репутація кав'ярень у всіх відома, у всіх є постійні клієнти.

Таблиця 2.2

Аналіз компаній-конкурентів

Чинники конкуренції	Кафе «Caramel»	Конкуренти		
		кафе «Leo»	кафе «Суаре»	кафе «BabyRock»
Якість	Відмінне Оцінка в Гугл 4,9	Відмінне Оцінка в гугл 4,9	Середнє Оцінка в гугл 4,6	Середнє Оцінка в гугл 4,6
Асортимент	європейська кухня, кофейні напої, чай, кондитерські вироби,	кава, чай, випічка, морозиво, сендвічі, торти	кава, чай, випічка, морозиво, млинці, салати, торти	представлені різні види напоїв, тістечка, морозиво, кава, чай
Специфіка	повний перелік додаткових послуг (санвузол, інтернет); інтер'єр в класичному стилі	неповний перелік додаткових послуг (санвузол); володіє індивідуальним стилем	неповний перелік додаткових послуг (санвузол); володіє класичним стилем	повний перелік додаткових послуг (санвузол, інтернет); володіє індивідуальним стилем
Режим роботи	10:00-21:00	08:00 - 21:00	8:00-20:00	07:30-22:00
Відношення до клієнтів	Відмінне Оцінка в Гугл 4,9	Відмінне Оцінка в гугл 4,8	Середнє Оцінка в гугл 4,6	Середнє Оцінка в гугл 4,6

Побудовано автором на основі [29,30]

Якість обслуговування в «BabyRock» та «Суаре» - середня, і оцінка в Google теж не висока а всього 4,6, у «Leo» рівень обслуговування високий та оцінка Google складає 4,8 бали.

Специфіка роботи в «Caramel» та «BabyRock» -мають повний перелік додаткових послуг, а «Суаре» та «Leo» не повний перелік, надають менший асортимент випічки і додаткових послуг, в порівнянні з іншими

розглянутими кафе.

Це обумовлюється тим, що ці кафе вибрали порівняно недорогу тактику розвитку (по мінімуму в дизайні, інтер'єрі та стилі закладу). Кафе «Leo», «Суаре», «BabyRock» не мають власного сайту, що безперечно є негативним фактором.

Основним видом послуг у кафе «Caramel», «Leo», «Суаре», «BabyRock», є харчування: сніданок, обід, вечеря, пізній сніданок, напої. Додатковими послугами є санвузол, інтернет. У кафе «Caramel» столи на відкритому повітрі, приймаються картки Mastercard, приймаються картки Visa, безкоштовний Wi-Fi, доставка, їжа на винос, бронювання, місця для сидіння, наявні дитячі стільчики, обслуговування за столиком.

Що стосується організації культурних заходів, то за цим показником всі кав'ярні знаходяться на одному (вищому) рівні. Є невеликі особливості інюанси в організації цих заходів, але перелік і різноманітність присутні у всіх кав'ярнях. Кожна з розглянутих кав'ярень в змозі провести і організувати будь-який захід за бажанням споживачеві.

Таким чином, за допомогою правильно побудованих зовнішніх комунікацій формується і підтримується позитивний імідж «Caramel». Виходячи з того, що ведення бізнесу в ресторанному бізнесі може приносити високий прибуток і вимагає певних зусиль для його розвитку та успішного функціонування, важливо проводити своєчасний SWOT-аналіз (табл. 2.3), тобто, аналіз сильних і слабких сторін підприємства, і як наслідок, наявних зовнішніх можливостей і загроз.

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

Сильними сторонами є зручне і вигідне місце розташування в місті індивідуальний підхід до кожного клієнта, якісна продукція, швидке обслуговування, висококваліфіковані кондитери, модний інтер'єр, що створює неповторну атмосферу.

Таблиця 2.3

SWOT-аналіз кафе «Caramel»

Внутрішні сильні сторони (S)	Внутрішні слабкі сторони (W)
<ul style="list-style-type: none"> - зручне і вигідне місце розташування в місті; - індивідуальний підхід до кожного клієнта; - якісна продукція; - швидке обслуговування; 	<ul style="list-style-type: none"> - немає досвіду підприємницької діяльності; - в меню невеликий асортимент пропонованої продукції;
<ul style="list-style-type: none"> - висококваліфіковані кондитери; - модний інтер'єр, що створює неповторну атмосферу 	<ul style="list-style-type: none"> - можливість проведення невдалих акцій і маркетингових кампаній; - зниження якості роботи персоналу
Зовнішні можливості (O)	Зовнішні загрози (T)
<ul style="list-style-type: none"> - залучення інвесторів, постійних постачальників; - можливість розширення діяльності, відкриття нових точок в інших містах; - взаємодія зі ЗМІ з метою підвищення впізнаваності бренду. 	<ul style="list-style-type: none"> - зростання інфляції; - несприятлива податкова політика; - висока конкуренція на ринку; - підвищення цін на продукти; - зниження купівельної спроможності населення.

Слабкі сторони полягають у досвіді підприємницької діяльності, в меню невеликий асортимент пропонованої продукції, можливість проведення невдалих акцій і маркетингових кампаній, зниження якості роботи персоналу. 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.

За допомогою перерахованих переваг кафе «Caramel» здатне залучати і утримувати клієнтів, пропонуючи їм основні та додаткові послуги. Отже, основними перевагами кафе «Caramel» є доступні ціни, широкий асортимент страв, зручне місце розташування, і доставка замовлень додому.

Отже, кафе - кондитерська Caramel - це заклад для справжніх поціновувачів домашньої випічки та авторської кухні. Інтер'єр закладу, світлий декор та білосніжний посуд вдало контрастують із яскравими кольорами десертів. Але все це не грало б ніякого значення, якби не людський фактор і якість обслуговування, ставлення до гостей ресторану.

Налагоджена робота персоналу відіграє основну роль у створенні іміджу закладу. Ідеального рівня обслуговування дозволяє досягти грамотна організаційно- управлінська структура і раціональний поділ обов'язків між працівниками різних рівнів управління і, як наслідок, точне виконання своїх прямих обов'язків персоналу, працівників залу і кухні. В цілому, в кафе кондитерська Caramel переважає демократичний стиль управління. Рішення приймаються на основі громадської думки, часто начальством використовується делегування повноважень, заохочення ініціативи; колектив працює злагоджено і орієнтований на досягнення однієї спільної мети - створення позитивного іміджу закладу на ринку та отримання прибутку.

2.2 Аналіз технологічного процесу виготовлення бісквітної продукції в виробничих структурних підрозділах закладу

Технологічний процес приготування бісквітної продукції полягає в приготуванні тіста, формуванні тістових заготовок і їх тепловій обробці. Основні процеси, що формують структуру напівфабрикатів і готових виробів, відбуваються на стадії приготування тіста.

Технологічний процес виготовлення борошняних бісквітної продукції в виробничих структурних підрозділах закладу складається з наступних стадій (Рис.2.3):

Кондитерський цех кафе - кондитерської Caramel передбачає наступний склад приміщень: комора та холодильна камера добового зберігання продуктів; приміщення для обробки яєць; приміщення для просіювання борошна, замісу та бродіння тіста, оброблення, роз стойки та випічки кондитерських виробів, приготування обробних напівфабрикатів, обробки кондитерських виробів; мийні посуду, тари, інвентарю; комора та охолоджувана камера готових кондитерських виробів, кімната начальника цеху, експедиція. Такий склад приміщень покращує умови праці цеху.



Рис.2.3 Технологічний процес виготовлення борошняних бісквітної продукції в виробничих структурних підрозділах закладу

Асортимент кондитерських виробів в ресторані «Caramel» досить широкий, тому рецепти містять досить складний склад різних компонентів. Окремі продукти мають спільні індивідуальні характеристики, які дозволяють об'єднувати їх в різні групи. У кондитерському цеху ресторану працює кваліфікований склад кухарів 3-4 розряду, у кількості 4 людини. Асортимент кондитерських виробів ресторану - кондитерської «Caramel» покажемо у табл.2.4:

Кондитерські вироби займають значне місце в асортименті кондитерський виробів ресторану «Caramel». Відмінні риси виробів даного виду полягають в більш високому вмісті цукру-піску і жиру і меншому вмісті борошна, ніж в інших кондитерських виробах. Вироби характеризуються значним вмістом вологи. У зв'язку з цим вони мають невелику стійкість при зберіганні - протягом декількох днів.

Бісквітні кондитерські вироби виготовляються штучно з ретельною художньою обробкою поверхні кремом або іншими оздоблювальними напівфабрикатами.

Таблиця 2.4

Асортимент кондитерський виробів ресторану «Caramel»

Найменування страв	Терміни реалізації страв і виробів	режим зберігання
Еклер, круасани	18 годин	При температурі + 4-2 про 3
Макрони	18 годин	При температурі + 4-2 про 3
Чіз-кейк	24 години	При температурі + 4-2 про 3
Брутінабоне	18 годин	При температурі + 4-2 про 3
Тарталетка з фруктами	18 годин	При температурі + 4-2 про 3
Торт до свята 8 Березня	18 годин	При температурі + 2-2 про 3
Торт до 1 вересня	18 годин	При температурі + 2-2 про 3
Пасхальні торти	18 годин	При температурі + 2-2 про 3
Торт для нього	18 годин	При температурі + 2-2 про 3
Торт для неї	18 годин	При температурі + 2-2 про 3
Корпоративні торти	18 годин	При температурі + 2-2 про 3
Торт на кожен день	18 годин	При температурі + 2-2 про 3
Святковий торт	18 годин	При температурі + 2-2 про 3
Торт правильного харчування	18 годин	При температурі + 2-2 про 3
Торт Хелловін	18 годин	При температурі + 2-2 про 3
Новорічні торти	18 годин	При температурі + 2-2 про 3

Побудовано автором на основі [29,40]

Бісквітний напівфабрикат - це пишний дрібнопористий напівфабрикат з м'яким еластичним м'якушем. Його отримують збивання яєчного меланжу з цукром-піском з наступним перемішуванням збитої маси з борошном і випічкою отриманого тісту. Залежно від вхідних в бісквітне тісто компонентів і способу виробництва виробляється бісквіт (основний), бісквіт з какао- порошком, бісквіт з горіхом, бісквіт круглий «Буше» (табл. 2.5).

Рецептурний склад (таблиця 2.5) бісквітного напівфабрикату варіюється в залежності від виду та подальшого призначення. Рецептурні компоненти і режим технологічних операцій істотно впливають на властивості тіста. Порядок замісу або порядок нанесення рецептурних компонентів також впливають на властивості тіста.

Технологічну схему приготування бісквітного напівфабрикату у звичайний спосіб ресторану «Caramel» наведемо на малюнку 2.4.

Таблиця 2.5

Рецептура бісквітних напівфабрикатів ресторану «Caramel»

Найменування сировини	Масова частка в сухих речовинах	Бісквіт основний	Бісквіт круглий	Бісквіт з какао порошком
Мука пшенична в/г	85,50	281,16	389,36	278,65
Крохмаль картопляний	80,00	69,42	-	22,93
Цукор	99,85	347,11	341,88	344,02
Меланж	27,00	578,53	-	573,36
Есенція	0,00	3,47	2,28	-
Жовток яєчний	46,00	-	341,88	-
Білок яєчний	12,00	-	512,80	-
Кислота лимона	98,00	-	1,52	-
Какао порошок	95,00	-	-	57,34
Всього		1294,03	1589,73	1276,30
Вихід		1000,00	1000,00	1000,00
Зміст сухих речовин %		75,00	84,00	76,00

Побудовано автором на підставі [40]

Для приготування бісквітного напівфабрикату у ресторані «Caramel» використовують пшеничне борошно із вмістом 28 ... 34% низької або середньої якості клейковини.

Крохмаль створює кращу сухість бісквіта і зменшує кількість клейковини тіста, не даючи йому стягуватися. Щоб поліпшити якість борошна, ослабити його властивості клейковини, застосовують ферментні препарати протеолітичної дії (протосубтипін G20X у кількості 0,02% від маси борошна, нейтрози тощо).

