

ХМЕЛЬНИЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Факультет управління, адміністрування та туризму
Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

бакалавр

Рівень вищої освіти

Організація обслуговування споживачів за місцем роботи на прикладі
їдальні Городницького лісового господарства (ДСГП “Ліси України”)

Назва теми

Галузь знань 24 «Сфера обслуговування»
Шифр і назва галузі знань

Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»
Шифр і назва спеціальності

Освітня програма «Готельно-ресторанна справа»
Назва

Шифр 19071

Виконав: студентка 4 курсу група ГРС-19	<u>Людмила ЛЕВЧЕНКО</u> Підпис Ім'я ПРІЗВИЩЕ
Керівник	<u>Алла РОГОВА</u> Підпис, дата Ім'я ПРІЗВИЩЕ
Нормоконтролер	<u>Оксана Гриндій</u> Підпис, дата Ім'я ПРІЗВИЩЕ

До захисту допускаю: Ігор ЖУРБА
Підпис
Ім'я ПРІЗВИЩЕ

Зав. кафедри туризму та готельно-ресторанної справи _____ 2023 р

ХМЕЛЬНИЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет управління, адміністрування та туризму
 Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи
 Рівень вищої освіти бакалавр
 Галузь знань 24 «Сфера обслуговування»
 Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»
 Освітня програма «Готельно-ресторанна справа»

ЗАТВЕРДЖУЮ
 зав. кафедри туризму та
 готельно-ресторанної справи
Журба І. Є.
 _____ 2023 р.

ЗАВДАННЯ НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ

Левченко Людмила Сергіївна

Прізвище, ім'я, по батькові студента

- 1 Тема роботи Організація обслуговування споживачів за місцем роботи на прикладі їдальні Городницького лісового господарства (ДСГП «Ліси України») керівник роботи Рогова Алла Леонідівна, к.е.н., доцент затверджена Наказом по університету від «01» березня 2023 р. №5
- 2 Строк подання студентом роботи на кафедру _____ 2023 р.
- 3 Вихідні дані до роботи: посібники, періодичні видання, Інтернет джерела, власні дослідження базового підприємства
- 4 Зміст пояснювальної записки (перелік питань, що належить розробити)
Перший розділ: Науково-теоретичне обґрунтування проблеми удосконалення організації обслуговування споживачів за місцем роботи. Другий розділ: Аналіз діяльності їдальні Городницького лісового господарства. Третій розділ: Розробка рекомендацій щодо вдосконалення організації обслуговування в їдальні Городницького лісового господарства.
- 5 Перелік ілюстративного матеріалу: Принципи раціонального харчування. Вплив на організм людини фізичної праці. Функції їжі та фактори, що їх забезпечують. Етапи оперативного планування виробництва. Характеристика їдальні Городницького лісгоспу. Організаційна структура управління їдальні. Вихідні дані для розроблення планового меню їдальні. Функціональні переваги пароконвектомату. Пропозиції щодо удосконалення процесу обслуговування споживачів за місцем роботи
6. Дата видачі завдання _____ 2023 р.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

	Назва етапів (розділів) кваліфікаційної роботи	Термін виконання етапу роботи	Примітка
1.	Вибір теми кваліфікаційної роботи	березень 2023	
2.	Одержання індивідуального завдання	квітень 2023	
3.	Складання календарного плану-графіка написання роботи	квітень 2023	
4.	Підбір та вивчення літератури, участь у виконанні науково-дослідних робіт, інші заходи	квітень 2023	
5.	Уточнення теми роботи та календарного плану –графіку, виходячи із специфіки базового підприємства	травень 2023	
6.	Підготовка першого розділу	травень 2023	
7.	Підготовка другого розділу	травень 2023	
8.	Підготовка третього розділу	червень 2023	
9.	Підготовка висновків	червень 2023	
10.	Здача науковому керівнику	червень 2023	
11.	Доопрацювання роботи з урахуванням зауважень наукового керівника	червень 2023	
12.	Написання та оформлення роботи в остаточному варіанті	червень 2023	
13.	Попередній захист роботи на кафедрі	червень 2023	
14.	Одержання відгуку наукового керівника	червень 2023	
15.	Одержання рецензії зовнішнього рецензента	червень 2023	
16.	Захист кваліфікаційної роботи	червень 2023	

Студент

Підпис

Керівник роботи

Підпис

Людмила ЛЕВЧЕНКО

Ім'я ПРИЗВИЩЕ

Алла РОГОВА

Ім'я ПРИЗВИЩЕ

АНОТАЦІЯ

на кваліфікаційну роботу бакалавра

Прізвище, ім'я, по батькові Левченко Людмила Сергіївна

Тема роботи: Організація обслуговування споживачів

за місцем роботи на прикладі їдальні Городницького лісового господарства
(ДСГП "Ліси України")

Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»

Кафедра *туризму та готельно-ресторанної справи*

Науковий керівник: к.е.н., доцент Рогова А.Л.

м. Хмельницький, 2023 р.

Кваліфікаційна робота виконана на 53 с., містить 9 таблиць, 9 рисунків, перелік джерел посилання складається з 30 найменувань, 6 додатків.

Актуальність. Організація харчування за місцем роботи є головною для вирішення соціальних завдань на промислових підприємствах, це важливий фактор, що сприяє підвищенню продуктивності праці на виробництві. Фізіологами встановлено, що одним із важливих факторів, які впливають на продуктивність праці на виробництві є правильна організація харчування робітників підприємств. У зв'язку з науково-технічним прогресом відбувається інтенсифікація виробництва, збільшення темпів виробничих процесів, ускладнення завдань з управління цими процесами.

Перший розділ роботи присвячений науково-теоретичному обґрунтуванню проблеми удосконалення організації обслуговування споживачів за місцем роботи.

У другому розділі проведений аналіз діяльності їдальні Городницького лісового господарства.

У третьому розділі розроблено рекомендації щодо вдосконалення організації обслуговування у їдальні Городницького лісового господарства.

Ключові слова: їдальня, раціональне харчування, оперативне планування, меню, комплексні раціони, пароконвектомат

ABSTRACT

for qualifying work bachelor

Full Name Levchenko Liudmyla

The topic of the work Customer service organization at the place of work, using the example of the canteen of the Horodnytsky Forestry (DSHP "Forests of Ukraine")

Specialty 241 Hotel and restaurant business"

Department of tourism and hotel and restaurant business

Learned manager Ph.D. in Economics Rohova Alla Leonidiwna

c. Khmelnytsky, 2023 year

The qualification work is completed on 52 pages, contains 9 tables, 9 figures, the list of reference sources consists of 30 names, 6 appendices.

Actuality of work. The organization of meals at the workplace is the main factor for solving social problems at industrial enterprises, it is an important factor that contributes to increasing labor productivity in production. Physiologists have established that one of the important factors that affect labor productivity in production is the correct organization of food for enterprise workers. In connection with scientific and technical progress, there is an intensification of production, an increase in the pace of production processes, and the complication of the tasks of managing these processes..

The first section of the work is devoted to the scientific and theoretical substantiation of the problem of improving the organization of customer service at the workplace.

The first section of the work is devoted to the scientific and theoretical substantiation of the problem of improving the organization of customer service at the workplace.

In the third section, recommendations were developed for improving the organization of service in the canteen of the Horodnytsky Forestry.

Keywords: dining room, rational nutrition, operative planning, menu, complex rations, combi oven.

ЗМІСТ

ВСТУП	7
1 НАУКОВО-ТЕОРЕТИЧНЕ ОБҐРУНТУВАННЯ ПРОБЛЕМИ УДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ ЗА МІСЦЕМ РОБОТИ.....	10
1.1 Основні завдання та вимоги до організації обслуговування контингентів споживачів за місцем роботи	10
1.2 Основні принципи раціонального харчування	13
1.3 Оперативне планування виробництва та технологічна документація	18
2 АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ ЇДАЛЬНІ ГОРОДНИЦЬКОГО ЛІСОВОГО ГОСПОДАРСТВА	22
2.1 Характеристика маркетингового середовища	22
2.2 Організаційно-виробнича структура їдальні	26
2.3 Організація роботи їдальні	30
3 РОЗРОБКА РЕКОМЕНДАЦІЙ ЩОДО ВДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ У ЇДАЛЬНІ ГОРОДНИЦЬКОГО ЛІСОВОГО ГОСПОДАРСТВА	33
3.1. Оптимізація меню як складової стратегічного планування діяльності їдальні.....	33
3.2 Удосконалення матеріально-технічної бази їдальні	38
ВИСНОВКИ.....	42
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	45
ДОДАТКИ	48

ВСТУП

Актуальність теми. Організація харчування за місцем роботи є головною для вирішення соціальних завдань на промислових підприємствах, це важливий фактор, що сприяє підвищенню продуктивності праці на виробництві. Фізіологами встановлено, що одним із важливих факторів, які впливають на продуктивність праці на виробництві є правильна організація харчування робітників підприємств. У зв'язку з науково-технічним прогресом відбувається інтенсифікація виробництва, збільшення темпів виробничих процесів, ускладнення завдань з управління цими процесами.

Харчування є основною біологічною потребою людини. За рахунок їжі здійснюється постійний взаємозв'язок людини з навколишнім середовищем. Поняття раціонального харчування науковці розглядають як повноцінне збалансоване харчування здорових людей з урахуванням багатьох чинників: віку, статі, характеру праці, кліматичних та екологічних умов

Питання раціонального харчування різних груп населення, його вплив на здоров'я і працездатність, потреба в енергії і харчових речовинах досліджували фізіологи В.І. Смоляр [17], Н.М. Зубар [18], Л. Павлоцька [19].

Специфіка праці робітників різних галузей промисловості та організаційні особливості обслуговування різних контингентів впливають на структуру мережі підприємств харчування, їх розташування та вибір основних і додаткових послуг. Тип закладу залежить від кількості працівників на підприємстві, рівня платоспроможності, відношення керівництва до розуміння важливості якісного вирішення цього питання для підвищення продуктивності праці та збереження здоров'я. Обсяг послуг, які надаються робітникам та службовцям на території підприємств збільшується за рахунок магазинів кулінарії, що реалізують кулінарні і борошняні кондитерські вироби, напівфабрикати тощо.

При обслуговуванні споживачів у робочих їдальнях застосовується метод самообслуговування. На підприємствах зі значним потоком споживачів

встановлюють механізовані лінії роздачі комплексних раціонів різної функціональної дії. Прискорю процес обслуговування попередня реалізація абонементів. Крім того, при складанні меню для комплексних обідів можна забезпечити харчування працюючих відповідно до їхніх енерговитрат і фізіологічних потреб.

Питанням організації обслуговування споживачів за місцем роботи присвячено публікації Г. Пятницької. [21], М. Левченко [13], Л. Арипової [11].

Виробничий процес потребує щоденного управління, планування завдань для кожного цеху. При цьому необхідно враховувати раціональне використання сировини, оптимальне завантаження працівників і потужності виробництва. Така діяльність має назву оперативне планування, основу якого складає виробнича програма, тобто асортимент й обсяг продукції за робочу зміну. На відміну від загальнодоступної мережі, де важко спрогнозувати кількість відвідувачів, у їдальнях при виробничих підприємствах, навчальних закладах контингент практично постійний, що дозволяє чітко планувати роботу виробництва на кожен день.

