

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

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

бакалавр

Рівень вищої освіти

Формування якості борошняних кулінарних виробів у піцерії
«Pronto Pizza&Sushi» (ФОП Макаренко-Левчук І.Г.)

Назва теми

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

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

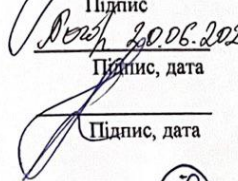
Освітня програма «Готельно-ресторанна справа»
Назва

Шифр 20028

Виконав:
студентка 4 курсу група ГРС-20-1

Керівник

Нормоконтролер


Підпис
20.06.2024
Підпис, дата

Підпис, дата

Яна МЕЛЬНИК
Ім'я ПРІЗВИЩЕ

Алла РОГОВА
Ім'я ПРІЗВИЩЕ

Оксана ГРИНДІЙ
Ім'я ПРІЗВИЩЕ

До захисту допускаю:

Зав. кафедри туризму та готельно-ресторанної справи


Підпис

Ігор ЖУРБА
Ім'я ПРІЗВИЩЕ

24 червня 2024 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.
29 квітня 2024 р.

ЗАВДАННЯ
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ
Мельник Яна Володимирівна
Прізвище, ім'я, по батькові студента



- 1 Тема роботи Формування якості борошняних кулінарних виробів у піцерії «Pronto Pizza&Sushi» (ФОП Макаренко-Левчук І.Г.)
керівник роботи Рогова Алла Леонідівна, к.е.н., доцент
затверджена Наказом по університету від «15» лютого 2024 р. №8
- 2 Строк подачі студентом роботи на кафедру «18» червня 2024 р.
- 3 Вихідні дані до роботи: посібники, періодичні видання, Інтернет джерела, власні дослідження
- 4 Зміст пояснювальної записки (перелік питань, що належить розробити)
Перший розділ: Теоретичне обґрунтування процесів формування якості у закладах ресторанного господарства. Другий розділ: Аналіз діяльності піцерії «Pronto Pizza&Sushi». Третій розділ: Розробка рекомендацій щодо підвищення якості борошняних кулінарних виробів у піцерії «Pronto Pizza&Sushi».
- 5 Перелік графічного матеріалу: Фактори, що впливають на якість кулінарної продукції. Характеристика показників якості продукції за властивостями. Показники якості кулінарної продукції. Характеристика методів оцінювання якості продукції. Фактори підвищення якості кулінарної продукції. Асортимент додаткових послуг. Структура виробничої зони закладу. Основні етапи приготування піци. Аналіз технологічного процесу виробництва піци. Класифікація видів контролю. Параметри операційного контролю приготування піци. Органолептичні показники якості піци. Пропозиції щодо формування якості продукції в піцерії.
5. Дата видачі завдання «29» квітня 2024 р.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

	Назва етапів (розділів) кваліфікаційної роботи	Термін виконання етапу роботи	Примітка
1.	Вибір теми кваліфікаційної роботи	березень 2024	<i>всіма</i>
2.	Одержання індивідуального завдання	квітень 2024	<i>всіма</i>
3.	Складання календарного плану-графіка написання роботи	квітень 2024	<i>всіма</i>
4.	Підбір та вивчення літератури, участь у виконанні науково-дослідних робіт, інші заходи	квітень 2024	<i>всіма</i>
5.	Уточнення теми роботи та календарного плану - графіка, виходячи із специфіки базового підприємства	травень 2024	<i>всіма</i>
6.	Підготовка першого розділу	травень 2024	<i>всіма</i>
7.	Підготовка другого розділу	травень 2024	<i>всіма</i>
8.	Підготовка третього розділу	червень 2024	<i>всіма</i>
9.	Підготовка висновків	червень 2024	<i>всіма</i>
10.	Здача науковому керівнику	червень 2024	<i>всіма</i>
11.	Доопрацювання роботи з урахуванням зауважень наукового керівника	червень 2024	<i>всіма</i>
12.	Написання та оформлення роботи в остаточному варіанті	червень 2024	<i>всіма</i>
13.	Попередній захист роботи на кафедрі	червень 2024	<i>всіма</i>
14.	Одержання відгуку наукового керівника	червень 2024	<i>всіма</i>
15.	Одержання рецензії зовнішнього рецензента	червень 2024	<i>всіма</i>
16.	Захист кваліфікаційної роботи	червень 2024	<i>всіма</i>