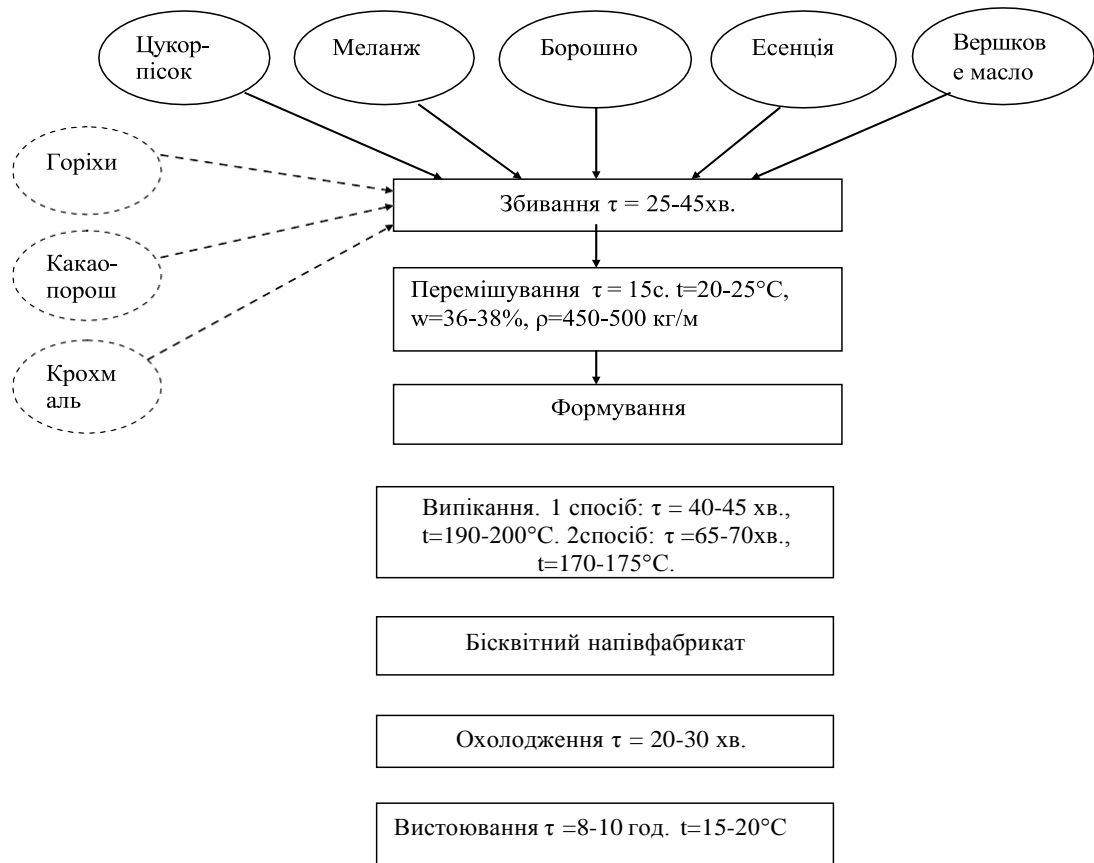


Рис.2.4 Технологічна схема приготування бісквітного напівфабрикату звичайний спосіб ресторану «Caramel»

Для виготовлення кондитерських виробів використовують рідкі, тверді та спеціальні кондитерські жири, які складаються із суміші різних жирів. З рідких масел для виробництва кондитерських виробів використовують частіше соняшникову, рідше соєву та кукурудзяну олії. Вони багаті на поліненасичені жирні кислоти. У них багато ліноленової кислоти, а вміст лінолевої кислоти приблизно 50-60%.

З твердих жирів застосовують маргаринта вершкове масло. Вони багаті на насичені жирні кислоти, такі як масляна, капронова, каприлова, пальмітинова, стеаринова і т.д.

Білки, що надходять з їжею, засвоюються тільки на 84,5%, тому кондитерські вироби збагачують різними білковими добавками для підвищення їх харчової цінності, оскільки борошняні кондитерські вироби дуже популярні серед населення. Висококалорійними є виробами, які містять

у своєму складі добавки у вигляді кремів, варення, джемів тощо. Завдяки використанню яєць, жирів, жировмісних продуктів, підвищується енергетична цінність та вміст вітамінів.

У бісквітному напівфабрикаті також визначають вміст сухих речовин, цукру, жиру. Якість бісквітного напівфабрикату визначають за обсягом, пористістю, еластичністю, вологістю, смаком, ароматом, кольором і станом скоринки. Для запобігання псуванню та зниження якості борошняних кондитерських виробів повинні дотримуватися оптимальних умов зберігання. Для зберігання використовують склади або приміщення, що опалюються або неопалюються, не допускаються перепади температур і вологості.

Тара та пакувальні матеріали служать для запобігання виробам від пошкоджень, псування, втрат маси, придбання зміни у смаку, запаху, кольорі. Вона створює зручність при транспортуванні, прийманні, зберіганні та продажу. Упаковка сприяє створенню необхідних санітарних умов під час продажу, а також запобіганню забрудненню виробів, обсімененню їх мікрофлорою, ураженню шкідниками [29].

Бісквітний напівфабрикат виробляється відповідно до вимог стандарту за рецептурами та технологічними інструкціями, з дотриманням санітарних правил, затверджених у встановленому порядку

Виробництво бісквіта основного у ресторані «Caramel». Безперервним способом бісквітне тісто виробляється на станції безперервного приготування кондитерських мас. В ємність гомогенізатора надходять меланж, цукор-пісок, розпушувач (або без нього). Суміш сировинних компонентів збивається в безперервному потоці, і далі збита маса надходить в змішувач для змішування з борошном.

Найпоширенішим є періодичний спосіб отримання бісквітного тісті під тиском у машині для подрібнення ХВА. У герметично закритій камері суміш яєчного меланжу з цукровим піском під постійним тиском 0,15 МПа протягом 10. 15 хвилин. Потім тиск скидають і готову збиту масу

збільшується в обсязі в 2,5. 3 р. У готова масу додається борошно, і суміш збивають без тиску протягом 15 с.

Бісквітне тісто замішують традиційним способом у збивних машинах вертикальний тип (МВ-60 та ін.). Меланж з цукровим піском збивають протягом 25 ... 45 хвилин.

Потім масу збивають спочатку при низькій частоті обертання обода частота збільшується до 250 ... 300 об / хв на вертикальних машинах і до 240 – на горизонтальний. Готовність маси визначається збільшенням її обсягу на 2,5... 3 разів, придбання легкого кремового відтінку, повне розчинення цукрового піску до зникнення зерен. До готової маси додається борошно, і суміш збивається без тиску протягом 15 с.

Більш тривале (більше 15 с) замішування тіста може призвести до його осідання, оскільки бульбашки повітря, якими він насичується під час збивання, випаровуватимуться, а бісквіт щільний.

При отриманні бісквітного тіста у вертикальних машинах без кришок, потужність машини використовується на 75%, інакше тісто розбризкується. В у горизонтальних верстатах з кришками ємність використовується на 85 ... 90%. Готове тісто вивантажується в ємність і відправляється на формування.

Вологість бісквітного тіста 36 ... 38%, температура 20 ... 25 ° С, щільність 450 ... 500 кг / м³.

Приготування бісквітного тіста з підігрівом у ресторані «Caramel». Меланж з цукровим піском нагрівається до 40 ... 50 ° С при інтенсивному перемішуванні компонентів на пальнику або в машині для збивання з нагрівальним пристроєм знизу. Коли нагрівання жовткового жиру плавиться від підвищеної температури цукрова суміш стає менш в'язкою і добре піддається збиванню. Коли холодно спосіб виробництва меланжу розріджується механічно, і для цього потрібно більше часу. Нагрівання та збивання проводять протягом 5 ... 7 хвилин при 120 об / хв віночка. Далі нагрівання припиняється і швидкість обода збільшується до 240 ... 300 об / хв.

Тривалість збивання становить 25-30 хвилин. Далі процес замішування тіста схоже на холодну кулінарію. Отримуємо нагрітим бісквітний напівфабрикат пухким і пухнастим. Бісквітне тісто відразу після виготовлення відливають у форми або на конвеєр пічки. Перед тим, як заповнювати форми тістом, дно їх потрібно застелити папером, і змастити боки вершковим маслом. Форми для тіста повинні бути заповнені 3/4 їх висоти, щоб тісто не розлилося під час випікання.

Випікають круглий бісквіт в круглих формах, ніж у прямокутній, оскільки утворюється велика кількість клаптиків. Для бісквітних тортів і тістечок овальної і круглої форми застосовують спеціальні форми.. Бісквітне тісто випікають у електричних шафах. Температура випікання напівфабрикату з бісквіта залежить від ряду факторів. і становить в середньому 40 ... 70 хвилин при температурі 170 ... 190 ° С (табл. 2.6).

Закінчення процесу випічки визначається за кольором верхньої скоринки (золотисто-жовта з коричневим відтінком). За пружності бісквіта - при натисканні пальцем залишається поглиблення на поверхні бісквіта, отже, процес випічки не закінчений. Закінчення процесу випічки бісквіта визначається також проколом тонкої дерев'яною паличкою (при відсутності на ній тісту – випічка закінчена). Далі напівфабрикат охолоджується протягом 20 ... 30 хв і піддається вистоюванню протягом 8 ... 10 год в умовах цеху при доступі повітря.

При вистоюванні бісквіта при більш високій температурі (35 ... 40 ° С) і в невентильованому приміщенні з'являється «картопляна хвороба», яка виражається появою фруктового запаху, що перетворюється згодом у гострий гнильний запах. М'якуш бісквіта деформується і стає тягучим. Такий бісквіт слід спалювати, а тару обробляти 2% -ним розчином соляної кислоти. Під час вистоювання відбувається охолодження і деяке зниження вологості. Бісквітний напівфабрикат після вистоювання легко розрізається для подальшої його обробки. При використанні теплого бісквіта без вистоювання він буде при розрізанні кришитися і м'ятися, а при

просочуванні сиропом - розмокне і розвалиться. Вологість бісквітного напівфабрикату становить 22 ...27%.

Таблиця 2.6

Температурний режим і тривалість випікання бісквітного тіста у ресторані «Caramel»

Форма випічки	Товщина бісквіту	Вологість%		Температура випічки С	Тривалість випічки, хв
		Тіста	Бісквіта		
деко	30...40	36...38	22+/-2	195...200	50...55
форми	30...40	36...38	22+/-2	205...225	40...45
На листах	7...10	36...38	22+/-2	200.220	10...15

Побудовано автором на основі [40]

Бісквіт з какао-порошком у кафе «Caramel» отримують так само, як і основний бісквіт. Відмінність в тому, що борошно і крохмаль попередньо ретельно перемішуються з какао-порошком і отримана суміш надходить на заміс тіста. Такий порядок приготування забезпечує рівномірний колір бісквіту і не підвищує тривалість замісу. Бісквітний напівфабрикат з какао-порошком відповідає тим самим вимогам, що і основний, але має шоколадний колір і присмак.

Бісквіт круглий «Буше» відрізняється від основного рецептурою і технологією виробництва. Процес приготування бісквітного тіста складається з декількох стадій. Спочатку збиваються жовтки з цукром-піском 30 ... 40 хв. Окремо збиваються охолоджені білки до збільшення маси в об'ємі в 6 ... 7 разів. Збиті жовтки з цукром-піском швидко (5 ... 8 с) перемішують з борошном. Збиті білки додаються до суміші з жовтків, цукру-піску і борошна і швидко перемішуються.

Готове бісквітне тісто містить 44 ... 46% вологи, що нижче на 5% вологості основного бісквіта. Завдяки роздільному збивання білків і жовтків тісто більш пишне і густе за рахунок підвищеного вмісту сухих

речовин.

Тісто формується відразу після збивання методом відсадження в круглій формі з висадочного мішка або на осадочній машині на папір, щоб уникнути прилипання до листа. Тістові заготовки відразу після формування направляють на випічку, так як при довгому вистоюванні вони осідають і розпливаються, а випечений напівфабрикат буде мало пористий і плоским.

Бісквіт круглий випікається при температурі 190 ... 200 ° C протягом 15

... 30 хв. Випечений напівфабрикат на папері охолоджується і вистоюється 4 ... 8 ч. Охолоджений кілька затверділий напівфабрикат складають у стопки по 10 листів для меншого висихання. Зберігати слід при температурі не вище 20 ° C. Вологість бісквіта круглого становить 16%.

Приготування якісних кондитерських виробів потребує великого досвіду, тривалих витрат часу та дорогої сировини, що у свою чергу веде до високої собівартості виробу. Для вирішення цієї проблеми у кафе «Caramel» все частіше стали застосовувати різні технології, які полегшують та здешевлюють процес, не впливаючи на якість виробу. До таких методів можна віднести:

- Закупівля готового меланжу замість яєць – це дозволяє здешевити та прискорити процес приготування страв, також зменшити штат співробітників та площу приміщення, що не мало важливо, якщо підприємство невелике.

- Використання спеціальних шаф для розстоювання – прискорює процес бродіння дріжджового тіста і зберігає якість випечених чізкейків за рахунок підтримки постійної температури.