Оперативне планування роботи виробництва включає широкий перелік робіт, основна мета яких – забезпечити високу якість готової продукції, задовольнити попит споживачів, отримати економічний ефект

Мета кваліфікаційної роботи - наукове обґрунтування теоретичних положень та розробка практичних рекомендацій щодо удосконалення організації обслуговування споживачів за місцем роботи в їдальні Городницького лісгоспу.

Для досягнення мети поставлено наступні завдання:

- на підставі вивчення літературних джерел визначити основні завдання та вимоги до організації обслуговування контингентів споживачів за місцем роботи; ознайомитися з основними принципами раціонального харчування;
- визначити основні складові оперативного планування виробництва;
- провести аналіз маркетингового середовища функціонування закладу;

- проаналізувати організаційно-виробничу структуру їдальні її організацію її роботи;

- провести оптимізація меню як складової стратегічного планування діяльності їдальні;

- розробити пропозиції щодо удосконалення матеріально-технічної бази їдальні.

Об'єкт дослідження – їдальня, організація харчування працівників.

Предмет дослідження – меню, матеріально-технічна база.

Методи дослідження: аналітичні, маркетингові спостереження, методи прогнозування, класифікація і систематизація інформації.

Практичне значення одержаних результатів – покращення організації обслуговування гарячим харчуванням працівників лісгоспу.

Структура роботи: робота складається з 53 сторінок (основного тексту – 38 сторінок), кількість таблиць - 9, рисунків - 9, кількість позицій у списку використаних джерел - 30, додатків - 6.

1 НАУКОВО-ТЕОРЕТИЧНЕ ОБҐРУНТУВАННЯ ПРОБЛЕМИ УДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ ЗА МІСЦЕМ РОБОТИ

1.1 Основні завдання та вимоги до організації обслуговування контингентів споживачів за місцем роботи

Заклади ресторанного господарства мають за мету надання послуг для забезпечення фізіологічних потреби споживача. Ці послуги повинні відповідати санітарно-гігієнічним та нормативно-законодавчим вимогам. Але, якщо для ресторанів, кафе та інших підприємств індустрії господарська діяльність спрямована на отримання прибутку, то для їдалень, які обслуговують споживачів за місцем роботи, на перший план висувається соціальна складова. Фізіологами встановлено, що одним із важливих факторів, які впливають на продуктивність праці на виробництві є правильна організація харчування робітників підприємств [1]. У зв'язку з науково-технічним прогресом відбувається інтенсифікація виробництва, збільшення темпів виробничих процесів, ускладнення завдань з управління цими процесами.

Фактори, що впливають на організацію процесу обслуговування споживачів у закладах харчування за місцем роботи надано на рис. 1.1 [2].

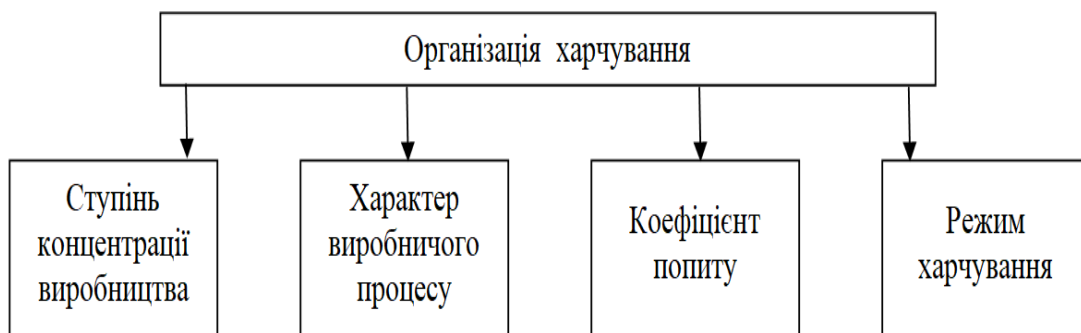


Рисунок 1.1 –Фактори, що впливають на організацію обслуговування за
місцем роботи

Необхідність диференційованого підходу до організації харчування працівників підприємств визначають специфічні особливості основного виробництва. Специфіка праці робітників різних галузей промисловості та організаційні особливості обслуговування різних контингентів впливають на структуру мережі підприємств харчування, їх розташування та вибір основних і додаткових послуг. Розглянемо вплив цих факторів [3].

За ступенем концентрації виробництва працівників поділяють на зосереджені і розосереджені колективи. Зосередженими вважають такі колективи, що налічують понад 100 осіб, робочі місця яких знаходяться у стаціонарних промислових підприємствах. Більшість робітників, зайнятих у промисловості, працює в умовах зосереджених колективів. До таких підприємств промисловості відносяться заводи, фабрики, виробничі цехи.

Організація харчування працівників цих підприємств може здійснюватися в наступних закладах ресторанного господарства: їдальні різної місткості, де кількість місць залежить від кількості працюючих у максимальну зміну; закусочні, може бути з обмеженими асортиментом продукції; кафе і буфети. Тип закладу залежить від кількості працівників на підприємстві, рівня платоспроможності, відношення керівництва до розуміння важливості якісного вирішення цього питання для підвищення продуктивності праці та збереження здоров'я. Обсяг послуг, які надаються робітникам та службовцям на території підприємств збільшується за рахунок магазинів кулінарії, що реалізують кулінарні і борошняні кондитерські вироби, напівфабрикати тощо.

Розосереджені контингенти споживачів невеликі за чисельністю і працюють на значній території, фактично не мають постійного стаціонарного робочого місця Це, наприклад, працівники, що прокладають залізничні колії, газо- і нафтопроводи, будують споруди, лінії електропередач, здійснюють заготівлю лісу тощо. Для даного контингенту не передбачається будівництво тимчасових або стаціонарних закладів, вони обслуговуються на робочих місцях. Раціональним є використання пересувних їдалень-роздавальних або буфетів, обладнаних на автомобілях високої прохідності [4].

Службовці невеликих підприємств, працівники офісів, банків, а також працівники, які не мають постійних робочих місць, користуються послугами загальноміських закладів - кафе, закусочних, піцерій, які розташовані поруч. Сьогодні усе більше розповсюдження набуває для даної категорії працюючих послуга кейтерінгового обслуговування.

Другий фактор - характер виробничого процесу, який може бути перервним (звичайним або конвеєрним) і безперервним. При перервному виробничому процесі на підприємстві передбачають регламентовані обідні перерви. Для регулювання інтенсивності потоку споживачів, які будуть відвідувати їдальню, встановлюють ступеневу регламентовану перерву тривалістю 30-45 хв. для різних цехів і ділянок виробництва. Це дозволяє організувати харчування у певній черговості так, щоб чекання початку обслуговування споживачів не перевищувало 5 хв.

Якщо ж виробничий процес на підприємстві пов'язаний з роботою на конвеєрі, то встановлюють єдину обідню перерву для всіх працівників на той період, коли конвеєр зупиняють. Це створює інтенсивний потік відвідувачів у їдальню, що ускладнює організацію процесу обслуговування.

Працівники, які зайняті на безперервних технологічних процесах, не мають можливість відвідувати їдальню під час технологічних перерв, нерівномірними потоками. Загальний час обідньої перерви для робітників, зайнятих у першу зміну, може тривати до 3 год., в другу зміну - 2 год., при індивідуальній тривалості для кожного - біля 30 хвилин.

Третій фактор – коефіцієнт попиту. Попит виступає як форма прояву потреб населення на кулінарну продукцію та послуги і організацію її споживання. З одного боку, заклади харчування задовольняють життєво необхідну потребу людей у їжі протягом робочого дня. З іншого - попит на продукцію залежить від її ціни: чим вища ціна, тим менш попит у межах незмінного доходу. Якщо адміністрація промислових підприємств утримує на балансі їдальню, що дозволяє знизити деякі витрати виробництва безпосередньо у самому закладі, і відповідно забезпечити більш низькі ціни на готові страви. Це, в свою чергу,

збільшує кількість осіб, що харчується і позитивно впливає на економічні показники діяльності їдальні [5].

Режим харчування і відповідно режим роботи їдальні при промисловому підприємстві залежить також від характеру виробничого процесу. Якщо підприємство працює в одну зміну, то їдальня забезпечує один прийом їжі – обід, якій триває, як правило, з 12.00 до 14.00 год. При роботі у дві-три зміни працівникам другої зміни пропонується вечеря – з 19.00 до 20.00 год. Працівникам нічної зміни можуть реалізовувати нескладний раціон о 24.00 год.

При обслуговуванні споживачів у робочих їдальнях застосовується метод самообслуговування. На підприємствах зі значним потоком споживачів встановлюють механізовані лінії роздачі комплексних раціонів різної функціональної дії. Прискорю процес обслуговування попередня реалізація абонементів. Крім того, при складанні меню для комплексних обідів можна забезпечити харчування працюючих відповідно до їхніх енерговитрат і фізіологічних потреб [6].

У їдальнях при підприємствах або адміністративних організаціях реалізують меню з вільним вибором страв з використанням ліній прилавків самообслуговування, які складаються з мартитів для реалізації гарячих страв і охолоджувальних прилавків – для холодних страв.

Таким чином, за результатом огляду літературних джерел можна зробити висновок, що організація харчування за місцем роботи є головною для вирішення соціальних завдань на промислових підприємствах. При цьому необхідно здійснювати диференційний підхід до організації харчування з урахуванням специфіки праці даного контингенту.

1.2 Основні принципи раціонального харчування

Харчування є основною біологічною потребою людини. За рахунок їжі здійснюється постійний взаємозв'язок людини з навколишнім середовищем. Поняття раціонального харчування науковці розглядають як повноцінне

збалансоване харчування здорових людей з урахуванням багатьох чинників: віку, статі, характеру праці, кліматичних та екологічних умов [7]. Збалансованим є харчування з оптимальним співвідношенням окремих компонентів їжі, тобто таким, що відповідають фізіологічним потребам організму. Харчування має прямий вплив на здоров'я, працездатність, творчу активність людини, довголіття, може бути профілактичним і лікувальним засобом.

Експерти Всесвітньої організації охорони здоров'я (ВООЗ) встановили, що стан здоров'я людини залежить від факторів, які можна об'єднати в чотири групи, кожна з яких має різний вплив:

- генетичні - визначають здоров'я на 20%;
- стан навколишнього середовища (чинники довкілля) – на 20%;
- рівень розвитку системи охорони здоров'я – на 10%;
- спосіб життя – на 50%.

Тобто найбільший вплив на стан здоров'я людини справляє її спосіб життя, важливим компонентом якого є харчування. Здоров'я людини на 50% залежить від способу життя. (рис. 1.2) [8].