Студент

Керівник роботи


 Підпис

 Підпис

Яна МЕЛЬНИК

Ім'я ПРИЗВИЩЕ

Алла РОГОВА

Ім'я ПРИЗВИЩЕ

АНОТАЦІЯ

на кваліфікаційну роботу _____ бакалавра _____

Прізвище, ім'я, по батькові _____ Мельник Яна Володимирівна _____

Тема роботи: Формування якості борошняних кулінарних виробів у піцерії «Pronto Pizza&Sushi» (ФОП Макаренко-Левчук І.Г.)

Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»

Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

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

м. Хмельницький, 2024 р.

Кваліфікаційна робота виконана на 43 с., містить 15 таблиць, 11 рисунків, 5 додатків; перелік джерел посилання складається з 35 найменувань.

Актуальність. Якість продукції це сукупність її властивостей щодо придатності задовольняти певні потреби відповідно до призначення. Якість борошняних кулінарних виробів формується на стадії її розробки, залежить від якості сировини, досконалості рецептури й технології, рівня технічної оснащеності виробництва; дотримання технологічної дисципліни, кваліфікації кадрів, ефективності контролю якості продукції на всіх стадіях виробництва.

Перший розділ роботи присвячений огляду літературних джерел щодо сутності і показників якості кулінарної продукції, методів її оцінювання; визначенню факторів підвищення якості кулінарної продукції в закладах ресторанного господарства.

У другому розділі проведений аналіз маркетингового середовища закладу «Pronto Pizza&Sushi»; дана характеристика організаційно-технологічної діяльності закладу; зроблений аналіз процесів формування якості піци.

У третьому розділі розкрито питання організації контролю якості борошняних кулінарних виробів у піцерії: розроблено пропозиції щодо планування та забезпечення якості борошняної кулінарної продукції в піцерії «Pronto Pizza&Sushi».

Ключові слова: якість, борошняні кулінарні вироби, піца, показники якості, методи оцінювання, фактори підвищення якості.

ABSTRACT

for qualifying work bachelor

Full Name Yana Melnik

The topic of the work: Formation of the quality of flour culinary products in the pizzeria "Pronto Pizza&Sushi "(FOP Makarenko-Levchuk I.H.)

Specialty 241 Hotel and restaurant business"

Department of tourism and hotel and restaurant business

Learned manager Ph.D. in Economics Alla Rohova

c. Khmel'nitsky, 2024 year

The qualification work is completed on 43 pages, contains 15 tables, 11 figures, 5 appendices, the list of reference sources consists of 35 names.

Topicality. Product quality is a set of its properties regarding the suitability to satisfy certain needs in accordance with the purpose. The quality of flour culinary products is formed at the stage of its development, depends on the quality of raw materials, the perfection of the recipe and technology, the level of technical equipment of production; observance of technological discipline, qualification of personnel, effectiveness of product quality control at all stages of production.

The first section of the work is dedicated to the review of literary sources regarding the essence and indicators of the quality of culinary products, methods of its evaluation; determination of factors for improving the quality of culinary products in restaurants.

In the second section, an analysis of the marketing environment of the establishment "Pronto Pizza&Sushi" was carried out; given characteristics of the institution's organizational and technological activity; an analysis of the processes of pizza quality formation was made.