- Закупівля готових сумішей для приготування різних видів десертів (чизкейки, макаронс, помади, глазури, фруктові пасти тощо) – готові суміші прискорюють процес приготування страв та підвищують їхню якість. Багато складних технологічних процесів замінюються простим розведенням водою або іншою рідиною, що дозволяє прискорити процес і скоротити чисельність персоналу.

- Використання низькотемпературних камер швидкого заморожування страв дозволяє зберегти готовий виріб, не змінюючи його якостей тривалий час. Наступне повільне розморожування зберігає смак, запах і текстуру виробу, після чого його можна декорувати і подавати на стіл.

- Використання різних нейтральних гелів дозволяє зберігати красу і свіжість фруктів навіть у розрізаному вигляді протягом декількох днів. Це скорочує витрати на продукти та тимчасові витрати на зміну прикраси страви десерту, не змінюючи смаку виробу та його користі.

- Застосування безглютенових сумішей для випікання різноманітних страв розширює коло споживачів. У сучасному світі все більше люди дбають про своє здоров'я та починають стежити за харчуванням, тому дуже потрібні вироби без глютену.

Отже, у рецептурі бісквітного напівфабрикату для збереження його свіжості застосовують соєве борошно і вторинні молочні продукти (сухий молочний продукт і ін.). Завдяки наявності в сої лецитину і в молочних продуктах казеїну останні стабілізують одержувану піну. Розроблену технологію отримання бісквітного напівфабрикату на рідкому цукрі з вмістом сухих речовин 64%. Для надання рекомендацій з підвищення якості бісквітної продукції в кафе Caramel розглянемо маркетингові дослідження щодо покращення якості та удосконалення бісквітних виробів.

2.3 Маркетингові дослідження щодо актуальності удосконалення виробництва бісквітів

Український кондитерський ринок останніми роками дуже змінився. Великі гравці втратили свої підприємства на сході країни, що призвело до внутрішнього переформатування галузі. Але навіть несприятлива економічна ситуація не змусить українців повністю відмовитися від кондитерських виробів, скоріше вони переорієнтуються на дешевшу продукцію. З огляду на

такі споживчі настрої кондитерські компанії збільшили обсяги виробництва продукції середньої та низької цінових категорій.

Український ринок кондитерських виробів за 2017-2021 роки. показував різноспрямовану динаміку. У 2019 р. обсяг їх виробництва показав зростання 2,6% і досяг піку, після чого, 2020 р., спостерігалось зниження на 3,1%. У 2021 р. виробництво знову показало зростання 2,4%. При цьому варто зазначити, що ця тенденція не поширювалася на борошняні кондитерські вироби, яких у 2020 р. та 2021 р. було вироблено на 1,3% та 3,6% (до попереднього року) менше відповідно.

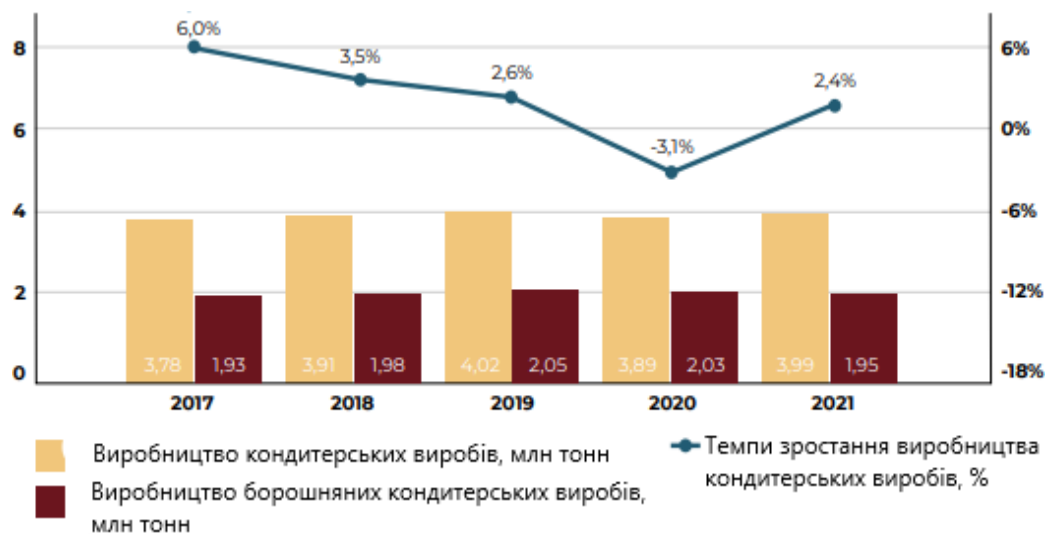


Рис. 2.2 Динаміка виробництва кондитерських виробів в Україні, 2017- 2021 рр. [30]

За підсумками 2021 р. обсяг споживання борошняних кондитерських виробів в Україні знизився (-5,8% до рівня попереднього року) та становив 1768,7 тис. тон. Пік споживання борошняних кондитерських виробів припав на 2019 р., коли він сягнув 1 937,4 тис. тон. Основними чинниками негативного впливу були девальвація гривні, падіння купівельної спроможності населення, Covid – 19, військовий конфлікт в Україні, а також закриття традиційних ринків збуту у країнах – членах СНД

Споживання борошняних кондитерських виробів на душу населення України у 2021 р. становило близько 12,1 кг/осіб., знизившись стосовно

2020 р. на 5,5%, що становить приблизно половину споживання всіх кондитерських виробів країни. На рис.2.3. представлена структура кондитерського ринку України.

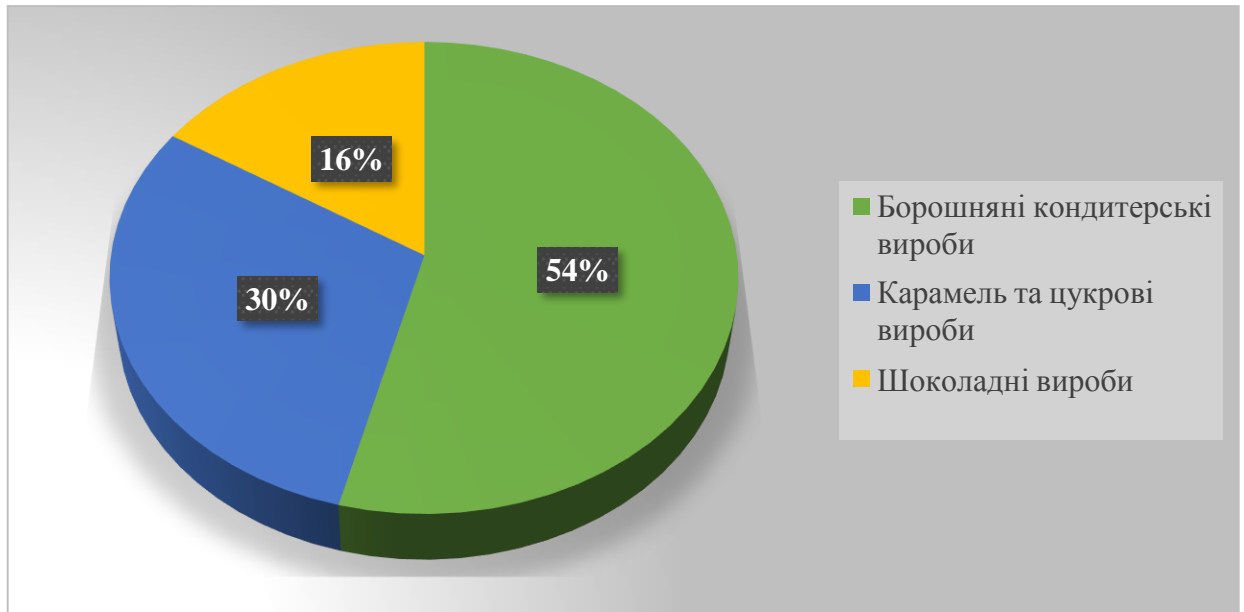


Рис.2.3 Структура кондитерського ринку України [30].

Серед усіх категорій кондитерського ринку України у 2021 р. найбільшу частку займав борошняні кондитерські вироби – 54%, карамель і цукрові вироби – 30%, шоколадні вироби – 16%.

Борошняні кондитерські вироби відносяться до продуктів з високим ступенем проникнення - це продукція повсякденного попиту. Майже 95% українців купують випічку для щоденного споживання.

Випіканням займаються як спеціалізовані кондитерські фабрики і хлібозаводи, так і невеликі пекарні, здатні оперативно реагувати на споживчий попит, що стрімко змінюється. Втім, така ситуація обумовлена і високими транспортними витратами, які є серйозним обмеженням для активної дистрибуції та широкої територіальної представленості регіональних гравців на федеральному рівні, і часто локальні бренди, які формують кондитерський ринок конкретного регіону, практично непомітні в масштабах країни.

Загалом тенденції розвитку сегмента кондитерських виробів схожі на ті, що існують у багатьох інших секторах харчового ринку. Популярно

створювати нові продукти у межах вже існуючих категорій. Однією з перспективних напрямів ринку є «ускладнення» продукції з допомогою компіляції кількох видів кондитерських виробів. Для споживачів дедалі більшої ваги набуває така характеристика продукції, як натуральність.

В цілому, ринок кондитерських виробів в Україні розвивається природним чином за рахунок поступового збільшення добробуту населення та середньодушових доходів, адже витрати на кондитерські вироби становлять близько 10% підсумкового продуктового бюджету малозабезпечених мешканців та 16% бюджету високоприбуткових верств населення. І з кожним роком споживачі готові платити все більше за якісні, корисні та оригінальні кондитерські вироби [30].

Для виявлення переваг споживачів у групі тортів та тістечок та вибору напрямку збагачення проведено соціологічне опитування відвідувачів кафе Caramel із застосуванням вибіркового методу анкетування. Обсяг вибірки становив 100 респондентів. На Рис.2.4 представлена діаграма вікового тастативного розподілу респондентів.

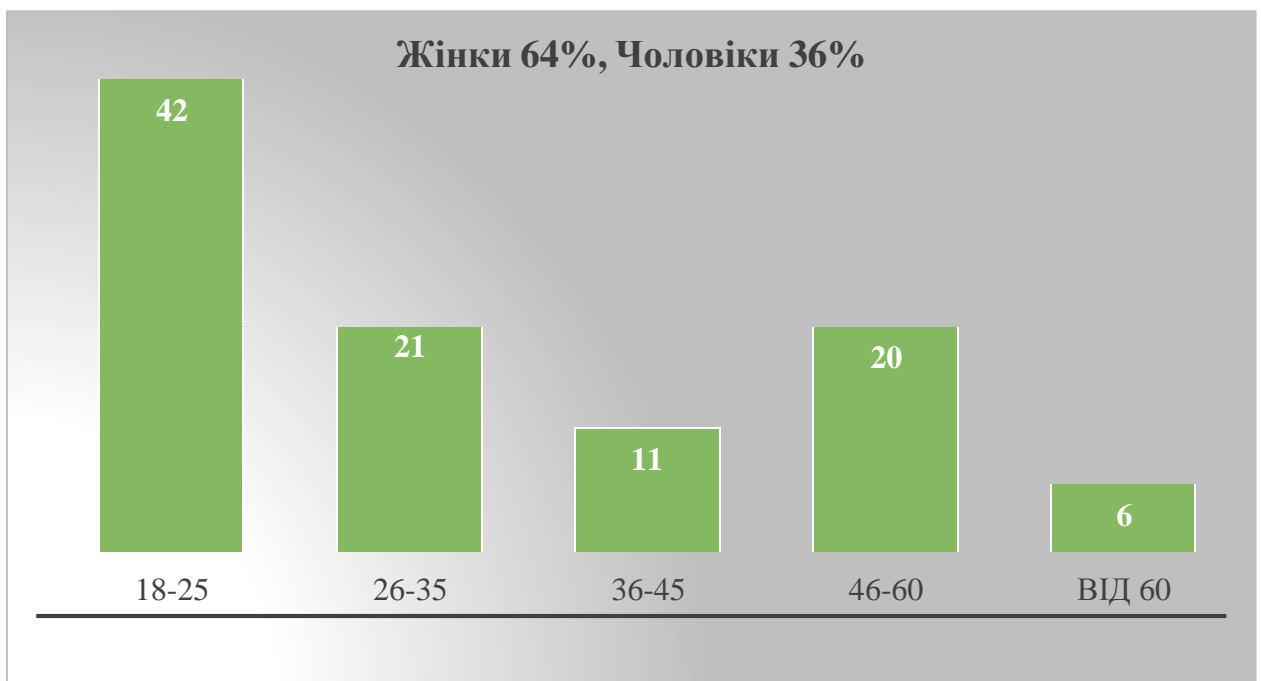


Рис.2.4 Відсоткове співвідношення опитаних респондентів за віком

Не секрет, що жінки люблять солодке більше чоловіків. Характерну для

слабкої статі тягу до цукерок і тістечок вчені пояснюють кількома причинами: від фізіології до психологічних проблем, тому основними споживачами кондитерських виробів є жінки 26-35 років і 46-60 років (сумарно це 53% опитаних), третина припадає на студентів, дітей і підлітків віком 18-25 років, а частку, що залишилася, займають любителі випічки чоловічої статі.