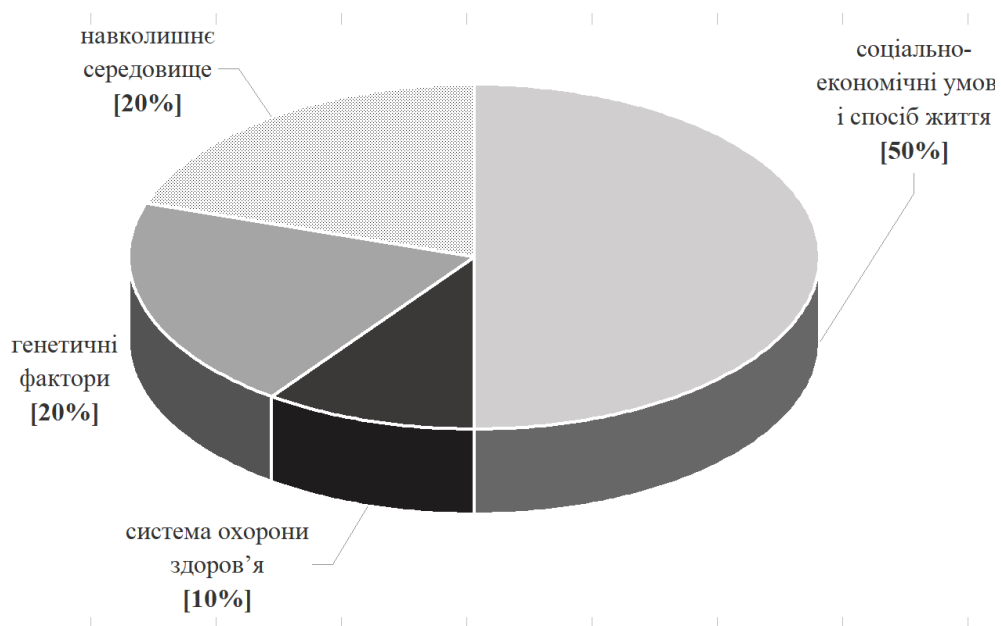


Рисунок 1.2 – Основні фактори формування здоров'я

Фізіологи виділяють наступні принципи раціонального харчування [9].

1. Забезпечення рівноваги енергії, яка надходить з їжею і витрачається в процесі життєдіяльності, тобто їжа повинна компенсувати енергетичні витрати організму;

2. Відповідність хімічного складу харчових речовин фізіологічним потребам організму, тобто задоволення потреби організму в певних харчових речовинах, основними з яких є пластичні - для побудови органів і тканин, речовини іншого призначення: вітаміни, мікроелементи тощо, необхідні для життєдіяльності;

3. Різноманітність харчування, завдяки якому в організм зможе надходити щоденно близько 50 інгредієнтів, більшість з яких не синтезуються і є життєво необхідними.

4. Дотримання режиму харчування, який включає регулярність, кратність та чергування прийомів їжі. Режим харчування залежить від умов праці людини, фізичної активності, віку, статі тощо.

Їжа виконує в організмі багато функцій, які також можна об'єднати у групи (рис. 1.3) [10].

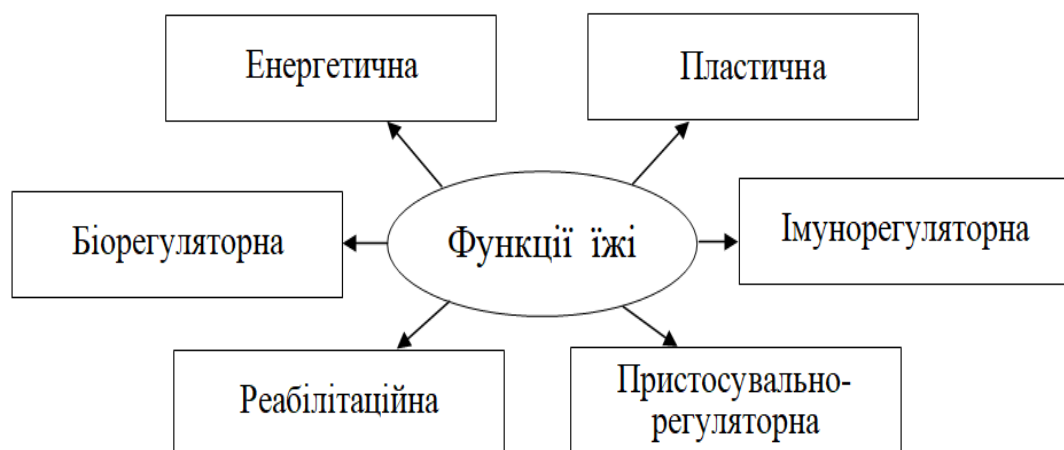


Рисунок 1.3 – Функції їжі в організмі

Склад їжі при дотриманні принципів раціонального харчування є багатокомпонентним чинником, який забезпечує фізичне та психічне здоров'я,

впливає на тривалість життя людини, сприяє її гармонійному розвитку, підвищує адаптацію до негативного впливу оточуючого середовища тощо. Ці чинники обумовлені складом харчових речовин, які входять у продукти харчування (табл. 1.1) [11].

Таблиця 1.1 - Функції їжі та фактори, що їх забезпечують

Функції їжі	Зміст функції	Фактори забезпечення
Енергетична	Забезпечення організму енергією	Вуглеводи, жири, білки
Пластична	Забезпечення організму речовинами для побудови клітин, тканин і органів	Білки, мінеральні речовини, жири
Біорегуляторна	Постачання речовин для утворення ферментів та гормонів, що впливають на активність та тривалість життя	Вітаміни, білки, мікроелементи, поліненасичені жирні кислоти (ПНЖК)
Імуннорегуляторна	Профілактика та підтримка здоров'я, зменшення ризику виникнення та важкості перебігу захворюваності	Білки, вітаміни, ПНЖК, мікроелементи (Fe, Zn, I), жирні кислоти родин ω -3 і ω -6, антиоксиданти
Пристосувально-регуляторна	Захищає від впливу несприятливих екологічних умов, шкідливих виробничих та побутових чинників, відновлює працездатність	Вітаміни, амінокислоти, харчові волокна, мінеральні речовини, фітонциди
Реабілітаційна	Відновлює порушені функції за допомогою нутрієнтів з лікувальними властивостями	Продукти спеціального призначення; певна кулінарна обробка
Мотиваційно-сигнальна	Регуляція харчової мотивації (апетиту), споживання продуктів, що доставляють смакове задоволення тощо	Смакові, екстрактивні та ароматичні речовини, ефірні олії, органічні кислоти

Вивчення та раціональна корекція харчування населення є досить актуальною проблемою, оскільки - це гарантія забезпечення стану здоров'я на оптимальному рівні, профілактика аліментарних захворювань, зниження інфекційних захворювань серед населення. Цим проблемам у нашій країні

приділяється велика увага, розробляються наукові основи харчування у зв'язку з екологічно несприятливими умовами проживання [12].

Для працівників виробничих підприємств розроблено норми фізіологічних потреб а основних харчових речовинах (білках, жирах, вуглеводах) та енергії для різних груп населення з врахуванням інтенсивності їх праці. Згідно з нормами працездатне населення України поділене на 4 групи: розумової праці, легкої праці, праці середньої важкості і важкої. Кожна група диференційована на 2 підгрупи за статтю та на 3 підгрупи за віком: 18-29 років, 30-39 років, 40-59 років [13].

У зв'язку із впровадженням на виробничих підприємствах нової техніки та технології, механізацією виробничих процесів частка ручної праці значно знизилась. Під час фізичної праці добові енерговитрати робітників складають 3300 – 3900 ккал, вони відносяться до III та IV груп інтенсивності праці. У цих працівників максимального навантаження зазнає м'язова система, виникають проблеми з активністю травних соків і процесами травлення. У зв'язку із значними потовиділеннями спостерігається втрати вітамінів і мінеральних речовин (рис. 1.4) [14].



Рисунок 1.4 – Вплив на організм людини фізичної праці і принципи харчування

Для забезпечення збільшення маси м'язів та підтримки в них необхідного рівня обміну речовин в раціон повинно бути введено підвищена кількість білків. Для компенсації витрат енергії калорійність раціонів підвищується за рахунок легкозасвоюваних вуглеводів. Збудженню секреції травних соків сприяє включення в раціон бульйонів, багатих на екстрактивні речовини, приправ, смажених і тушкованих страв [14].

Харчування повинно бути чотириразовим. Сніданок перед роботою повинен складати 20 % від денної потреби калорійності раціону. Основний прийом їжі – обід у їдальні на виробництві – 40 % енергетичної цінності.

Таким чином, працівникам закладів харчування за місцем роботи необхідно звертати увагу на дотримання принципів раціонального харчування при складанні раціонів. Вимоги до харчового раціону [15]: калорійність раціону повинна відповідати енерговитратам організму; оптимальна кількість поживних речовин, збалансованих між собою; забезпечення засвоюваності їжі, яка обумовлена способом теплового оброблення, вмістом харчових продуктів; високі органолептичні властивості їжі; різноманітність їжі за рахунок включення в меню широкого асортименту продуктів і різних прийомів їх кулінарного оброблення; здатність їжі за складом харчових продуктів, об'ємом створювати відчуття насичення; санітарно-епідемічна безпечність.

1.3 Оперативне планування виробництва та технологічна документація

Виробництво, в основі якого лежать процеси від оброблення сировини, приготування напівфабрикатів до утворення готової продукції, складають основу закладу ресторанного господарства. Виробничий процес потребує щоденного управління, планування завдань для кожного цеху. При цьому необхідно враховувати раціональне використання сировини, оптимальне завантаження працівників і потужності виробництва.

Така діяльність маж назву оперативне планування, основу якого складає виробнича програма, тобто асортимент й обсяг продукції за робочу зміну. На

відміну від загальнодоступної мережі, де важко спрогнозувати кількість відвідувачів, у їдальнях при виробничих підприємствах, навчальних закладах контингент практично постійний, що дозволяє чітко планувати роботу виробництва на кожен день.

Оперативне планування роботи виробництва включає широкий перелік робіт, основна мета яких – забезпечити високу якість готової продукції, задовольнити попит споживачів, отримати економічний ефект (рис. 1.5) [16].



Рисунок 1.5 – Етапи оперативного планування виробництва

Першим етапом є складання планового меню. Для організованих контингентів планове меню складається на тиждень або 10 днів (при п'ятиденному робочому тижні. При його складанні намагаються забезпечити різноманітність страв за днями тижня, виключення складають сезонні продукти (наприклад, салати з овочів). У меню вказується назва страв і їх орієнтовна кількість, яка визначається на підставі попередніх спостережень. Необхідно також прогнозувати попит споживачів.

На підставі планового меню складаються замовлення на постачання сировини і продуктів, своєчасно забезпечується технологічний процес.

На кожний день на передодні розробляється меню, яке потім доводиться до відвідувачів. При складанні меню необхідно враховувати певні рекомендації [17]:

- відповідність типу, концепції закладу, потребам основного контингенту споживачів;
- різноманітність страв за різними видами сировини і способами кулінарного оброблення (смаження, варіння, тушкування);
- сезонність продуктів;
- послідовність запису страв у меню (додаток А).

Також особа, що розробляє меню, повинна враховувати наявність сировини, кваліфікацію кухарів, оснащення технологічним обладнанням, витрати часу на приготування одиниці продукції. Відповідальним за оперативне планування, в залежності від управлінської структури закладу, є завідувач виробництвом або шеф-кухар, або бригадир. Меню затверджується директором і бухгалтером, якій відповідає за ціноутворення продукції [18].

На підставі складеного меню розробляється виробнича програма, в якій вказується номер рецептури, вихід страв і їх кількість. Виробнича програма доводиться до працівників кожної ділянки технологічного процесу у вигляді нарядів – замовлень на виготовлення напівфабрикатів і готової продукції. Зав. виробництвом також отримує сировину зі складських приміщень і відпускає її кухарям у залежності від потреби.

На підставі одержаного замовлення бригадир або старший кухар розставляє кухарів по окремих ділянках роботи у залежності від кваліфікації і складності завдань; здійснює контроль за ходом технологічного процесу і якістю продукції.