Споживачі старшого віку віддають перевагу вітчизняній продукції. Самтовар у своїй має значно більше значення, ніж його образ. Крім того, у цієї категорії покупців існує упередження, що іноземна продукція може бути менш натуральною та якісною. У молодого покоління, навпаки, затребувані новинки кондитерського ринку, з кожним роком все більш якісні та дорогі. Однак незалежно від віку, всіх споживачів поєднує одне – прагнення отримувати задоволення при вживанні кондитерських виробів, а товар «для задоволення» завжди має на увазі велику різноманітність та оригінальність.

На Рис.2.5 представлені результати опитування яку саме продукцію вподобують клієнти кафе кондитерської Caramel.

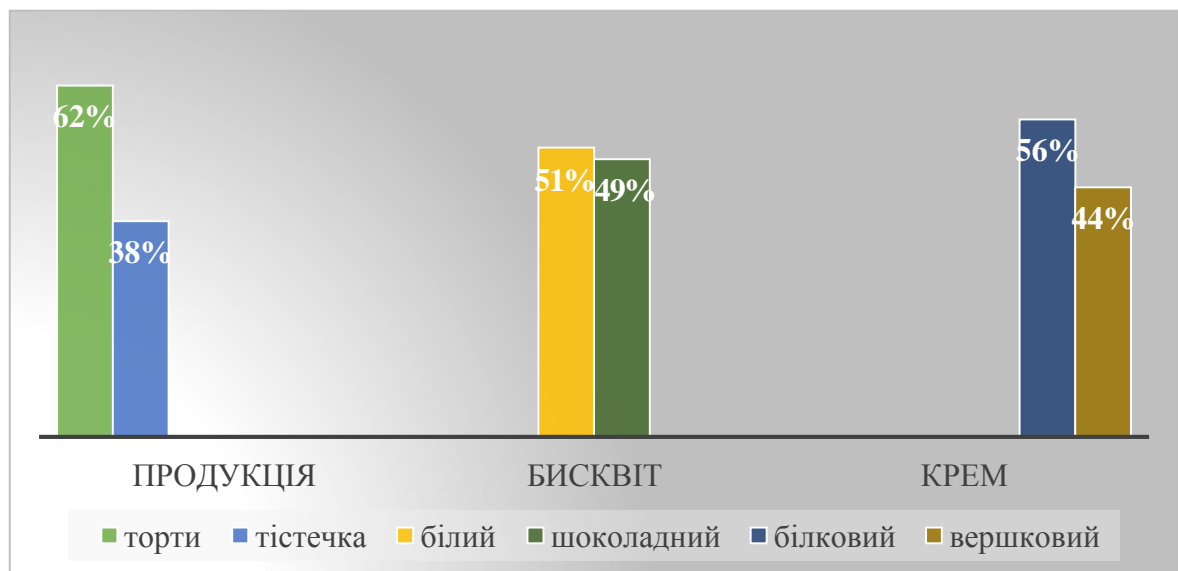


Рис.2.5 Вподобання споживачів кафе кондитерської Caramel відповідно вживання продукції

Результати опитування свідчать, що майже 97% опитаних є

споживачами тортів та тістечок, основну перевагу при купівлі віддають торту – 62%, а тістечком – 38%. Результати опитування показали поділ всіх респондентів за смаковими уподобаннями для різних видів бісквіту та крему. На вигляд бісквіту відсоткове співвідношення респондентів розділилося майже порівну білий бісквіт – 51 %, а шоколадний – 49 %. Серед популярних кремів виявились білковий, 56% відповідно, крем на основі збитих вершків не користується популярністю серед опитаних респондентів, їх виявлено лише 44%.

На Рис.2.6 представлені діаграми, що характеризують частоту купівлі та ціновий діапазон придбання тортів та тістечок кафе кондитерської Caramel.

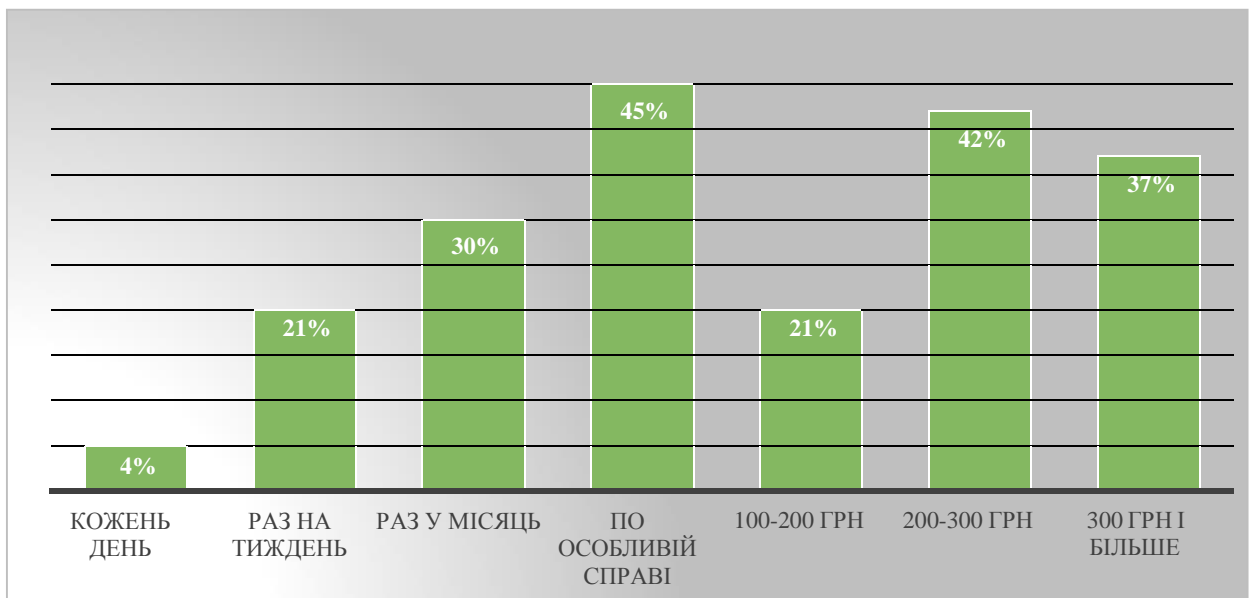


Рис.2.6 – Діаграма відсоткового співвідношення частоти купівлі та цінового діапазону придбання тортів та тістечок від результатів опитування респондентів, кафе кондитерської Caramel

Як показало дослідження Рис.2.6, майже 45% респондентів купують торт або тістечко лише з особливого випадку, 30% – один раз на місяць, 21% – один раз на тиждень та лише 4% респондентів купують щодня. Основний ціновий діапазон при придбанні тортів та тістечок є 200-300 грн. за 0,5 кг - 42% всіх опитаних респондентів, 37% - діапазон 300 грн. за 0,5 кг

і більше, 21% - 100-200 грн. за 0,5кг. Дані результати свідчать, що частота купівлі тортів і тістечок дуже низька в кафе кондитерської Caramel, в основному респонденти набувають цього виду виробу лише з особливого випадку. Проте ціновий діапазон придбання виробів досить високий, що означає, що респонденти готові платити велику вартість якісного продукту.

На Рис.2.7 представлена діаграма найважливіших критеріїв, виходячи з яких робляться купівлі тортів і тістечок.

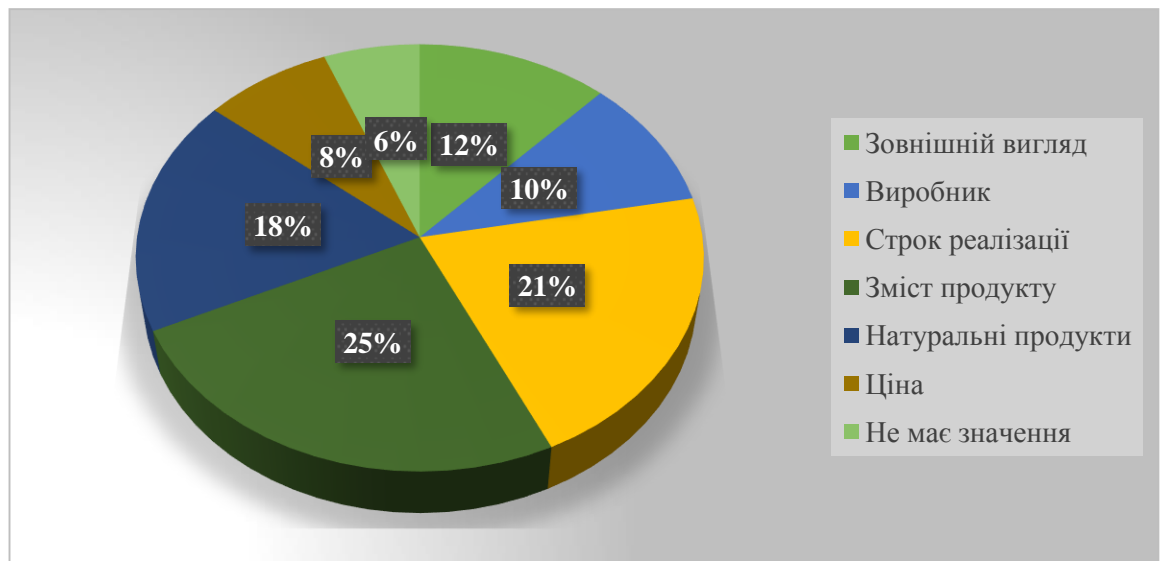


Рис.2.7 – Діаграма найважливіших критеріїв вибору тортів і тістечок

За результатами аналізу Рис.2.7, можна дійти наступного висновку, що найважливішими критеріями для придбання тортів і тістечок для респондентів є склад продукту – 25 %, термін реалізації – 21 % і наявність на упаковці значків «Натуральний продукт» тощо. Проте найменш важливими критеріями виявились виробник продукції – 10 %, зовнішній вигляд – 12 %, ціна – 8 %.

Основний висновок з цього дослідження полягає в тому, що респонденти перед придбанням орієнтуються на натуральність і свіжість готового виробу, у той час як бренд виробника, зовнішній вигляд і ціна залишаються пріоритетними критеріями.

91% респондентів виявили бажання купувати торти зовсім без штучних ароматизаторів та барвників і 96% воліли б надалі купувати торти

з великою кількістю натуральних інгредієнтів. Також було проведено опитування щодо новинок тортів і тістечок, майже 62% респондентів відповіли, що люблять експериментувати та купувати новинки, і лише 38% купують один і той самий продукт. Також було проведено дослідження з запровадження продуктів переробки ягід 75% респондентів позитивно ставляться до продуктів переробки ягід, 20% не знають що це, лише 5% – негативно. За результатами анкетування можна зробити також висновок, що 82% респондентів купили б торт або тістечко із зазначенням у складі продуктів переробки плодів та ягід, а 18% – ні.

Отже, провівши маркетингове дослідження щодо покращення якості та удосконалення бісквітних виробів, можемо зробити наступні висновки:

1) для аналізів та досліджень переважно вибирати білий бісквіт та вершковий крем, які користуються особливою популярністю серед респондентів;

2) придбання тортів та тістечок респондентами здійснюється досить рідко, проте ціновий діапазон знаходиться в середньому та високому сегменті ціни, характерні для ринку Києва;

3) при виборі та придбанні тортів та тістечок основними критеріями є склад, наявність натуральних компонентів та термін реалізації, не пріоритетними критеріями є виробник продукції та ціна;

4) велике відсоткове співвідношення респондентів виявило бажання купувати торти та тістечка без штучних барвників та ароматизаторів, але з великою кількістю натуральних інгредієнтів;

5) результати опитування показали, що більше респондентів часто експериментують і купують новинки продукції цього виду.

Таким чином, маркетингові дослідження підтвердили необхідність та актуальність розробки технології та рецептур асортименту нових тортів та тістечок з використанням нетрадиційних для їх приготування продуктів переробки плодів та ягід.

Висновки до розділу 2

Кафе - кондитерська Caramel - це заклад для справжніх поціновувачів домашньої випічки та авторської кухні. Тут вам приготують багатопверховий торт із ягодами та нагодують вишуканими стравами. Інтер'єр закладу наповнений повітрям та дитячою пустотою, а світлий декор та білосніжний посуд вдало контрастують із яскравими кольорами десертів. 1

Нами була проаналізована діяльність технологічного процесу виробництва борошняних кондитерських виробів із бісквітного тіста, у кафе

«Caramel». У В ресторані не велике розмаїття борошняних виробів, але всі вони більш менш виробляються за звичайними рецептурами, для збільшення асортименту та вдосконалення технологічного процесу виробництва борошняних кондитерських виробів із бісквітного тіста у кафе «Caramel», нами було проведено маркетингове дослідження.

Провівши маркетингове дослідження щодо покращення якості та удосконалення бісквітних виробів, можемо зробити наступні висновки:

1) для аналізів та досліджень переважно вибирати білий бісквіт та вершковий крем, які користуються особливою популярністю серед респондентів;

2) придбання тортів та тістечок респондентами здійснюється досить рідко, проте ціновий діапазон знаходиться в середньому та високому сегменті ціни, характерні для ринку Києва;

3) при виборі та придбанні тортів та тістечок основними критеріями є склад, наявність натуральних компонентів та термін реалізації, не пріоритетними критеріями є виробник продукції та ціна;

4) велике відсоткове співвідношення респондентів виявило бажання купувати торти та тістечка без штучних барвників та ароматизаторів, але з великою кількістю натуральних інгредієнтів;

5) результати опитування показали, що більше респондентів часто

експериментують і купують новинки продукції цього виду.

Таким чином, маркетингові дослідження підтвердили необхідність та актуальність розробки технології та рецептур асортименту нових тортів та тістечок з використанням нетрадиційних для їх приготування продуктів переробки плодів та ягід.

РОЗДІЛ 3. МОДЕРНІЗАЦІЯ ВИРОБНИЦТВА ПРОДУКЦІЇ ТА ПІДВИЩЕННЯ ЇЇ ЯКОСТІ У КАФЕ–КОНДИТЕРСЬКОЇ «CARMEL»

3.1 Заходи щодо підвищення якості бісквітної продукції

З попереднього розділу ми з'ясували, що меню кафе «Caramel» потребує деяких змін. Зовнішній вигляд і дизайн повністю відповідають рівню закладу. Навіть відсутність ілюстрацій, виправдано останніми тенденціями в оформленні меню. Звичайно це злегка ускладнює вибір страв для гостей закладу, але, фотографії страв в меню були б зайвими.

Також ми визначили що, найбільш суттєвими складовими характеристиками бісквітної продукції є харчова та біологічна цінність, органолептичні показники, готовність до вживання та форма запропонована споживачеві.

Більш здорові та поживні дієти стають все більш популярними серед людей, які хочуть дотримуватися здорового та збалансованого харчування.

Додавання більшої кількості поживних речовин може зробити його привабливішим для тих, хто хоче насолодитися солодким, але побоюється нездорових інгредієнтів. Додавання натуральних інгредієнтів може підвищити поживну цінність бісквіту та надати йому більше вітамінів, мінералів та інших поживних речовин.

Ресторан, який пропонує здорові альтернативи традиційним десертам, може виділятися на ринку і привертати увагу клієнтів. Це дозволить вирізнитися серед інших закладів ресторанного господарства, привернути більше відвідувачів і створити репутацію місця, де можна насолоджуватися смачними, але більш здоровими десертами.

На підставі проведених досліджень для модернізації виробництва продукції та підвищення її якості у кафе–кондитерської «CARMEL», ми пропонуємо удосконаленням рецептури та оптимізацію технології бісквіту

та крему з підвищеною окислювальною стабільністю за рахунок використання продуктів переробки плодів та ягід. Дозування порошку з сушеної вичавки в бісквітний напівфабрикат становить 5 і 7 % до маси готового виробу та концентрованого соку в крем - 3,5, 7% до маси готового виробу залежно від плодів та ягід.

Технологічна схема виробництва бісквіту представлено на Рис. 3.1.

Рецептура бісквіту з порошком сушених вичавки ягід подана у таблиці 3.1.

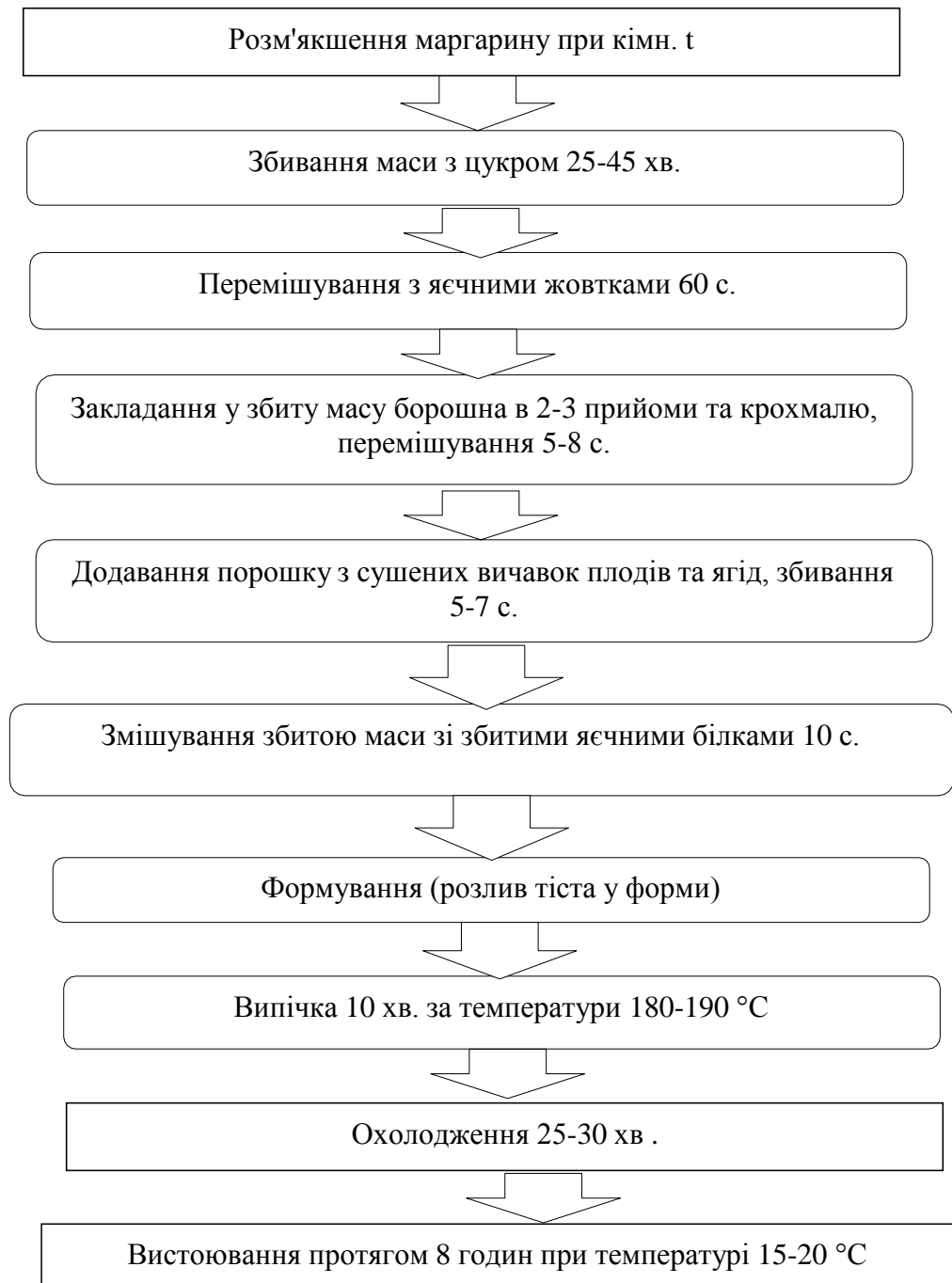


Рис.3.1 – Технологічна схема виробництва бісквіту

Виробляють одноразове завантаження яєчного жовтка і цукрового піску в збивальну машину. Збивають спочатку при малому, а потім при більшому числі оборотів протягом 10-15 хв. Одночасно збиваються охолоджені яєчні білки до збільшення маси обсягом 5-6 раз.

Таблиця 3.1

Рецептура бісквіту із застосуванням порошку з сушених вичавок ягід

Найменування сировини	Витрата сировини на 100 кг бісквіту, кг
Борошно пшеничне	23,82
Цукровий пісок	23,82
Маргарин	13,90
Яйця	166,76
Порошок із сушених вичавків чорної смородини	2,78
чорниці	4,31
Крохмаль картопляний	3,97
ВИХІД	234,0-235,8

Побудовано автором на основі [3, 24, 40]

У збиту яєчно-цукрову суміш вводиться розм'якшений маргарин. Суміш перемішується до отримання однорідної маси та поступово вноситься крохмаль, в три прийоми борошно та порошок з сушених вичавок ягід.

Збиті білки додаються до готової маси та перемішуються протягом 10-15 с. Формування, випікання, охолодження та вистоювання здійснювалося за традиційними технологіям [3, 24].

Виробництво крему здійснювалося за вдосконаленою технологією з використанням концентрованого соку плодів та ягід.

Рецептура крему з концентрованим соком плодів та ягід представлена у таблиці 3.2.

Таблиця 3.2

Рецептура крему із застосуванням концентрованого соку плодів та ягід

Найменування сировини	Витрата сировини на 100 кг крему, кг
Масло вершкове	61,88
Згущене молоко	67,51
Концентрований сік вишні	5,63
чорної смородини	2,81
чорниці	3,94
РАЗОМ	132,2-135,0

Побудовано автором на основі [3, 24, 40]

На Рис.3.2 представлено технологічну схему приготування вершкового крему.

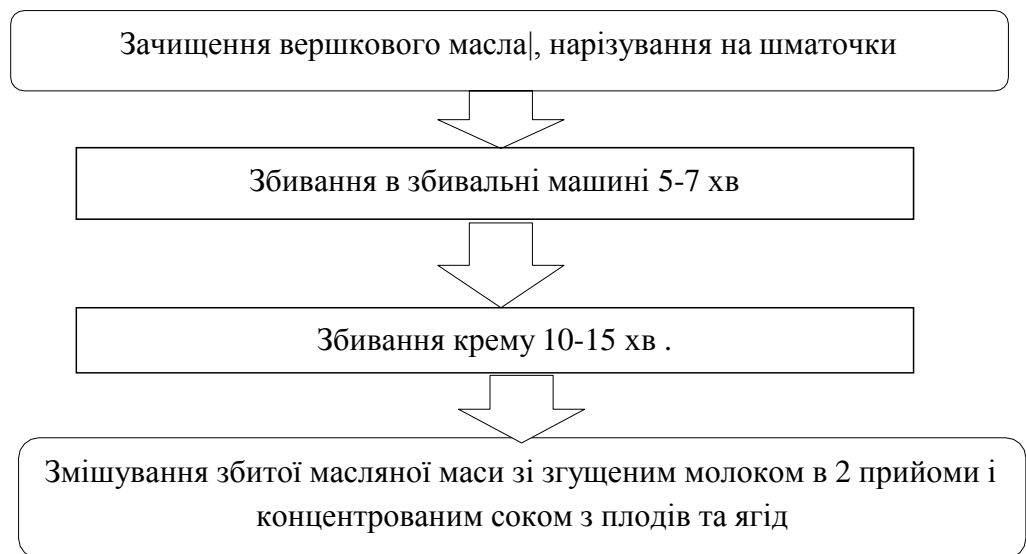


Рис.3.2 – Технологічна схема виробництва крему

Вершкове масло нарізується на дрібні шматочки або стружку і завантажується в збивальну машину. Перемішування відбувається при малих оборотах віночка протягом 5-7 хв. Після цього частота обертання віночка збільшується. У збите масло поступово вводиться згущене молоко. В кінці збивання додається концентрований сік плодів та ягід. Загальна тривалість

збивання 10-15 хв., температура крему 18-20 С [19, 43].

Органолептичні показники є вирішальними для споживача при виборі будь - якого виробу, у тому числі бісквітних виробів.

Нормативні документи (ДСТУ 8001:2015 Бісквіти. Загальні технічні умови) вимагають від виробника відповідності за показниками, зазначеними в таблиці 3.3.