Оперативний облік руху сировини і готової продукції здійснює матеріально відповідальна особа, якою, як правило є зав. виробництвом або бригадир. Вона стежить за витратою продуктів, забезпечує дотримання норм

вкладення сировини. У переважній більшості закладів цей процес інформатизований,

Збірники рецептур страв і кулінарних виробів є основною нормативною документацією для закладів ресторанного господарства. Вони містять детальні рецептури різних страв, включаючи інгредієнти, вимоги до якості сировини та технологію приготування. У Збірниках рецептур вказуються витрати сировини масою бруто і нетто, що дозволяє правильно розрахувати кількість необхідних інгредієнтів. Також зазначаються вихід напівфабрикатів і готової продукції. Додатки до Збірника містять таблиці розрахунку витрат сировини, виходу напівфабрикатів і готових страв. Ці таблиці допомагають зручно розраховувати кількість інгредієнтів, які потрібно придбати, а також оцінювати витрати на приготування страв. Крім того, Збірники можуть містити інформацію про розміри втрат при тепловій обробці страв і кулінарних виробів. Норми взаємозамінності продуктів можуть бути включені в Збірники рецептур з метою надання можливості замінити один інгредієнт на інший у випадку, якщо перший недоступний або не відповідає вимогам [19-22].

Заклади ресторанного господарства у сучасних умовах діяльності відходять від класичних рецептур приготування страв, розробляють нову продукцію з високими смаковими якостями, оригінальністю оформлення, вдалим смаковим поєднанням продуктів. На цю продукцію складаються технологічні картки, які затверджується керівником підприємства [3]. У карточках додатково вказують витрати сировини на певну кількість страв (10, 50 і т.д.), що полегшує роботу кухарів. Технологічні картки зберігаються у доступному для кухарів місці.

Таким чином, оперативне планування виробництва забезпечує ритмічну діяльність закладів ресторанного господарства, сприяє випуску продукції високої якості.

2 АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ ЇДАЛЬНІ ГОРОДНИЦЬКОГО ЛІСОВОГО ГОСПОДАРСТВА

2.1 Характеристика маркетингового середовища

Городницький лісгосп був організований в 1936 році на базі лісів Городницького ліспромгоспу. В 2005 році було виготовлено державний акт на право постійного користування земельними ділянками ДП «Городницьке лісове господарство» на площі 37533,0 га.

Клімат району розміщення лісгоспу помірно-континентальний і сприятливий для ведення лісового господарства та успішного зростання деревних і чагарникових порід, притаманних даній зоні.

Підприємство займається наступними видами діяльності:

- ведення лісового господарства, охорони, захисту, раціонального використання та відтворення лісів;
- ведення мисливського господарства, охорони, відтворення та раціонального використання державного мисливського фонду на території мисливських угідь, наданих у користування підприємству;
- рекреація для комфортного відпочинку на природі: майданчики, криниця, столи, альтанки, місця для приготування їжі на багатті, вбиральня, місця для збору сміття, стоянки для автомобілів;
- просвітницька робота – залучення школярів до природоохоронної діяльності;
- економічна діяльність - переробка деревини

Середньоспискова чисельність штатних працівників, зайнятих у виробництві, - 317 осіб, кількість адміністративного персоналу – 33 особи. Керівний склад - директор, головний лісничий, головний інженер. До складу адміністрації входять працівники різних відділів: відділ лісового господарства, економічний відділ; бухгалтерія, відділ кадрів, виробничий відділ, профком.

Адміністративна будівля розташована за адресою: с.м.т. Городниця, Новоград-Волинський район, Житомирська область, вул. Паркова, 5. Це практично окраїна населеного пункту, поблизу лісового масиву. Споруда адміністрації – одноповерхова, облицьована деревом. До неї прибудована їдальня. Характеристика їдальні надана в таблиці 2.1.

Таблиця 2.1 – Характеристика їдальні Городницького лісгоспу

Показники	Характеристика
Тип закладу	Їдальня
Рік створення	Вересень 2009 року
Підпорядкованість	Державне підприємство «Ліси України»
Архітектурно-будівельне рішення	Одноповерхова будівля, прибудована до адміністративної будівлі, облицьована деревом, перед головним входом – ганок з навісом від атмосферних опадів.
Кількість місць	Основна зала – 40 місць, VIP-зала для керівного складу, зустрічі партнерів – 8 місць
Режим роботи	9.00 – 17.00. Вихідний – субота, неділя.
Асортимент продукції	Меню з вільним вибором страв
Метод обслуговування	Самообслуговування
Контингент	Працівники лісгоспу, селищної ради, учні професійного училища лісового господарства
Додаткові послуги	Обслуговування днів народження, ювілеїв, ритуальних обідів

Основним контингентом їдальні є працівники лісгоспу. Це лісничі, працівники деревопереробного цеху. У їдальню мають вільний доступ відвідувачі, які не є працівниками лісгоспу. Відвідують їдальню учні професійного училища лісового господарства, частина яких проживає в гуртожитку. Для харчування учнів у вихідні дні у гуртожитку є філія їдальні – буфет, який піддає тепловому обробленню напівфабрикати, які постачає заготівельний цех їдальні. Для обслуговування керівного складу підприємства передбачена невелика зала. Обслуговує керівництво кулінарною продукцією –

кухар роздавальник. В основній залі споживачі отримують продукцію через лінію прилавоків самообслуговування.

Балова оцінка характеристик споживачів за різними параметрами і індикаторами представлена в таблиці 2.2.

Таблиця 2.2 – Оцінка характеристик споживачів

Параметр	Індикатор	Оцінка ¹
Зміна переваг, потреб, смаків споживачів	Ступінь зміни потреб	2
	Ступінь зміни переваг і смаків стосовно послуг закладу	1
Схильність споживачів до послуг закладу	Частота відвідування та користування послугами	2
Купівельна спроможність споживачів	Рівень інформованості споживачів про діяльність їдальні	3
	Чутливість споживачів до зміни рівня цін на послуги	3
	Ступінь лояльності споживачів	2
	Фінансовий стан споживачів	2

¹Оцінка здійснюється від 0 до 3 балів.

У даної їдальні відсутні конкуренти, враховуючі, що основне її призначення – надання послуг харчування працівникам лісгоспу. У с.м.т. Городниця із закладів харчування є бар, який розташований в центрі населеного пункту при продуктовому магазині.

Для отримання широкої характеристики та для надання оцінки функціонуванню їдальні, проведемо SWOT – аналіз. Фахівці визначають «SWOT-аналіз як процес встановлення зв'язків між найхарактернішими для підприємства можливостями, загрозами, сильними сторонами (перевагами) і слабостями, результати якого надалі можуть бути використані для формулювання і вибору стратегій підприємства» [23].

Мета SWOT-аналізу – виявити сильні і слабкі сторони і проблеми у внутрішній діяльності їдальні, визначити основні можливості та пріоритети

подальшого функціонування закладу, безпосередньо пов'язаних з його розвитком (табл. 2.3) [24].

Таблиця 2.3 - SWOT-аналіз їдальні Городницького лісгоспу

Сильні сторони	Слабкі сторони
<ul style="list-style-type: none"> - задоволення попиту споживачів; - якість продукції; швидкість обслуговування, - хороший імідж закладу; - кваліфікований персонал; - компенсація частини витрат лісгоспом; - ціни орієнтовані на відвідувачів середнього рівня доходу. 	<ul style="list-style-type: none"> - відсутність можливості збільшення контингенту - значне навантаження на одного кухаря; - недостатність інвестицій; - стандартне меню; - відсутність дієтичних страв у меню; - місце розташування;
Можливості	Загрози
<ul style="list-style-type: none"> - вдосконалення асортименту продукції з урахуванням осучаснення попиту споживачів; - впровадження страв «здорового» харчування і дієтичних; - розширення переліку додаткових послуг 	<ul style="list-style-type: none"> - зміна політики постачальників. - ріст темпу інфляції; - зростання податків.

Провівши SWOT-аналіз для їдальні Городницького лісгоспу, ми побачили, що в закладу є позитивні і негативні сторони функціонування. Основним позитивним моментом є постійний контингент споживачів. Причому кількість його невелика, що дозволяє вивчати і задовольняти попит і уподобання клієнтів. Фінансова допомога від економічної діяльності лісгоспу впливає на рівень цін.

У їдальні працює два кухарі, зав. виробництвом, підсобний працівник. Обсяг продукції і асортимент страв, що реалізується, достатньо великий, що створює значне навантаження на кухарів протягом зміни.

Таким чином, не дивлячись на стабільну діяльність, у працівників їдальні є можливості покращення роботи за рахунок вдосконалення асортименту продукції з урахуванням осучаснення попиту споживачів; розширення переліку додаткових послуг

2.2 Організаційно-виробнича структура їдальні

У їдальні для обслуговування споживачів за місцем роботи згідно з ДБН В.2.2 - 25:2009 проектується дві групи приміщень: торговельні - для реалізації продукції і обслуговування відвідувачів; виробничі - для виготовлення напівфабрикатів і кулінарної продукції [25].

Для обслуговування відвідувачів у даній їдальні передбачений невеличкий вестибюль, основна зала на 40 місць і VIP зала на 8 місць. З вестибюля запроектовано входи у два санвузли. Вони облаштовані електрорушниками, дозатором для рідкого мила, підведена гаряча та холодна вода. Для миття рук додатково встановлені раковини у самому вестибюлі. Гардероб відсутній. Для верхнього одягу в залі є вішалки.

В основній залі стоять 10 чотиримісних квадратних столів з пластиковими стільницями, стільці з металевими спинками і м'якими сидіннями. Столи стоять у два ряди. Ширина проходу – 1,5 м. На кожному столі встановлені прибори для спецій, паперовими серветками і невеликі вазочки для сезонних квітів або гілочок сосни (у зимовий період).

На інтер'єр їдальні накладає відбиток прагнення до скорочення часу перебування споживача в залі, але в той же створення комфортних і затишних умов. Стіни зали мають світло салатний колір з фотошпалерами з елементами природи: лісові пейзажі, галявини з квітами, кумедні тваринки. На підвіконнях стоять кашпо з живими рослинами. У залі прийняте загальне освітлення - світильники, розміщені під стелею і рівномірно освітлюють усе приміщення (додаток Б).

Для реалізації продукції в їдальні передбачена лінія прилавків самообслуговування - набір спеціалізованого обладнання (модулів, елементів) призначеного для короткочасного зберігання готової продукції, її подання та роздачі відвідувачам (табл. 2.4). За допомогою лінії роздачі здійснюється підтримання в готовому стані страв і напоїв і забезпечується вільний доступ до них для відвідувачів (додаток В).

Таблиця 2.4 – Характеристика обладнання для реалізації продукції

Назва обладнання	Марка	Характеристика
Прилавок для таць і приборів		Має дві полиці: для зберігання таць: контейнери для столових приборів (ложок, виделок, ножів)
Охолоджувальна вітрина	В ВХК-1500	Має три полиці і дверці, що їх закривають для демонстрації поріонованих холодних закусок
Мармит для супів	МП-2 ПРЕМІУМ	Має дві квадратні конфорки, що підігріваються, на них ставлять ємності із супом
Мармит для других страв	В М 2Б-1445	Має пароводяний котел і 8 відділень для зберігання других страв і гарнірів
Касовий прилавок		Для встановлення каси для розрахунку із споживачами
Касовий апарат		Для розрахунку з відвідувачами

Лінія роздачі розташована на площі зала і відділена від нього невисоким бар'єром. Температура супів при реалізації повинна бути 75⁰С, других страв – 80...85⁰С, холодних закусок і напоїв 10...14⁰С. Для приготування кави встановлена кавомашина.

Процес обслуговування відбувається наступним чином: відвідувач заходить у вестибюль їдальні; миє руки; знайомиться з меню; бере тацю і прибори на початку лінії, забирає холодну страву з охолоджувальної вітрини; обирає гарячі страви, які йому відпускає кухар-роздавальник; розраховується у кінці лінії. Потім проходить у зал; сідає за столик, обідає. Використаний посуд прибирає сам споживач – ставить тацю з посудом у віконце, яке виходить у мийну столового посуду.

Бланк меню з переліком страв, їх виходом і цінами, підписаний зав. виробництвом і бухгалтером, вивішений у вестибюлі і перед лінією роздачі. Меню представлено в додатку Г.

Хоча їдальня Городницького лісгоспу є закладом, у якому здійснюється весь технологічний процес: зберігання сировини, її оброблення і приготування напівфабрикатів, теплове оброблення, але потужність її невелика, обмежений

контингент споживачів. Тому структура складських і виробничих приміщень також обмежена, тобто окремі цехи об'єднанні, що дозволяється санітарними і будівельними нормами. Так є тільки дві неохолоджувальні комори, одна холодильна камера збірно-розбірна і два виробничих цехи. Структурно-технологічна схема їдальні надана в таблиці 2.5 [11].

Таблиця 2.5 - Структурно-технологічна схема їдальні

Функціональна група	Приміщення	Технологічний процес
Складська	Охолоджувальна молочно-жирова камера.	Зберігання сировини з дотриманням товарного сусідства, режимів і термінів.
	Неохолоджувальні комори овочів; сипучих продуктів.	
Виробничі	Загальнозаготівельний цех	Механічне кулінарне оброблення сировини і приготування напівфабрикатів: - з м'яса і риби; - овочів
	Доготівельний цех	Приготування: - салатів, холодних закусок; - супів, гарячих других страв, гарнірів
Допоміжні	Мийна столового посуду	Миття і зберігання столового посуду, приборів.
	Мийна кухонного посуду	Миття каструль, кухонного інвентарю
Адміністративно-побутові	Гардероб з душовою, санвузол персоналу	Забезпечення санітарно-гігієнічних умов для персоналу.
	Кабінет зав. виробництвом	Управління закладом

Організацією постачання сировини займається зав. виробництвом. У їдальні склалися сталі стосунки з постачальниками. Овочі, м'ясо, птиця яйця надходять від місцевих фермерів, які мають свої переробні цеха. Хліб, борошно постачає споживче товариство – «Городницький хлібозавод». Уся інша сировина завозиться транспортом постачальників з районного центру Новоград-Волинський.

Замовлення на сировину складається на тиждень. Розрахунок проводиться на підставі планового меню, яке складається на тиждень. Прийом продуктів також здійснює зав. виробництвом відповідно до супроводжувальних документів за кількістю і якістю. Якість оцінюється за зовнішнім виглядом. сировина, що швидко псується повинна надходити з посвідченням про якість або сертифікатом.

Для здійснення виробничого процесу загальнозаготівельний цех оснащений тільки м'ясорубкою для приготування фаршу. Очищення і нарізання овочів здійснюється вручну. У цеху відокремлено два робочих місця:

- для приготування напівфабрикатів з м'яса і риби (процеси розділено в часі), тут стоїть стіл з вбудованою раковиною. У цеху стоїть також холодильна шафа для зберігання сировини. М'ясо надходить у вигляді великих шматків, риба – переважно заморожена;

- для оброблення овочів і нарізання їх, встановлено виробничий стіл і мийна ванна.

Гарячий цех має умовно два відділення:

- холодне – для приготування салатів, холодних закусок. Оснащено холодильною шафою і виробничим столом;

- гаряче – для приготування супів, других страв і гарнірів. Гарячі напої – чай і каву готують на роздачі в залі. Відділення оснащено плитою електричною, сковородою, жаровою шафою, виробничими столами.

У цехах передбачене холодне водопостачання і каналізація. Для отримання гарячої води встановлений бойлер.

Для миття столового посуду передбачена мийна, яка має вікно в залу для збору використаного посуду. У мийній встановлено відповідно до санітарних вимог 4 ванни, стелаж для зберігання чистого посуду. Посуд і інвентар обробляють у мийній кухонного посуду. Там стоїть 2 ванни і стелаж для зберігання кухонного інвентарю.

Відповідно до санітарно-гігієнічних норм для персоналу запроектовано гардероб з шафками для перевдягання, духова кабінка, санвузол.

Таким чином, матеріально-технічна база їдальні в цілому відповідає закладу такого типу, але деяке обладнання вже морально і фізичне застаріле, потребує заміни на більш сучасне. Наприклад жарову шафу можна замінити на пароконвектомат, що позитивно вплине на якість продукції, яка виготовляється. Бажано мати на виробництві слайсер, овочерізку. Можна запровадити виготовлення піріжків з різними фаршами, які робітники лісгоспу будуть купувати для споживання вдома.

2.3 Організація роботи їдальні

Організація виробництва включає декілька складових: структура управління; графіки виходу на роботу; умови праці робітників.

Їдальня є структурним підрозділом Городницького лісгоспу, приміщення знаходяться на його балансі. Організаційна структура управління їдальні представлена на рис. 2.1.

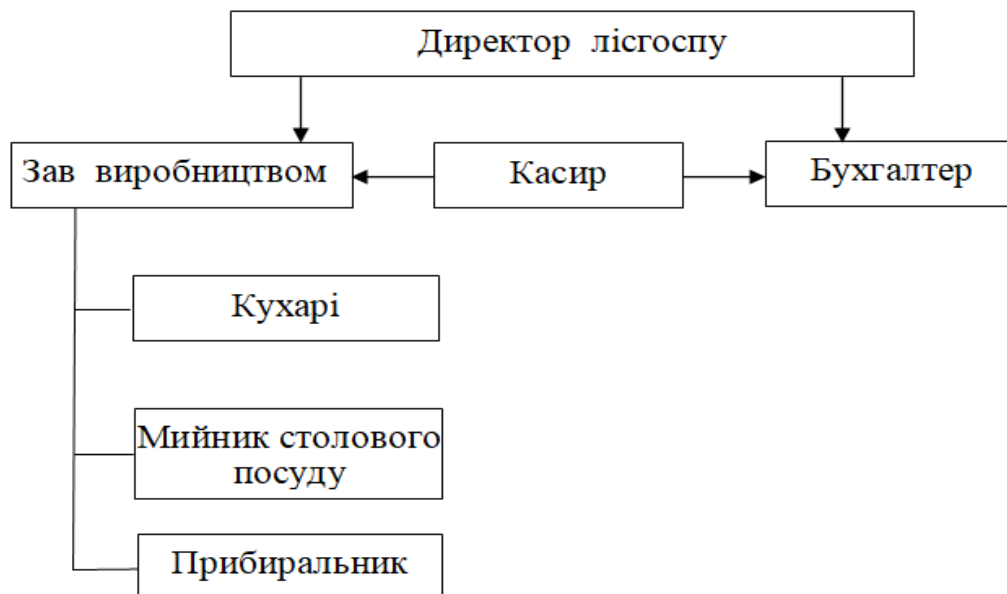


Рисунок 2.1 – Організаційна структура управління їдальні

Безпосереднім керівником їдальні є завідувач виробництвом, який виконує багато завдань як протягом дня, так і тижня. Він здійснює усі процеси оперативного планування виробництва. При складанні меню звертає увагу на різноманітність асортименту страв за днями тижня, враховуючи постійний контингент відвідувачів. Вивчає попит, шляхом опитування споживачів, контролює якість продукції на всіх етапах технологічного процесу.

До функції зав. виробництвом входить також ведення обліку виробничої діяльності: від приходу сировини до складання звітів. Уся інформація заноситься у комп'ютер. Відповідає за додержання працівниками підприємства правил і норм охорони праці, протипожежного захисту, виробничої санітарії та особистої гігієни; своєчасне проходження ними медичного огляду.

До службових обов'язків кухарів відносяться роботи з виготовлення напівфабрикатів і приготування страв і кулінарних виробів, а також виконувати функції роздавальників при інтенсивному потоці відвідувачів. Враховуючи невеликий обсяг виробництва, кухарі спочатку працюють у загальнозаготівельному цеху, потім – у доготівельному. Для виконання нескладних операцій по очищенню, наприклад, картоплі залучається кухонний працівник – прибиральник.

Важливий вплив на працездатність мають раціональні режими праці і відпочинку. Їдальня працює 5 днів на тиждень з 9.00 до 17.00. для забезпечення технологічного процесу і приготування продукції, яка реалізується в ранковий час, кухарі приходять на роботу о 7.00. Після закриття зали потрібен час, щоб зробити прибирання. Тривалість робочої зміни складає 10,5 год. При п'ятиденному робочому тижні час роботи у день не повинен перевищувати 9 год. і 1 год. перерва на прийом їжі і відпочинок. Таким чином, у їдальні для кухарів застосовується ступеневий графік роботи, тобто один кухар виходить на роботу на 0,5 год. пізніше і відповідно уходить пізніше.

Мийник столового посуду, прибиральник касир працюють з 9.00 до 17.00. працівники не мають одночасної обідньої перерви. Відпочивають і споживають їжу в найменш навантажені години роботи зали.

Складаємо графік завантаження зали (рис. 2.2.). Найбільша кількість відвідувачів, звичайно приходиться на обідні години – з 12.00 до 14.00.

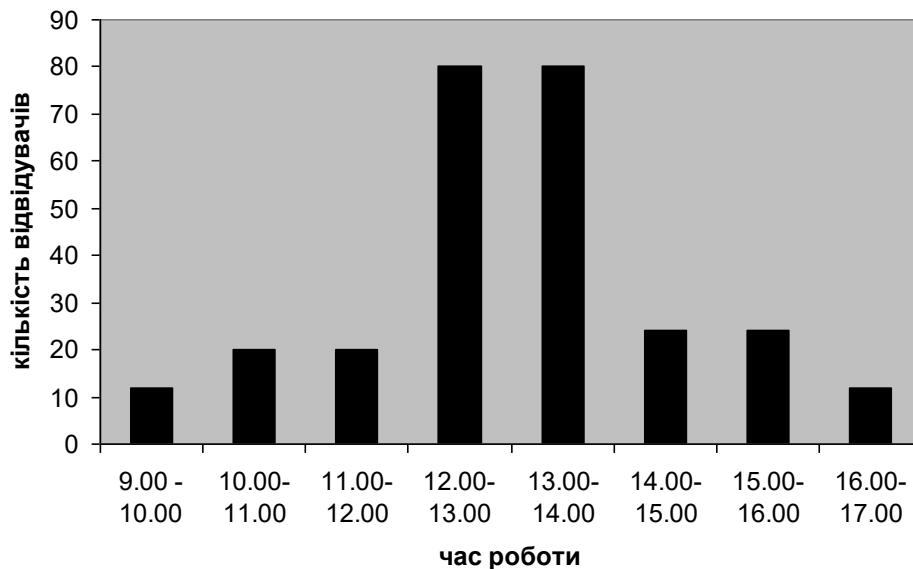


Рисунок 2.2 – Графік завантаження зали їдальні.

Для забезпечення комфортних умов праці необхідно використовувати систему вентиляції. У їдальні над тепловим обладнанням встановлені короби з вентиляційними устроями. Передбачена витяжна вентиляція з примусовою циркуляцією повітря. Кондиціонер доготівельному цеху відсутній, є тільки у залі. У виробничих цехах, мийній столового посуду є природне і штучне освітлення. При розташуванні робочих місць у цехах враховані вимоги до їх освітлення. Виробничі цехи мають природне освітлення з коефіцієнтом площі вікон до площі підлоги – 1: 6.