Таблиця 3.3

Органолептичні показники бісквітних виробів

Показники	Характеристика
Форма	Правильна, що відповідає даному найменуванню борошняних кондитерських виробів, без пошкоджень та деформацій
Поверхня	Оздоблення відповідно до рецептури
Вид у розрізі	Бісквітний напівфабрикат пропечений, без гарту та слідів непромісу, рівномірний по товщині, прошарований кремом
Смак та запах	Приємний, що відповідає даному найменуванню борошняних кондитерських виробів, без стороннього смаку та запаху

До якості бісквітних виробів пред'являють такі вимоги. Поверхня повинна бути художньо та естетично оброблена кремом або іншими обробними напівфабрикатами. Бічні поверхні торта мають бути повністю покриті обробними напівфабрикатами. Форма повинна бути відповідною даному найменуванню: правильна, з рівним обрізом для нарізних виробів, беззламів та вм'ятин. Для бісквітних виробів без обробки форма має бути шорстка, з відповідними тріщинками. Смак і аромат повинні відповідати даному найменуванню виробу, без неприємного запаху та присмаку несвіжих продуктів (салістості, гіркості тощо). Не повинно бути інших сторонніх присмаків та запахів. Крім того, не допускається розпливчастий та неясний малюнок із крему, підгорілі штучні вироби [7, 19, 26].

Хімічний склад бісквітних виробів, що визначається рецептурою та технологією, головним чином формує якість готового виробу.

За цими показниками нормується вологість, масова частка цукру і жиру,

які повинні відповідати розрахунковому змісту за рецептурами з відхиленнями, що допускаються, нормується також масова частка золи, не розчинної в 10%-ної соляної кислоти [49].

3.2 Економічне обґрунтування запропонованих заходів

З урахуванням розвитку ринку кондитерської промисловості з орієнтацією на функціональні вироби слід констатувати, що бісквітні вироби, а саме торти та тістечка, потребують суттєвої корекції рецептур та оптимізації технологій у напрямку зростання змісту вітамінів та харчових волокон при одночасному підвищенні окислювальної стабільності. Позитивним ефектом від введення у рецептури напівфабрикатів тортів та тістечок бісквіту та крему продукти переробки плодів та ягід є підвищення окислювальної стабільності та, як слідство, збільшення терміну зберігання готового виробу. Соціально-економічний ефект полягає у розширенні асортименту продукції. Підвищення ефективності використання вторинних ресурсів сокового виробництва вплине на рентабельність кондитерських підприємств [6].

Економічний ефект – показник, що характеризує результат реалізації проекту інноваційної продукції і представляє собою сукупність економічних та соціальних благ, які отримує конкретне підприємство від реалізації інновацій у нашому випадку експериментальної продукції.

У собівартості продукції знаходять відображення всі вироблені підприємством витрати. У цьому основна економічна умова конкурентоспроможності закладу, як на зовнішньому, так і на внутрішньому ринку. Ціни до розрахунку собівартості вказані із сайту Мін Фіну, станом на 05.06.2023р.

У цій роботі об'єктом для оцінки економічної ефективності є модернізація виробництва бісквітної продукції та підвищення її якості у кафе– кондитерської «CARMEL», а саме, проект розробки напівфабрикатів бісквіту та крему із застосуванням продуктів переробки

ягід та плодів. Витрата сировини на 100 кг бісквіту та крему представлений у таблицях 3.4-3.5.

Таблиця 3.4

Витрата сировини на 100 кг бісквітного напівфабрикату

Найменування сировини	Вміст сухих речовин, %	Витрата сировини на 100 кг напівфабрикату		Ціна одиниці сировини, грн. [46]	Вартість сировини на 100 кг, грн.
		В натурі	У сухих речовинах		
Бісквіт з додаванням порошку із сушених вичавків чорної смородини (Бісквіт 1)					
Борошно пшеничне	85,5	23,82	20,37	30,00	714,60
Цукровий пісок	99,9	23,82	23,78	50,00	1191,00
Маргарин	84,0	13,90	11,68	40,00	556,00
Яєчний жовток	46,0	34,19	15,73	100,00	3419,00
Яєчний білок	12,0	51,28	6,15	100,00	5128,00
Порошок із сушених вичавків чорної смородини	97,0	2,78	2,70	150,00	417,00
Крохмаль картопляний	80,0	3,97	3,18	71,00	281,87
РАЗОМ		153,76	77,44		11707,87
Вихід	75,7	100,00	75,70		7614,12
Вологість, %	24,3				
Бісквіт з додаванням порошку з сушених вичавків чорниці (Бісквіт 2)					
Борошно пшеничне	85,5	23,48	20,08	30,00	704,40
Цукровий пісок	99,9	23,48	23,44	50,00	1174,00
Маргарин	84,0	13,70	11,51	40,00	548,00
Яєчний жовток	46,0	34,19	15,73	100,00	3419,00
Яєчний білок	12,0	51,28	6,15	100,00	5128,00
Порошок із сушених вичавків чорниці	97,0	2,78	2,70	250,00	695,00
Крохмаль картопляний	80,0	3,97	3,18	71,00	277,61
РАЗОМ		152,88	82,79		11946,01
Вихід	72,8	100,00	72,8		8696,69
Вологість, %	27,2				

Побудовано автором на основі [46, 51]

Робимо розрахунок собівартості 100 кг бісквіту та крему з додаванням продуктів переробки ягід та плодів.

1) Витрати на електроенергію, згідно підрахунками, для виробництва 100 кг продукції, потрібно 200 кВт/год, за вартості 1 кВт/год 6 грн. 2 коп. (для

виробництва): 200 кВт / год * 6,02 грн. / кВт = 1204 грн.

Таблиця 3.5

Витрата сировини на 100 кг крему

Найменування сировини	Вміст сухих речовин, %	Витрата сировини на 100 кг готового напівфабрикату, кг		Ціна одиниці сировини, грн. [46]	Вартість сировини на 100 кг, грн.
		В натурі	У сухих речовинах		
Вершковий крем із додаванням концентрованого соку вишні (Крем 1)					
Масло вершкове	84,0	59,50	49,98	150,00	8925,00
Згущене молоко	74,0	58,05	42,96	110,00	6385,50
Концентрований сік вишні	74,6	5,63	4,20	520,00	2927,60
РАЗОМ		123,18	97,14		18238,10
Вихід	73,1	100,00	73,1		14608,05
Вологість, %	26,9				
Вершковий крем із додаванням концентрованого соку чорної смородини (Крем 2)					
Масло вершкове	84,0	59,50	49,98	150,00	8925,00
Згущене молоко	74,0	58,05	42,96	110,00	6385,50
Концентрований сік чорної смородини	83,1	2,81	2,33	415,00	1167,40
РАЗОМ		120,36	95,27		16477,90
Вихід	71,7	100,00	71,7		13690,51
Вологість, %	28,3				
Вершковий крем із додаванням концентрованого соку чорниці (Крем 3)					
Масло вершкове	84,0	59,50	49,98	150,00	8925,00
Згущене молоко	74,0	58,05	42,96	110,00	6385,50
Концентрований сік чорниці	82,4	3,94	3,25	790,00	3112,60
РАЗОМ		121,49	96,19		18423,10
Вихід	71,2	100,00	71,2		15164,29
Вологість, %	28,8				

Побудовано автором на основі [46, 51]

2) Амортизаційні відрахування для виробництва 100 кг продукції становитимуть 1000 грн.

3) Витрати на оплату праці кондитера, враховуючи тривалість робочого дня та однозмінний робочий день буде складати 2000 грн. на 100 кг готової продукції .

4) Витрати транспортування 100 кг готової продукції, з урахуванням ГСМ, буде складати 1500 грн.

5) Інші витрати, пов'язані з реалізацією та маркетингом 100 кг продукції, становлять 1000 грн.

Отримані дані зводимо до таблиці 3.6.

Таблиця 3.6

Собівартість 100 кг експериментальної продукції з продуктами переробки плодів та ягід, грн.

Вид витрат	Бісквіт із порошком із сушених вичавків чорної смородини	Бісквіт із порошком із сушених вичавків чорниці	Крем із конц. соком вишні	Крем із конц. соком чорної смородини	Крем із конц. соком чорниці
Сировина	7614,12	8696,69	14608,05	13690,51	15164,29
Ел. Енергія	1204,00	1204,00	1204,00	1204,00	1204,00
Амортизація обладнання	1000,00	1000,00	1000,00	1000,00	1000,00
Оплата праці	2000,00	2000,00	2000,00	2000,00	2000,00
Транспортні витрати	1500,00	1500,00	1500,00	1500,00	1500,00
РАЗОМ	13318,12	14400,69	20312,05	19394,51	20868,29

Побудовано автором на основі [46,51-55]

Розрахунок ефективності виготовлення бісквіту та крему із застосуванням продуктів переробки ягід та плодів та відпускну ціни, і відповідно прибутку представлена в таблиці 3.7 та 3.8.

Економічний ефект від випуску 100 кг експериментальних напівфабрикатів складає:

- 1) бісквіт з додаванням порошку з сушених вичавок чорної смородини – 2784,42 грн.
- 2) бісквіт з додаванням порошку з сушених вичавок чорниці – 3000,94 грн.
- 3) крем із додаванням концентрованого соку вишні – 4183,21 грн.

Таблиця 3.7

Ефективність виготовлення експериментального бісквіту із застосуванням порошку з сушених вичавок ягід та плодів

Статті витрат	Бісквіт з додаванням порошку із сушених вичавків чорної смородини	Бісквіт з додаванням порошку із сушених вичавків чорниці
Основна сировина та допоміжні інгредієнти, грн.	7614,12	8696,69
Заробітна плата, грн.	1204,00	1204,00
Відрахування на соціальні потреби, грн.	1000,00	1000,00
Амортизація обладнання, грн.	2000,00	2000,00
Електроенергія, грн.	1500,00	1500,00
Витрати транспортування, грн.	13318,12	14400,69
Інші витрати, грн.	1000,00	1000,00
Виробнича собівартість, грн.	13922,12	15004,69
Торгова націнка, 20%	2784,42	3000,94
Відпускна ціна, грн..	16706,54	18005,63
ПДВ 20%, грн.	3341,31	3601,13
Ціна з ПДВ, грн..	20047,85	21606,75
Чистий прибуток, грн..	2784,42	3000,94
Рентабельність продажу, %	20	20

Побудовано автором на основі [46,51-55]

4) крем із додаванням концентрованого соку чорної смородини – 3999,7 грн.

5) крем із додаванням концентрованого соку чорниці – 4294,46грн.

Соціальна ефективність запропонованих заходів проявиться у розширенні асортименту закладу, впровадженні інноваційних технологій у виробництво, розширенню світогляду працівників за рахунок

виробництва нової продукції.

Таблиця 3.8

Ефективність виготовлення експериментального крему із застосуванням концентрованого соку ягід та плодів

Статті витрат	Крем із додаванням концентрованого соку вишні	Крем із додаванням концентрованого соку чорної смородини	Крем з додаванням концентрованого соку чорниці
Основна сировина та допоміжні інгредієнти, грн.	14608,05	13690,51	15164,29
Заробітна плата, грн.	1204,00	1204,00	1204,00
Відрахування на соціальні потреби грн.	1000,00	1000,00	1000,00
Амортизація обладнання, грн.	2000,00	2000,00	2000,00
Електроенергія, грн.	1500,00	1500,00	1500,00
Витрати транспортування, грн.	20312,05	19394,51	20868,29
Інші витрати, грн.	1000,00	1000,00	1000,00
Виробнича собівартість, грн.	20916,05	19998,51	21472,29
Торгова націнка, 20%	4183,21	3999,70	4294,46
Відпускна ціна, грн..	25099,26	23998,21	25766,75
ПДВ 20%, грн.	5019,85	4799,64	5153,35
Ціна з ПДВ, грн..	30119,11	28797,85	30920,10
Чистий прибуток, грн..	4183,21	3999,70	4294,46
Рентабельність продажу, %	20,00	20,00	20,00

Побудовано автором на основі [46, 51-55]

Економічна ефективність застосування ягід в приготуванні бісквітів може залежати від кількох факторів:

1. Вартість інгредієнтів: Вартість ягід може варіюватися в залежності

від типу, сезонності, доступності та місця походження.

2. Маржа при продажу: Важливо враховувати, чи готові споживачі платити більше за бісквіти з ягідними інгредієнтами.
3. Ринковий попит: Попит на ягідні бісквіти може варіюватися в залежності від преференцій споживачів і тенденцій у харчуванні. Якщо на ринку є значний попит на здорові та натуральні продукти, використання ягід може бути економічно вигідним.
4. Конкурентність ринку: Варто враховувати конкуренцію від інших виробників, які можуть пропонувати подібні продукти з іншими інгредієнтами або за конкурентними цінами. Якщо ринок насичений подібними пропозиціями, важливо знайти свою унікальність для залучення клієнтів і забезпечення економічної ефективності.

Згідно опитуванню, можна з впевненістю заявити, що зараз споживачів цікавить можливість покращення харчової цінності їх улюбленого продукту.