Підприємство обладнане централізованим холодним водопостачанням. У кожне виробниче приміщення, у мийні столового, кухонного посуду, душову, санвузли підведені холодна вода. Підприємство приєднано до централізованої каналізаційної мережі с.м.т. Городниця. Цехи, мийні, душова, санвузли мають зливні трапи для забезпечення належного санітарного оброблення, влаштовані біля ванн, раковин.

Таким чином, організація виробничих процесів у їдальні знаходиться на належному рівні, але завжди є можливість удосконалення.

3 РОЗРОБКА РЕКОМЕНДАЦІЙ ЩОДО ВДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ У ЇДАЛЬНІ ГОРОДНИЦЬКОГО ЛІСОВОГО ГОСПОДАРСТВА

3.1. Оптимізація меню як складової стратегічного планування діяльності їдальні

Кількість закладів ресторанного господарства постійно збільшується, що пов'язано із зайнятістю працездатного населення, необхідністю економії часу. Особи, що працюють на виробничих підприємства, у цехах, у великих фірмах, не завжди мають можливість відвідувати в обідню перерву загальнодоступну мережу закладів харчування. Керівники підприємств, які зацікавлені у результатах роботи, звертають також увагу на організацію харчування своїх працівників. З'явилася потреба в швидкому, збалансованому якісному харчуванні на підприємствах за місцем роботи [5]. Галузь ресторанного господарства постійно розвивається, з'являються нові технології приготування страв, сучасне більш енергоекономічне багатофункціональне обладнання; змінюються потреби в асортименті послуг, які надають підприємства цієї сфери.

Основу ресторанного бізнесу, роботи закладу складає меню. Фахівці галузі вважають, що меню - це не просто перелік страв, це спосіб зацікавити відвідувача, захопити його увагу, спонукати відвідати заклад ще. До створення меню керівники закладів повинні підходити творчо, враховувати не тільки попит, що склався, але і обережно пропонувати щось нове, оригінальне, формуючі нові смаки клієнтів. Особливо це стосується закладів харчування за місцем роботи, де постійний контингент працівників. У питаннях вибору страв більшість людей консервативні, особливо категорії більш старшого віку.

Загальні підходи до меню закладу харчування за місцем роботи мають враховувати багато чинників: асортимент і кількість продуктів для приготування страв, вид і кількості обладнання; площу виробничих приміщень

для його розміщення, чисельність та кваліфікаційний рівень працівників, форми обслуговування. Крім того, необхідно враховувати рівень фізичних витрат, які залежать від професійної зайнятості, віку, статі і впливають на калорійність раціонів. Важливе значення має рівень цін і політика керівництва промислового підприємства на відшкодування витрат закладу харчування або компенсації працівникам частини вартості харчування. Вихідні дані для розробки планового меню представлено на рисунку 3.1.

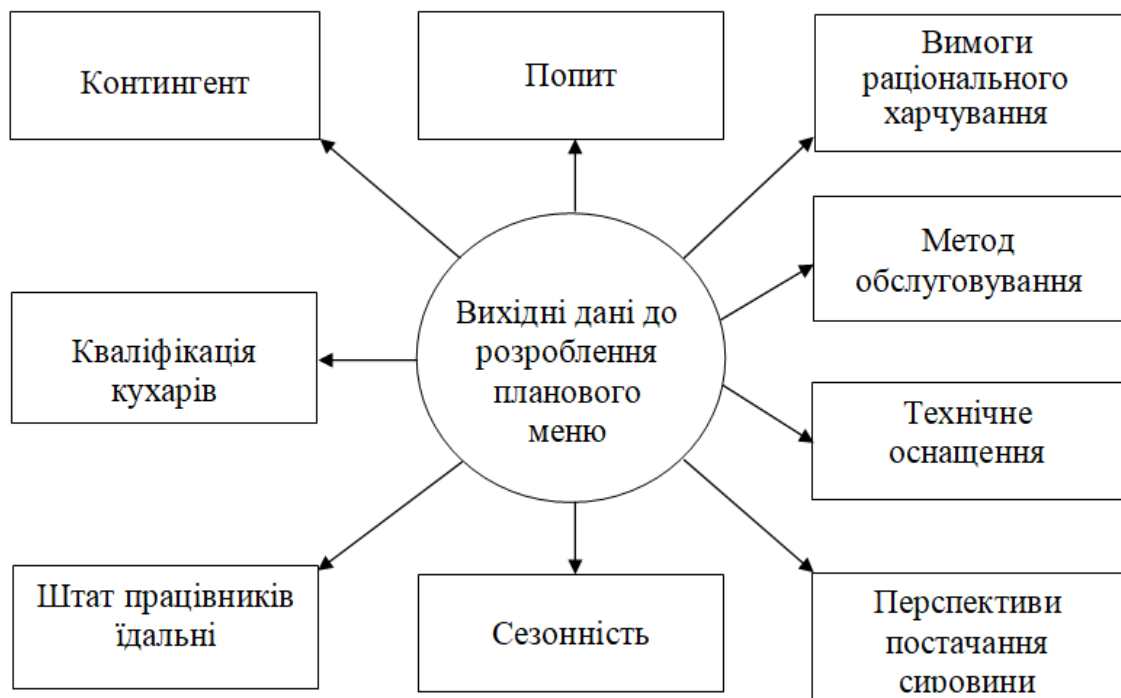


Рисунок 3.1 – Вихідні дані для розроблення планового меню їдальні

Розглянемо більш детально складові вихідних даних.

Контингент, який обслуговується в їдальні – переважно працівники Городницького лісгоспу: лісничі, робітники деревопереробного комбінату. Їх можна віднести до осіб, які зайняті фізичною працею, відповідно з достатньо великими енергетичними витратами.

Згідно з науковими даним повноцінний збалансований харчовий раціон повинен задовольняти таким вимогам: 12...13 % енерговитрат організму людини покривається за рахунок білків, 33 % - за рахунок жирів і 53...55 % - за

рахунок вуглеводів. Для даної категорії працівників енерговитрати становлять 3000...3200 ккал, у харчовому раціоні має бути 90 г білків, 103 г жирів і 390 г вуглеводів. Співвідношення білків, жирів і вуглеводів близьке до такого 1:1,2:4.

Одним з елементів раціонального харчування є режим, тобто розподіл їжі за калорійністю і об'ємом протягом дня (сніданок, обід і вечеря). Найбільш фізіологічним чотириразове харчування. Це створює рівномірне навантаження на травний апарат. Для виділення активного шлункового соку має значення визначний, відносно постійний час споживання їжі.

Для засіб фізичної праці можна застосовувати триразове харчування. При цьому рекомендується наступний розподіл калорійності добового раціону: сніданок – 25...30 %, обід – 40...45 %, вечеря - 30 %. Таким чином, енергетична цінність обіду повинна складати 1200...1300 ккал. Перерви між денними прийомами їжі не повинні перевищувати 5...6 год.: сніданок (вдома) - 7.00; обід (на виробництві) – 12.00; вечеря (вдома) – 18.00 – 19.00.

При складанні раціону харчування особливу увагу слід звернути на правильність підбору страв і харчових продуктів.

Сніданок – перше харчування після сну, яке повинно забезпечувати людину необхідним енергетичним матеріалом і харчовими компонентами. У зв'язку знизженням апетиту після сну, сніданок доцільно розпочинати із закусок, які збуджують секрецію травних соків. Потім повинна - страва, яка є основним джерелом енергії і харчових речовин і яка не вимагає тривалого приготування: м'ясну і рибну страву з вуглеводним або овочевим гарніром, запіканки тощо. Обов'язковим є включення гарячих напоїв (чай, кава), які мають тонізуючу дію.

Обід - основний прийом їжі. Розпочинається з овочевої або гострої закуски для збудження апетиту і секреторної діяльності травного апарату. Потім – рідка страва суп, борщ на бульйонах - джерело екстрактних речовин, які стимулюють виділення травних соків до травлення основної страви. У якості другої страви споживають виріб з м'яса або риби з круп'яним гарніром. Ці страви багаті на білок. Завершує обід - солодкий напій - компот, кисіль, чай, кава.

До вечері включають страви, що легко перетравлюються. Не рекомендуються смажені страви, дуже жирна їжа (рибні консерви, свинина тощо), страви і продукти, які збуджують центральну нервову систему. В якості напоїв на вечерю краще використати німецький чай, молоко або молочні напої.

У даній їдальні пропонується меню з вільним вибором страв. До меню включено 4-5 найменувань холодних закусок, 2 – супи, 5-6 – других страв і 2 гарніри (додаток Г). Це створює значне фізичне навантаження на кухарів. У штаті тільки 2 кухарі і зав. виробництвом, нескладні технологічні операції виконує кухонний працівник. Більш раціональним є реалізація в обідній час двох комплексних раціонів, збалансованих за калорійністю і харчовою цінністю. У ранковий і вечірній час можна реалізовувати один раціон з страв нескладного приготування.

Для задоволення різноманітного попиту споживачів розробляється планове меню на тиждень. У якому забезпечується чергування страв, виключається їх повторення. Страви з сезонних продуктів можуть повторюватися. З іншого боку, є улюблені страви, які можуть користуватися підвищеним попитом. Їх також можна включати частіше.

Їжа повинна відповідати основним фізіологічно-гігієнічним вимогам (табл. 3.1) [10].

Таблиця 3.1 – Фізіологічно-гігієнічні вимоги до раціонів харчування

Вимоги	Характеристика
Достатня енергетична цінність	Забезпечення та компенсація сумарних добових енерговитрат з урахуванням віку, статі, стану здоров'я та особливості професійної діяльності
Кількісна і якісна повноцінність	Містити в оптимальному співвідношенні всі харчові речовини, які потрібні для нормальної життєдіяльності організму
Високі органолептичні властивості	Це сприяє збудженню апетиту, забезпечує відчуття насиченості їжею, перетравлювання і засвоювання
Безпечність	Дотримання санітарно-гігієнічних вимог при приготуванні і реалізації кулінарної продукції

Реалізація комплексних раціонів дозволить впровадити абонементну систему розрахунків за харчування. Можна скласти раціони однакової вартості на кожний день тижня. Відвідувачі можуть заздалегідь купувати абонемент на тиждень. Така форма обслуговування пришвидшує процес отримання продукції на роздачі, розрахунку на касі (додаток Д).

Реалізація більш вузького щоденного асортименту кулінарної продукції може позитивно вплинути на організацію виробничого процесу (рис. 3.2).

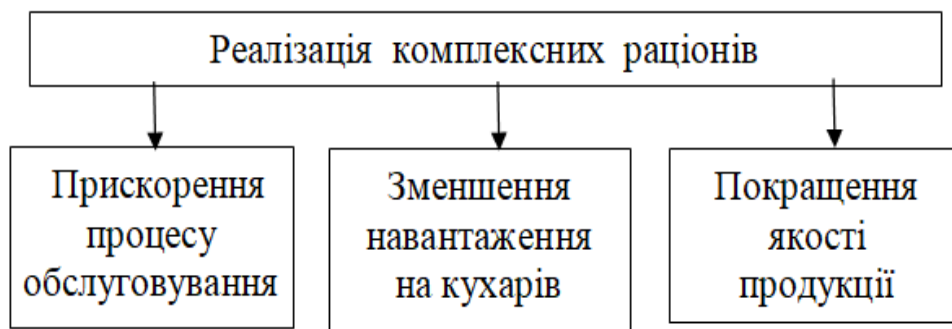


Рисунок 3.2 – Вплив реалізації комплексних раціонів на виробничий процес

Потребує вирішення питання організації дієтичного харчування робітників, яке направлене на обмеження несприятливого впливу на організм робітників шкідливих факторів виробничого середовища. Деякі працівники можуть мати проблеми із шлункова-кишковим трактом, вони мають певні обмеження споживання окремих продуктів, страв. У дієтичному харчуванні враховують вплив окремих видів їжі на організм людини.

У процесі приготування дієтичних страв додержуються три види щадіння: механічне (продукти подрібнюються або протираються), хімічного (виключаються страви, які містять екстрактивні, гострі речовини, ефірні олії) та термічного (страви споживаються у теплому вигляді). «Їжа повинна мати привабливий вигляд. Під час місцевої дії їжа впливає на органи чуття (зір, нюх, смак) і безпосередньо на травний канал. Привабливий вигляд дієтичних страв, поліпшення їхнього смаку і аромату за допомогою дозволених пряних овочів,

зелені, приправ, прянощів набувають особливого значення у дієтах з обмеженням набору продуктів, кухонної солі, переважанням відварених страв. Значні зсуви функцій органів травлення спричиняють зміну хімічних, механічних і температурних впливів їжі» [28].

Рациональна організація дієтичного харчування передбачає розробку раціону з урахуванням енергетичних втрат працівників та поживних речовин. Дієтичне харчування може бути організоване за рахунок коштів профспілкової організації.

Таким чином, пропонуємо в їдальні Городницького лісгоспу організувати харчування за двома варіантами комплексних обідів.

3.2 Удосконалення матеріально-технічної бази їдальні

У результаті вивчення організації роботи їдальні нами визначено, що в цілому її матеріально-технічна база знаходиться в задовільному стані (розділ 2.2). Видів і кількості технологічного обладнання достатньо, але воно морально і дещо фізично застаріле, потребує осучаснення. Особливо це відноситься до теплового обладнання. Сучасні види його дозволяють виконувати кілька операцій одночасно. Цей фактор сприяє підвищенню продуктивності праці, впливає на економічні показники закладу, підвищує його економічну ефективність. Заміна застарілого обладнання призводить до вдосконалення технологічних процесів за рахунок автоматизації контролю й управління.

До такого обладнання відноситься пароконвектомат, яким можна замінити жарову шафу. Пароконвектомат об'єднує в три режими приготування продукції: конвекцію - обдування гарячим повітрям; приготування на пару; комбінований. У пароконвектоматі можна здійснювати всі технологічні процеси: випікати, смажити, тушкувати, готувати на пару. Пароконвектомат складається з робочої камери, нагрівальних елементів і вентилятора (додаток Ж).

Страви, приготовані в пароконвектоматі, мають більш гарний смак, ніж приготовлено на іншому обладнанні. М'ясо - соковите й хрустке, а овочі - м'які. Продукти зберігають більш корисних речовин за рахунок ошадливих температурних режимна оброблення. Завдяки хорошій теплоізоляції пристрій є енергозберігаючим. Використання пароконвектомату сприяє раціональному використанню часу кухаря. Після завантаження продуктів у апарат запускається відповідна програма, подальша робота виконується без нагляду з кухаря. Після закінчення процесу пристрій вимикається і повідомляє кухаря звуковим сигналом. Не треба витрачати час на очищення шафи в середині – є спеціальний режим миття [29].

Пароконвектомат заміняє плити та теплові шафи. Переваги його представлено в таблиці 3.2.

Таблиця 3.2 – Функціональні переваги пароконвектоматі

Функція	Характеристика
Багатофункціональність	- здійснюють усі види теплового оброблення; - дозволяє готувати різні страви в одній робочій камері так, що вони не передають запахи й смак один одному.
Контроль процесу	- чітко контролюється температура камери протягом різних режимів приготування
Економічність	- зменшується споживання електроенергії (до 60%); - знижується використання жирів для приготування продукції (до 95%);
Підвищення харчової цінності страв	- зменшуються втрати маси при тепловому обробленні (до 60 %); - зберігаються корисні харчові речовини.
Вплив на продуктивність праці	- полегшується керування технологічним процесом; - зменшується необхідність постійного контролю за процесом працівниками; - здійснюється повна експлуатація внутрішнього простору камери.

Можливість регулювання в режимі пароконвекції двох параметрів – температури й вологості, дозволяє контролювати колір і соковитість продуктів, час приготування страв.

Для більшого задоволення попиту споживачів, збільшення обсягу продукції, що випускається, можна запропонувати приготування і реалізацію виробів з дріжджового тіста, а саме пиріжків з різними фаршами. Для замісу тіста необхідно придбати тістомісильну машину в настільному виконанні. Механізація технологічного процесу приготування тіста сприяє підвищенню продуктивності праці і якості готових виробів.

У загальнозаготівельному цеху встановлена м'ясорубка великої продуктивності старого зразку, яка морально застаріла. Пропонуємо придбати сучасну настільну м'ясорубку, яка має гарний дизайн, енергоекономічна.

Капіталовкладення на закупівлю даного обладнання розраховано в таблиці 3.3.

Таблиця 3.3 – Розрахунок витрат на закупівлю нового обладнання

Назва обладнання	Марка	Кількість	Вартість, грн.
Пароконвектомат	Unox XBC 604	1	68000
Підставка під пароконвектомат		1	4200
Міксер тістоміс, об'єм діжі 12 л	Royalty Line PKM-2800W,	1	7400
М'ясорубка	BOSCH MFW2500W	1	7300
Разом			86900

При розташуванні технологічного обладнання в гарячому цеху необхідно дотримуватися наступних принципів [30]:

- забезпечення послідовності операцій технологічного процесу відповідно до схем оброблення окремих видів продуктів;
- технологічні лінії з оброблення окремих видів сировини не повинні перетинатись між собою і мати зворотного руху або, якщо цього неможливо уникнути, розділяються в часі для забезпечення безпечності продукції;

- забезпечення найкоротшого шляху проведення технологічного процесу;
- дотримання вимог техніки безпеки, виробничої санітарії та протипожежного нагляду.

Найбільш ефективним є розміщення обладнання за ходом технологічного процесу по прямій лінії. Сировина та напівфабрикати послідовно переміщуються від одного етапу оброблення до іншого по прямій лінії; зводяться до мінімуму зворотні потоки; скорочується час приготування страв;

Вибудовування праці за схемою «пряма лінія» підходить для маленьких закладів харчування, де все можна розмістити біля стін. При організації робочих місць за схемою паралельний потік за різновидом «спина до спини» - центральний прохід у виробничому цеху розділяє дві прямі лінії обладнання, змонтовані у протилежних стін одного приміщення.

Таким чином, з розвитком науково-технічного прогресу потребує вдосконалення організація виробництва, матеріально-технічна база, пов'язане з впровадженням нових технологій, сучасного технологічного обладнання.

Пропозиції щодо удосконалення процесу обслуговування споживачів за місцем роботи у їдальні Городницького лісгоспу представлено в таблиці 3.4.

Таблиця 3.4 - Пропозиції щодо удосконалення процесу обслуговування споживачів за місцем роботи у їдальні Городницького лісгоспу

Назва заходу	Зміст заходу	Очікуваний результат
Удосконалення меню	Реалізація комплексних раціонів; організація дієтичного харчування	Прискорення процесу обслуговування; зменшення навантаження на кухарів; підвищення якості продукції
Забезпечення раціонального харчування	Складання раціонів харчування з урахуванням енерговитрат і вмістом основних харчових речовин	Забезпечення здоров'я і працездатності контингенту споживачів
Удосконалення матеріально-технічної бази	Придбання нових видів технологічного обладнання: пароконвектомат, тістомісильна машина, м'ясорубка	Підвищення продуктивності праці; розширення асортименту продукції; підвищення її якості; економія витрат виробництва.

ВИСНОВКИ

Заклади ресторанного господарства мають за мету надання послуг для забезпечення фізіологічних потреби споживача. Ці послуги повинні відповідати санітарно-гігієнічним та нормативно-законодавчим вимогам. Але, якщо для ресторанів, кафе та інших підприємств індустрії господарська діяльність спрямована на отримання прибутку, то для їдалень, які обслуговують споживачів за місцем роботи, на перший план висувається соціальна складова. Фізіологами встановлено, що одним із важливих факторів, які впливають на продуктивність праці на виробництві є правильна організація харчування робітників підприємств

Мета роботи - наукове обґрунтування теоретичних положень та розробка практичних рекомендацій щодо удосконалення організації обслуговування споживачів за місцем роботи в їдальні Городницького лісгоспу.

На першому етапі на підставі вивчення літературних джерел було визначено основні завдання та вимоги до організації обслуговування контингентів споживачів за місцем роботи.

За ступенем концентрації виробництва працівників поділяють на зосереджені і розосереджені колективи. Зосередженими вважають такі колективи, що налічують понад 100 осіб, робочі місця яких знаходяться у стаціонарних промислових підприємствах. Організація харчування працівників цих підприємств здійснюється в їдальнях різної місткості, де кількість місць залежить від кількості працюючих у максимальну зміну. При перервному виробничому процесі на підприємстві передбачають регламентовані обідні перерви. Для регулювання інтенсивності потоку споживачів, які будуть відвідувати їдальню, встановлюють ступеневу регламентовану перерву тривалістю 30-45 хв. для різних цехів і ділянок виробництва.

Харчування має прямий вплив на здоров'я, працездатність, творчу активність людини, довголіття, може бути профілактичним і лікувальним засобом. Тому необхідно звертати увагу і дотримуватися при організації

обслуговування даного контингенту на основні принципи раціонального харчування: їжа повинна компенсувати енергетичні витрати організму; відповідність хімічного складу харчових речовин фізіологічним потребам організму; різноманітність харчування; дотримання режиму харчування

Основою виробництва є його оперативне планування, яке включає широкий перелік робіт: розроблення планового меню; складання щоденного меню і виробничої програми; розроблення нарядів – замовлень виробничим цехам, моніторинг технологічного процесу приготування продукції.

У роботі проведений аналіз маркетингового середовища функціонування їдальні. Основним контингентом їдальні є працівники лісгоспу. Це лісничі, працівники деревопереробного цеху. У їдальню мають вільний доступ відвідувачі, які не є працівниками лісгоспу.

Для обслуговування відвідувачів у даній їдальні передбачений невеличкий вестибюль, основна зала на 40 місць і VIP зала на 8 місць. В основній залі споживачі отримують продукцію через лінію прилавоків самообслуговування. Процес обслуговування відбувається наступним чином: відвідувач заходить у вестибюль їдальні; миє руки; знайомиться з меню; бере тацю і прибори на початку лінії, забирає холодну страву з охолоджувальної вітрини; обирає гарячі страви, які йому відпускає кухар-роздавальник; розраховується у кінці лінії. Потім проходить у зал; сідає за столик, обідає. Використаний посуд прибирає сам споживач – ставить тацю з посудом у віконце, яке виходить у мийну столового посуду.

Хоча їдальня Городницького лісгоспу є закладом, у якому здійснюється весь технологічний процес: зберігання сировини, її оброблення і приготування напівфабрикатів, теплове оброблення, але потужність її невелика, обмежений контингент споживачів. Тому структура складських і виробничих приміщень також обмежена, тобто окремі цехи об'єднанні, що дозволяється санітарними і будівельними нормами. Так є тільки дві неохолоджувальні комори, одна холодильна камера збірно-розбірна і два виробничих цехи.