Дослідивши всі фактори варто зазначити, що, це значно б стимулювало клієнтів на частішу купівлю бісквітної продукції. Так як бісквіти з додаванням ягід це досить новий продукт на цьому ринку, то це значно підвищує конкурентоспроможність закладу, а отже має соціальну та економічну ефективність.

Висновки до розділу 3

У цій роботі об'єктом для заходів щодо підвищення якості бісквітної продукції є модернізація виробництва бісквітної продукції та підвищення її якості у кафе–кондитерської «CARMEL», а саме, проект розробки напівфабрикатів бісквіту та крему із застосуванням продуктів переробки ягід та плодів.

Встановлено, що введення в рецептуру бісквіту та крему продуктів переробки плодів та ягід не впливає на фізико-хімічні та мікробіологічні показники; розроблені напівфабрикати відповідають технічній документації.

Удосконалені рецептури та оптимізовані технології бісквіту та крему з високою окислювальною стабільністю, розроблено бісквіт та крем із застосуванням продуктів переробки плодів та ягід.

Річний економічний ефект від реалізації 1 т експериментальної продукції складає для бісквіту з додаванням порошку з сушених вичавок чорної смородини 65000,73 грн., для бісквіту з додаванням порошку з сушених вичавок чорниці - 69716,46 грн., Для крему з додаванням концентрованого соку чорної смородини - 91469,52 грн., Для крему з додаванням концентрованого соку вишні - 95466,27 грн., Для крему з додаванням концентрованого соку чорниці - 97889,25 грн.

ВИСНОВКИ

Отже, провівши наше дослідження, ми можемо зробити наступні висновки:

Обґрунтували теоретичні основи модернізації виробництва продукції на підприємствах ресторанного господарства. Проведені дослідження на діючих підприємствах ресторанного господарства України свідчать про те, що сучасний бізнес характеризується широкою номенклатурою і диверсифікацією пропонованих послуг харчування і послуг, супутніх їм. При цьому сучасні суспільно-економічні умови сприяють зміні структури, характеру і якості послуг підприємств галузі, що викликає переорієнтацію потреб клієнтів і створює відповідну конкурентну боротьбу на рівні якості продукції і послуг підприємств. Тому дуже важливим для ефективного управління та підвищення якості послуг є вдосконалення їх класифікації.

Дослідив асортимент та харчова цінність продукту бісквітної продукції, можемо сказати що, Бісквіти—один з найпопулярніших видів випічки в світі. Бісквітне тісто є основою не тільки для кондитерських шедеврів, але також — для багатьох солоних страв. Його випікають на своїх кухнях домогосподарки і професійні кухарі в елітних ресторанах. Підприємства виробляють торти, пироги і рулети різної форми з широким асортиментом начинок (вершки, фрукти, желе тощо.) і прикрас (фрукти, цукати, горіхи, желе тощо.), а також випічені заготівки напівфабрикати для приготування тортів і тістечок у домашніх умовах. Основні компоненти для приготування бісквітного тіста—це борошно, яйця і цукор. Іноді додаються розпушувачі, ванілін та інші складові в залежності від рецептури страви. Середня калорійність бісквіта – 260 ккал, вміст білків — 6.0 г, жирів — 0.8 г, вуглеводів — 56 г.

Проаналізував методи оцінки та контролю якості послуг в ресторанному бізнесі, можемо зробити висновки що, організація контролю якості в ресторані — те, від чого безпосередньо залежать дохід закладу та

якість обслуговування та страв. Це невід'ємна частина процесу управління ресторанного бізнесу. Тут важливий постійний контроль, тільки так можна досягнути результату. Кожен з розглянутих методів оцінки якості має свої відмінні риси, властиві тільки йому. При використанні декількох методів в сукупності покриваються слабкі сторони одних методів сильними сторонами інших.

Зробили аналіз ефективності виробництва продукції у кафе кондитерській «CARMEL». Аналіз організаційно-економічної характеристики кафе-кондитерської Caramel показав що, Кафе - кондитерська Caramel - це заклад для справжніх поціновувачів домашньої випічки та авторської кухні. Тут вам приготують багатопверховий торт із ягодами та нагодують вишуканими стравами. Інтер'єр закладу наповнений повітрям та дитячою пустотою, а світлий декор та білосніжний посуд вдало контрастують із яскравими кольорами десертів. У теплу пору року гості в тіні літнього майданчика насолоджуються ревеневим-м'ятним лимонадом, французьким пирогом з лососем і, звичайно, тортами, капкейками і макаронами.

Нами була проаналізована діяльність технологічного процесу виробництва борошняних кондитерських виробів із бісквітного тіста, у ресторані «Caramel». У В ресторані не велике розмаїття борошняних виробів, але всі вони більш менш виробляються за звичайними рецептурами, для збільшення асортименту та вдосконалення технологічного процесу виробництва борошняних кондитерських виробів із бісквітного тіста у ресторані «Caramel», нами було проведено маркетингове дослідження.

Провівши маркетингове дослідження щодо покращення якості та удосконалення бісквітних виробів, можемо зробити наступні висновки:

- 1) для аналізів та досліджень переважно вибирати білий бісквіт та вершковий крем, які користуються особливою популярністю серед респондентів;

2) придбання тортів та тістечок респондентами здійснюється досить рідко, проте ціновий діапазон знаходиться в середньому та високому сегменті ціни, характерні для ринку Києва;

3) при виборі та придбанні тортів та тістечок основними критеріями є склад, наявність натуральних компонентів та термін реалізації, не пріоритетними критеріями є виробник продукції та ціна; велике відсоткове співвідношення респондентів виявило бажання купувати торти та тістечка без штучних барвників та ароматизаторів, але з великою кількістю натуральних інгредієнтів;

4) результати опитування показали, що більше респондентів часто експериментують і купують новинки продукції цього виду.

Таким чином, маркетингові дослідження підтвердили необхідність та актуальність розробки технології та рецептур асортименту нових тортів та тістечок з використанням нетрадиційних для їх приготування продуктів переробки плодів та ягід.

Описали модернізацію виробництва продукції та підвищення її якості у кафе–кондитерської «CARMEL». У цій роботі об'єктом для заходів щодо підвищення якості бісквітної продукції є модернізація виробництва бісквітної продукції та підвищення її якості у кафе–кондитерської «CARMEL», а саме, проект розробки напівфабрикатів бісквіту та крему із застосуванням продуктів переробки ягід та плодів. Встановлено, що введення в рецептуру бісквіту та крему продуктів переробки плодів та ягід не впливає на фізико-хімічні та мікробіологічні показники; розроблені напівфабрикати відповідають технічній документації. Було запропоновано удосконалення рецептури та оптимізовано технології бісквіту та крему з високою окислювальною стабільністю, розроблено бісквіт та крем із застосуванням продуктів переробки плодів та ягід.

Економічно обґрунтували запропоновані заходи. Річний економічний ефект від реалізації 1 т експериментальної продукції складає для бісквіту з

додаванням порошку з сушених вичавок чорної смородини - 65000,73 грн.,
для бісквіту з додаванням порошку з сушених вичавок чорниці - 69716,46 грн.,
Для крему з додаванням концентрованого соку чорної смородини - 91469,52
грн.,

Для крему з додаванням концентрованого соку вишні - 95466,27 грн., Для
крему з додаванням концентрованого соку чорниці - 97889,25 грн.

Таким чином мета досягнута, всі завдання виконано. За результатами
проведених аналізів та досліджень удосконалено бісквітну продукцію
шляхом додавання продуктів переробки ягід. Крім того, були надані
економічні обґрунтування запропонованих заходів, що дозволило визначити
їх ефективність та вигоду для організації.

Загальна реалізація всіх цих завдань покращить функціонування
ресторанного бізнесу, сприятиме розвитку інноваційних підходів у
виробництві бісквітної продукції та забезпечить задоволення потреб
споживачів.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Антонова В.А. Механізм стратегічного управління розвитком ресторанного бізнесу в умовах ринку. Схід. 2019. № 5(96). С. 25–30.
2. Балацька Н. Ю. Ціннісно–орієнтоване управління розвитком підприємств ресторанного бізнесу: теорія та методологія: монографія Харків: Вид–во Іванченка І. С., 2020. 357 с.
3. Давидова О. Ю. Інноваційне управління розвитком підприємств готельно–ресторанного господарства: методологія, теорія і практика: монографія; Харків. держ. ун–т харчування та торгівлі. Харків : Вид–во Іванченка І. С., 2018. 447 с.
4. Дослідження якості раціонів харчування. Кузьмін О.В., Вовк Г.М., Гребонос К.І., Радькевич С.М., Роман Т.О. Міжнародний науковий журнал «Інтернаука». 2018. № 12 (52). С. 47–56.
5. ДСТУ 3862–99. Громадське харчування. Терміни та визначення. Наказ Держстандарту України від 26.03.1999 № 163. Київ: Держспоживстандарт України, 1999. 29 с.
6. ДСТУ 8001:2015 Бісквіти. Загальні технічні умови На заміну РСТУССР 1466-90 ; Чинний від 2017-01-01. Київ : УкрНДНЦ, 2016. III, 14 с.
7. Звягінцева О. Б., Матвієнко С.В., Назаренко І.В. Товарний менеджмент підприємств ресторанного господарства. Міжнародний науковий журнал "Інтернаука". Серія : Економічні науки. 2021. № 12(2). С. 80–85
8. Іжевська О. П. Технологія продукції ресторанного господарства: навч. посіб. Львів : ЛДУФК ім. Івана Боберського, 2020. 377 с.
9. Калугіна І. М., Тележенко Л.М. Технологічний контроль у

зкладах ресторанного господарства: Херсон : Грінь Д. С. вид., 2017. 203 с.

10. Камушков О. С. Стратегічні перспективи розвитку готельно–ресторанного господарства України в умовах світової кризи. О. С.

11. Капетула С. М. Удосконалення технології бісквітних напівфабрикатів для борошняних кондитерських виробів: автореф. дис. ... канд. техн. наук : 05.18.01; Одес. нац. акад. харч. технологій. О., 2013. 20 с.
12. Кількісна оцінка якості готельного продукту: монографія / В.Г. Топольник, А.П. Бутова, І.В. Кощавка та ін.; ред.: В.Г. Топольник; Донец. нац. ун-т економіки і торгівлі ім. М. Туган-Барановського. Донецьк: ДонНУ ЕТ, 2013. 207 с.
13. Комплексна оцінка якості харчування Кузьмін О.В., Ільчук Н.В., Салтан Б.А., Сасник С.С. Міжнародний науковий журнал «Інтернаука». 2018. Т. 1, № 11 (51). С. 69–76.
14. Корсак Р. Сучасні тенденції розвитку ресторанного бізнесу в умовах соціально-економічної трансформації українського суспільства. Актуальні питання гуманітарних наук. 2021. Вип. 45(1). С. 25–29.
15. Кривошей В.В. Класифікація послуг підприємств ресторанного господарства на сучасному етапі розвитку господарювання. Вісник ДонНУЕТ. 2011. № 4(52). С. 220–228.
16. Кузьмін О. В. Комплексна та якісна оцінка раціонів харчування у закладах ресторанного господарства. О. В. Кузьмін, Н. М. Кравчук, Н. І. Шиш, С. Р. Решетник, П. М. Гаврильченко, А. В. Романюта. Міжнародний науковий журнал "Інтернаука". 2019. № 10. С. 39–49.
17. Кузьмін О. В., Дорохова Т. Д., Адморок М. О., Різник А. О. Дослідження якості харчування у закладах ресторанного господарства. Міжнародний науковий журнал "Інтернаука". 2018. № 17(1). С. 37–48.
18. Кузьмін О.В., Комарницький Р.В., Губеня В.О., Дочинець І.В. Розробка методу комплексної кількісної оцінки якості бісквітних напівфабрикатів / Наукові праці Національного університету харчових технологій. К.: НУХТ, 2017. т. 23, № 2. С. 191–199
19. Кучер М. М. Левченко Г.П. Сутність та взаємозв'язок структурних складових ресурсного потенціалу ресторанного господарства. Формування ринкових відносин в Україні. 2021. № 5. С. 67–74.