Безпосереднім керівником їдальні є завідувач виробництвом, який виконує багато завдань як протягом дня, так і тижня. Він здійснює усі процеси оперативного планування виробництва. При складанні меню звертає увагу на різноманітність асортименту страв за днями тижня, враховуючи постійний контингент відвідувачів. Вивчає попит, шляхом опитування споживачів, контролює якість продукції на всіх етапах технологічного процесу.

У даній їдальні пропонується меню з вільним вибором страв. До меню включено 4-5 найменувань холодних закусок, 2 – супи, 5-6 – других страв і 2 гарніри. Це створює значне фізичне навантаження на кухарів. У штаті тільки 2 кухарі і зав. виробництвом, нескладні технологічні операції виконує кухонний працівник. Більш раціональним є реалізація в обідній час двох комплексних раціонів, збалансованих за калорійністю і харчовою цінністю. У ранковий і вечірній час можна реалізовувати один раціон з страв нескладного приготування.

У результаті вивчення організації роботи їдальні визначено, що в цілому її матеріально-технічна база знаходиться в задовільному стані. Видів і кількості технологічного обладнання достатньо, але воно морально і дещо фізично застаріле, потребує осучаснення. Особливо це відноситься до теплового обладнання. Сучасні види його дозволяють виконувати кілька операцій одночасно. Цей фактор сприяє підвищенню продуктивності праці, впливає на економічні показники закладу, підвищує його економічну ефективність. Заміна застарілого обладнання призводить також до вдосконалення технологічних процесів за рахунок автоматизації контролю й управління. До такого обладнання відноситься пароконвектомат.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Левченко М.М. Актуальні проблеми організація харчування робітників промислових підприємств в сучасних умовах. [Електронний ресурс]. URL: http://www.rusnauka.com/8_NMIW_2008/Economics/28367.doc.htm. (дата звернення: 13.05.2023).
2. Організація обслуговування за місцем роботи. [Електронний ресурс]. URL: https://pidru4niki.com/13150910/turizm/organizatsiya_obsługovuvannya_mistsem_roboti. (дата звернення: 19.05.2023).
3. Архіпов В.В. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства: навч. пос. / В.В. Архіпов, В.А. Русавська. – Київ: Центр учбової літератури, 2019. – 342 с.
4. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства: Підручник.: / За ред. П'ятницької Н. О. Київ: Центр учбової літератури, 2016 – 584 с.
5. Менеджмент ресторанного господарства: навч. посіб./ Г.Т. П'ятницька, Н.О. П'ятницька, Л.В. Лукашова. - Київ : ЦУЛ, 2016. - 430 с.
6. Шляхи удосконалення організації обслуговування споживачів. [Електронний ресурс]. URL: https://vuzlit.com/296631/shlyahi_udoskonalennya_organizatsiyi_obsługovuvannya_spozhyvachiv_restoranah. (дата звернення: 19.05.2023).
7. Смоляр В.І. Формула раціонального харчування. [Електронний ресурс]. URL: <http://pronut.medved.kiev.ua/index.php/ua/categories/problem-articles/item/457-formula-of-rational-nutrition>. (дата звернення: 29.05.2023).
8. Принципи сучасного раціонального харчування. [Електронний ресурс]. URL: <https://www.bsmu.edu.ua/blog/2090-zdorove-harchuvanja/#:~:text=%D0%>. (дата звернення: 29.05.2023).
9. Раціональне харчування: закони та принципи. [Електронний ресурс]. URL: <http://kplt.in.ua/wp-content/uploads.-20.03.pdf>. (дата звернення: 29.05.2023).

10. Роль раціонального харчування у збереженні та зміцненні здоров'я. [Електронний ресурс]. URL: https://tdmuv.com/kafedra/internal/pediatrics/lectures_stud/uk/nurse/ptn. (дата звернення: 09.06.2023).

11. Шебанова В. Різновиди та функції харчування у процесі життєдіяльності людини. [Електронний ресурс]. URL: <http://oldconf.neasmo.org.ua/node/3155>. (дата звернення: 09.06.2023).

12. Зубар Н.М. Фізіологія харчування: практикум. Навч. посіб./ Н.М. Зубар, Ю.В. Руль, М.К. Булгакова – Київ: Центр учбової літератури, 2019. - 208с.

13. Пархоменко Л.І., Дочинець І.В., Корецька І.Л. Особливості розробки раціону харчування згідно функціональних потреб. [Електронний ресурс]. URL: <https://dspace.nuft.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/32261/1/16-3.pdf>. (дата звернення: 09.06.2023).

14. Тропанець І.С. Раціональне харчування та загартування працівників підприємства – основа їх здорового способу життя / І.С. Тропанець, М.С. Усенко, І.В. Фреїшин // Проблеми формування здорового способу життя у молоді: зб. матеріалів XI Всеукр. наук.-практ. конф., Одеса, 4-6 жовтня 2018 р. Одес. нац. акад. харч. технологій. – Одеса, 2018. – С. 320–321.

15. Харчування і здоров'я. [Електронний ресурс]. URL: <https://uk.baker-group.net/articles/popularly-about-nutrition/nutrition-and-health.html>. (дата звернення: 09.06.2023).

16. Мальська М.П. Ресторанна справа. [Електронний ресурс]. URL: <https://westudents.com.ua/glavy/93174-3-tehnologchn-protsesi-virobnitstva-produkts-restorannogo-gospodarstva.html>. (дата звернення: 11.06.2023).

17. Основи ресторанної справи: навчальний посібник / укл. Г.Я. Круль. – Чернівці: Чернівецький нац. ун-т ім. Ю. Федьковича, 2020. – 496 с.

18. Назаренко І.А. Організація ресторанного господарства: навч. посібник. / І.А. Назаренко, Р.П. Никифоров, Н.В. Лохман. – Кривий Ріг: ДонНУЕТ, 2017. – 165 с.

19. Збірник рецептур національних страв та кулінарних виробів для підприємства громадського харчування всіх форм власності / О.В. Шалимінов; Т.П. Дятченко, Л.О.Кравченко. – Київ: А.С.К., 2007. – 848 с.
20. Збірник рецептур страв для харчування дітей шкільного віку в організованих освітніх та оздоровчих закладах. / Є. Клопотенко. – Київ: Літопис, 2019. – 295 с.
21. Збірник технологічної документації / М.В. Мелько, О.С. Ступін. – Львів : СПОЛОМ, 2016. – 226 с.
22. Збірник рецептур страв української кухні. - Київ: Техніка, - 1992. – 256 с.
23. Саєнко М.Г. Стратегія підприємства: Підручник. / М.Г. Саєнко – Тернопіль: Економічна думка, 2006. – 390 с.
24. Дударєв І.М. SWOT-аналіз інфраструктури закладу ресторанного господарства на прикладі їдальні університету./ І.М. Дударєв, В.А. Сай. // Товарознавчий вісник. Випуск 16. - 2023. - С. 47 – 62.
25. ДБН В.2.2-25:2009 Підприємства харчування (заклади ресторанного господарства) зі змінами. Чинний від 2020-06-01. Київ: Міністерство розвитку громад та територій України. – 2020. – 74 с.
26. Шумило Г.І. Технологія приготування їжі: Навч. посіб./ Г.І. Шумило - Київ: Кондор. - 2008. - 506 с.
27. Доцяк В.С. Українська кухня: навч. посіб./ В.С. Доцяк. - Київ: Ігнатекс - Україна, 2017. - 568 с
28. Дієтичне харчування: навчальний посібн. / Н.В. Дуденко, Л.Ф.Павлоцька, О.І. Упатова, Л.С. Цибань. – Харків: ХДУХТ, 2019. – 120 с.
29. Як працює пароконвектомат. [Електронний ресурс]. URL: <https://www.3849.com.ua/list/326854> (дата звернення: 12.06.2023).
30. Принципи розташування технологічного обладнання та організації робочого місця. [Електронний ресурс]. URL: <http://um.co.ua/1/1-2/1-24092.html> (дата звернення: 12.06.2023).

ДОДАТКИ

Додаток А

Послідовність запису страв у меню

Група страв	Асортимент страв у групах
Фірмові страви	
Холодні закуски із риби	Риба відварена натуральна Рибні закуски власного виробництва Рибна гастрономія Рибні салати
Холодні закуски з овочів	Овочі натуральні Овочеві закуски власного приготування Овочі консервовані, мариновані, солені Овочеві салати
Холодні закуски із м'яса	М'ясні закуски відварені М'ясні закуски власного виробництва М'ясна гастрономія М'ясні консерви М'ясні салати
Сири і закуски із сиру	
Яйця і закуски з яєць	
Гарячі закуски	Із риби і морепродуктів Із м'яса і субпродуктів Із грибів і овочів
Супи	Супи прозорі Супи заправні (рибні, м'ясні, овочеві) Супи холодні Супи фруктові
Другі страви із риби і морепродуктів	Відварні, припущені, смажені, запечені, тушковані
Страви із м'яса і субпродуктів	Із яловичини Із телятини Зі свинини Із баранини Із домашньої птиці Із субпродуктів
Страви з овочів	Відварні, припущені, смажені, запечені, тушковані
Страви із борошна	Відварені, смажені, запечені
Страви круп'яні	Відварені, запечені
Страви з яєць	Відварені, смажені, запечені
Гарячі соуси	Білі, червоні, сметанкові, масляні, фруктові
Гарніри	Відварені, смажені, запечені, тушковані
Солодкі страви	

Додаток Б
Інтер'єр їдальні



Додаток В
Вигляд роздавальної лінії



Додаток Г

Меню їдальні на 12.05.2023 р

Найменування страв	Вихід, г
Оселедець з цибулею	100/30
Салат «Дністер» з майонезом	150
Салат з огірків, помідорів з кропом	100
Салат з буряків з чорносливом	150
Салат з квашеної капусти з родзинками	
Перші страви	
Борщ український з пампушками	300/50
Юшка картопляна з пшоном	300
Другі страви	
Хек смажений зі смаженою цибулею	100/30
Свинина, смажена порційним шматком	100
Яловичина, тушкована у сметанному соусі	100/100
Філе куряче у паніруванні смажене	120
Плов	300
Картопля, тушкована по-домашньому	300
Сирники зі сметаною	200/30
Гарніри	
Картопляне пюре	150
Рис відварний	150
Напої	
Чай в пакетиках в асортименті	200
Кава	
Борошняні вироби	
Хліб пшеничний	100
Хліб житній	100
Тістечка	50

Додаток Д

Варіанти комплексних обідів

Назва став	Вихід
Комплекс 1	
Оселедець з цибулею	75/30
Борщ з квасолею	400
Стегенця смажені	120
Рис припущений з пасерованою морквою	150
Компот із сухофруктів	200
Хліб пшеничний	50
Хліб житній	100
Пиріжок з яблуками	50
Комплекс 2	
Салат із свіжої капусти і огірків	200
Юшка картопляна з галушками	400
М'ясо, тушковане у кисло-солодкому соусі	100/100
Картопля молода відварна з кропом	200
Напій з шипшини	200
Хліб пшеничний	50
Хліб житній	100
Пиріжок з яблуками	50
Дієтичний комплекс	
Салат з моркви із сметаною	150
Юшка картопляна	300
М'ясо відварне	100
Картопля молода відварна з кропом	200
Хліб пшеничний	100
Напій з шипшини	200

Додаток Ж
Пароконвектомат