20. Литвинець Л. Ф. Романюк А.В. Клієнтоорієнтованість як інструмент формування конкурентних переваг підприємств ресторанного господарства. Міжнародний науковий журнал "Інтернаука". 2022. № 2. С. 26–29.
21. Мазаракі А. П'ятницька Г. Тенденції розвитку ресторанного господарства в Україні. ВІСНИК КНТЕУ. 2014. № 2. С. 5–15.
22. Незвещук–Когут Т. С. Язіна В.Я. Готельно–ресторанне господарство як основна складова частина сфери туризму та її вплив на соціально–економічний розвиток України. Таврійський науковий вісник. Серія : Економіка. 2020. Вип. 4. С. 51–57
23. Новікова О. В. Технологія виробництва хлібобулочних і борошняних кондитерських виробів: навч. посіб. 2–ге вид., переробл та допов. К. : Ліра–К, 2013. 538 с.
24. Організація готельно–ресторанної справи: навч. посіб. : Брич В. Я. та ін.; за заг. ред. д–ра екон. наук, проф. В. Я. Брича ; Київ : Ліра–К, 2020. 482с.
25. Організація та моделювання процесів розвитку готельно–ресторанного бізнесу: монографія / І. В. Савельєва та ін.; Одеса : ОНМУ, 2019. 283 с.
26. Основи ресторанної справи: навч. посіб. / уклад. Г. Я. Круль ; Чернівці : ЧНУ ім. Юрія Федьковича, 2020. 495 с.
27. Оспіщев В. Чумак О. Підвищення аналітичності обліку прибутку та рентабельності в підприємствах ресторанного господарства. Бухгалтерський облік і аудит. 2017. № 12. С. 15–18.
28. Оцінка якості раціонів харчування у закладах ресторанного господарства / Кійко В.В., Кузьмін О.В., Пістуняк І.Я., Гордієнко А.С. The development of technical sciences: problems and solutions: Conference Proceedings (April 27–28, 2018.). Brno: Baltija Publishing, 2018. pp. 64–68.
29. Офіційний сайт кафе-кондитерської Caramel URL: <https://caramel-butik.com.ua>

30. Оцінка компаній-конкурентів закладу «Caramel»

[URL:https://ru.restaurantguru.com/Caramel-Kiev](https://ru.restaurantguru.com/Caramel-Kiev)

31. П'ятницька Г.Т. Ресторанне господарства України: ринкові трансформації, інноваційний розвиток, структурна переорієнтація: монографія. К.: КНТЕУ, 2007. 465 с.

32. Підвищення харчової цінності хлібобулочних і борошняних кондитерських виробів: монографія Н. П. Буяльська та ін.; Нац. ун-т "Чернігів. політехніка". Чернігів : ЧНТУ, 2020. 121 с.

33. Русавська В. Неїленко С. Якість як визначальний фактор задоволення потреб споживачів продукції та послуг ресторанного бізнесу. Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації. 2022. Т. 5, № 1. С. 148–158

34. Силка І. М., Гулевата М. А., Целюх В. Я., Гаврильченко П. М. Розширення асортименту кондитерських виробів у закладах ресторанного господарства. Міжнародний науковий журнал "Інтернаука". 2021. № 2. С. 96–99.

35. Смаглюк А. А. Надточій А.О. Аналіз ринку кондитерських виробів України та перспективи його розвитку. Міжнародний науковий журнал "Інтернаука". Серія : Економічні науки. 2020. № 2. С. 64–71.

36. Стан та перспективи розвитку туристичного та готельно–ресторанного бізнесу: колект. Монографія. за заг. ред. д-ра іст. наук, проф. Г. М. Чепурди ; Черкаси : Пономаренко Р. В. вид., 2019. 158 с.

37. Сучасні тенденції розвитку готельно–ресторанного бізнесу: міжнародний та національний досвід: монографія / Варипаєв О. М. та ін.; за ред. А. Ю. Парфіненка ; Харків : ХНУ ім. В. Н. Каразіна, 2017. 411 с

38. Табенська, О. І.. Інноваційні тенденції розвитку ресторанного бізнесу. Економіка. Фінанси. Право, 2019. 1, 31–34.

39. Теодорович Л. В. Недзвецька О.В. Основні тренди сталого розвитку ресторанного господарства. Вісник Хмельницького національного університету. Економічні науки. 2021. № 6(1). С. 266–271

40. Технологія борошняних кондитерських виробів: навч. посіб. О.

В.Самохвалова та ін.; за ред. проф. О. В. Самохвалової; Харків: Бровін О. В., 2017. 565 с.

41. Технологія продукції ресторанного господарства (лабораторний практикум): Власенко В. В. та ін.. Вінниця : ВТЕІ КНТЕУ, 2018. 248 с.

42. Трошкін А. А. Пропозиції удосконалення існуючої класифікації закладів ресторанного господарства (об'єктів харчування). Теорія та практика дизайну. 2021. Вип. 24. С. 50–57

43. Харчові технології. Технології хліба, кондитерських, макаронних виробів та харчоконцентратів: навч. посіб. О. В. Самохвалова та ін.; за ред. проф. О. В. Самохвалової; Харків : Бровін О. В. вид., 2019. 277 с.

44. Шелудько В. М. Розширення асортименту сучасних борошняних кондитерських виробів підвищеної харчової цінності. Вісник Львівського торговельно–економічного університету. Технічні науки. 2021. Вип. 26. С. 71–77.

45. Офіційний сайт кафе кондитерської Caramel: URL: <https://caramel-butik.com.ua> (дата звернення 03.01.2023)

46. Індекс цін на продукти. останнє оновлення: 05.06.2023 14:18 URL: https://www.datawrapper.de/_/hSxQV/ (дата звернення 05.06.2023)

47. Development of elements of the quality management system of the reception and accommodation service in the hotel / Kuzmin O., Chernenko D., Symonova O., Velychko V. Міжнародний науковий журнал «Інтернаука». 2018. Т. 1, № 3 (43).

48. Dietrich I. Comprehensive evaluation of the hot sweet souffle dessert quality Dietrich I., Kuzmin O., Mikhailenko V. Ukrainian Journal of Food Science. Kyiv: NUFT, 2017. Volume 5, Issue 1. pp. 92–102

49. Gibson–Smith D.. Diet quality in persons with and without depressive and anxiety disorders / D. Gibson–Smith, M. Bot, I.A. Brouwer, M. Visser, B. Penninx. Journal of Psychiatric Research, 2018. Volume 106, pp. 1–7.

50. Kuzmin O. Qualimetric assessment of diets / Kuzmin O., Levkun K., Riznyk A. // Ukrainian Food Journal. Kyiv: NUFT, 2017. Volume 6, Issue 1. pp. 46–60.

51. Магазин «Фратуліна». останнє оновлення: 05.06.2023 14:18
URL: <https://frutalina.com.ua/catalog/yagodi-susheni/> (звернення 05.06.2023)

52. Тарифи на електроенергію. останнє оновлення: 05.06.2023 14:18
URL: <https://index.minfin.com.ua/ua/tariff/electric/> (звернення 05.06.2023)

53. Мінімальна заробітня плата в Україні. останнє оновлення: 05.06.2023 14:18 URL: <https://index.minfin.com.ua/ua/labour/salary/min/> (звернення 05.06.2023)

54. Виготовлення та поставка обладнання для закладів харчування.
останнє оновлення: 05.06.2023 14:18 URL: https://volodimir.com.ua/?gclid=CjwKCAjwvpCkBhB4EiwAujULMj5OLFToUiqv0Rhpp-UN-RMvoCaVi6XW6DAnTegslUw3icuW6182HRoCt-AQAvD_BwE (звернення 05.06.2023)

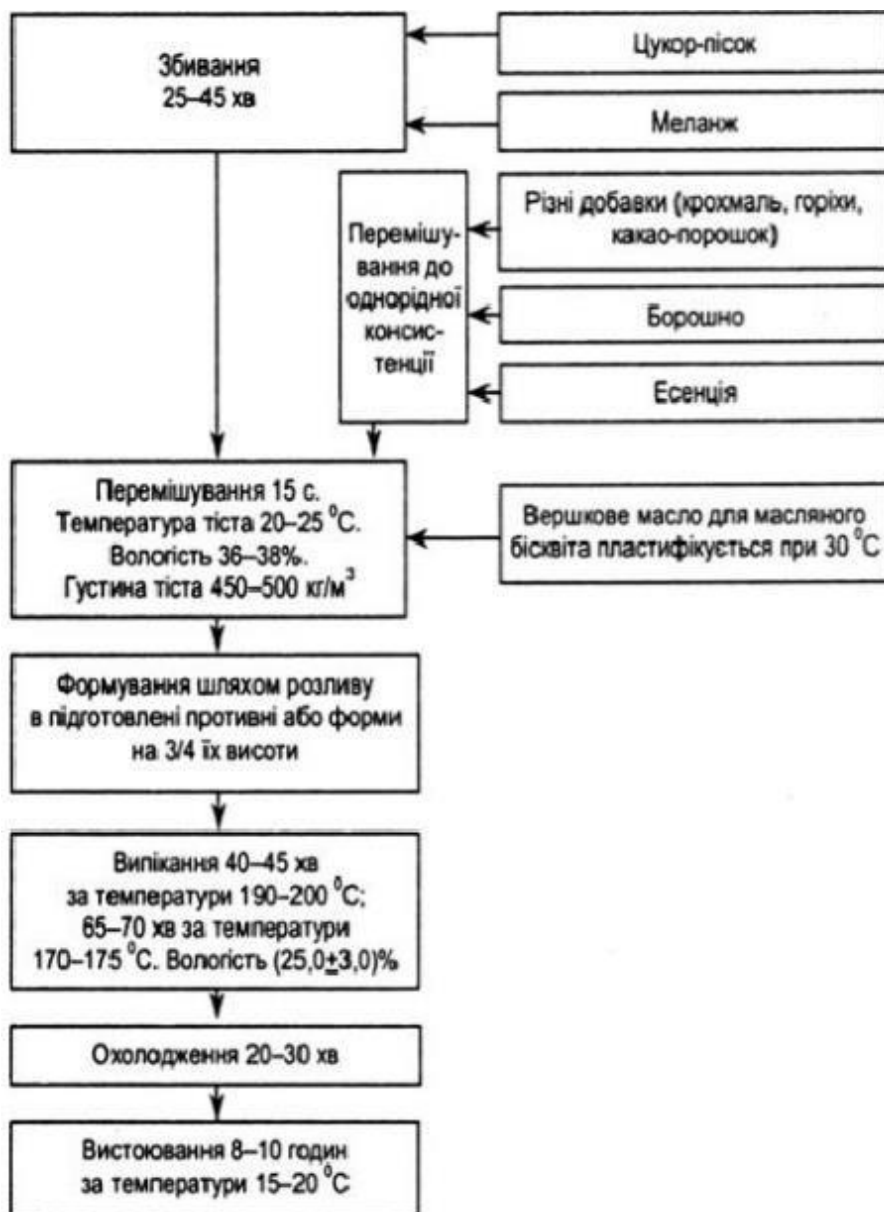
55. Транспортні перевезення - Промислове Підприємство "ЗІП".
останнє оновлення: 05.06.2023 14:18 URL: <https://www.zip.ua/gruzovye-avtoperevozki/> (звернення 05.06.2023)

56. Амортизація основних засобів на підприємстві в 2023 році.
останнє оновлення: 05.06.2023 14:18 URL: <https://buhplatforma.com.ua/article/7267-amortizatsiya-osnovnih-zasobv-na-pdprimstv-u-2021-rots> (звернення 05.06.2023)

ДОДАТКИ

Додаток А

Технологічна схема приготування бісквітного напівфабрикату



Додаток Б

Шановний покупець!

З метою оцінки конкурентоспроможності бісквітних кондитерських виробів закладу. Ми проводимо опитування для виявлення Ваших переваг бісквітних виробів. Позначте будь ласка відповідь, яка Вам сподобалася.

1. Вкажіть ваш вік:

18-25, 26-35, 36-45, 46-60, від 60.

2. Вкажіть вашу стать

Чоловіча

Жіноча

3. Ваш середній щомісячний дохід:

а) до 5000 грн.;

б) від 5000 до 8000 грн.;

в) від 8000 до 14 000 грн.

г) понад 14000 грн.

4. Яку продукцію ви більше любите споживати:

Торти

Тістечка.

5. Скільки раз на місяць ви відвідуєте кафе

а) кожен день;

б) раз на тиждень

в) раз у місяць

г) по особливій справі.

6. Ціновий діапазон придбання тісточок?

а) 100-200 грн

б) 200-300 грн

в) більше 300 грн

7. Найважливіший критерій вибору тістечка:

А) Зовнішній вигляд

Б) Виробник

В) Строк реалізації

Г) Зміст

Д) Натуральні продукти

Е) Ціна

Є) Не має значення

8. Як ви відноситеся то ароматизаторів та барвників?

позитивно

негативно

9. Як ви відноситеся до перероблювання ягід у кондитерських виробках?

позитивно

негативно

10. Чи спонукало б Вас покращення харчової цінності купувати бісквітну продукцію частіше?

Так

Ні

Дякую за увагу!