In the third chapter, the question of organizing the quality control of flour culinary products in a pizzeria is revealed: proposals have been developed for planning and ensuring the quality of flour culinary products in the pizzeria "Pronto Pizza&Sushi"

Key words: quality, flour culinary products, pizza, quality indicators, evaluation methods, quality improvement factors

ЗМІСТ

ВСТУП	7
1 ТЕОРЕТИЧНЕ ОБҐРУНТУВАННЯ ПРОЦЕСІВ ФОРМУВАННЯ ЯКОСТІ У ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА.....	9
1.1 Сутність і показники якості кулінарної продукції	9
1.2 Методи оцінювання якості кулінарної продукції	13
1.3 Фактори підвищення якості кулінарної продукції в закладах ресторанного господарства	17
2 АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ ПІЦЕРІЇ«PRONTO PIZZA&SUSHI»	21
2.1 Характеристика маркетингового середовища закладу «Pronto Pizza&Sushi»	21
2.2 Характеристика організаційно-технологічної діяльності закладу	26
2.3 Аналіз процесів формування якості піци	31
3 РОЗРОБКА РЕКОМЕНДАЦІЙ ЩОДО ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ БОРОШНЯНИХ КУЛІНАРНИХ ВИРОБІВ У ПІЦЕРІЇ «PRONTO PIZZA&SUSHI»	34
3.1 Організація контролю якості борошняних кулінарних виробів у піцерії	34
3.2 Пропозиції щодо планування та забезпечення якості борошняної кулінарної продукції в піцерії «Pronto Pizza&Sushi»	38
ВИСНОВКИ	42
ПЕРЕЛІК ДЖЕРЕЛ ПОСИЛАННЯ	44
ДОДАТКИ	48

ВСТУП

Питання забезпечення якості кулінарної продукції закладів ресторанного господарства безпосередньо пов'язане з їх спроможністю конкурувати на споживчому ринку. Конкурентоспроможність характеризується здатність закладу виробляти і продавати свою продукцію якісно і швидко, реалізовувати її в достатній кількості і при високому рівні обслуговування. На конкурентоспроможність закладів впливає якість продукції, різноманітність асортименту страв у меню, лінійка і якість послуг. Формування якості починається на етапі планування нових видів продукції, використанні сировини належної якості, зберіганні її властивостей в ході технологічного процесу. Заклади харчування повинні постійно застосовувати певні заходи, пов'язані із здійсненням виробничої діяльності, які б забезпечували якість та безпечність кулінарної продукції.

Факторами формування якості є: матеріальна база, яка включає перелік і взаємозв'язок виробничих приміщень, оснащення сучасним технологічним обладнанням, інвентарем; новітні технології виробництва кулінарної продукції; кваліфікація персоналу, їх знання та здібності; організація виробничого процесу, яка включає дотримання технологічної дисципліни, оптимальний розподіл праці, наукова організація робочих місць. Важливе значення має організація контролю на всіх стадіях технологічного процесу.

Сучасний споживач вимагає від ресторанного бізнесу високого рівня якості, як продукції, так послуг.

Теоретичні та практичні аспекти управління якістю продукції та послуг висвітлені в працях багатьох вчених-економістів. Термінологія та основні категорії управління якістю є в державних стандартах [2, 5]. Проблеми управління якістю продукції висвітлено в працях В.В. Постової [4], М.О. Науменко, О.І. Бляшенко [6], В.А. Гросул [13]. Методичні підходи оцінки якості продукції наведено в статтях О.В. Кузьміна, Т.М. Губаря [12], І.І. Світличин [9].

Мета даної роботи – теоретичне обґрунтування факторів, які впливають на якість кулінарної продукції, розроблення пропозиції щодо планування та забезпечення якості борошняної кулінарної продукції в піцерії «Pronto Pizza&Sushi».

Об'єкт дослідження: піцерія «Pronto Pizza&Sushi»; якість борошняних кулінарних виробів

Предмет дослідження – процес формування якості піци, фактори впливу на нього.

Основні завдання роботи:

- визначити сутність і показники якості кулінарної продукції;
- ознайомитися з методами оцінювання якості кулінарної продукції;
- проаналізувати фактори підвищення якості кулінарної продукції в закладах ресторанного господарства.
- провести аналіз маркетингового середовища функціонування піцерії «Pronto Pizza&Sushi»;
- ознайомитися із структурою і організацією виробництва і обслуговування в закладі;
- проаналізувати процеси формування якості піци;
- проаналізувати організацію контролю якості борошняних кулінарних виробів у піцерії;
- запропонувати напрями планування та забезпечення якості борошняної кулінарної продукції в піцерії «Pronto Pizza&Sushi».

У процесі написання кваліфікаційної роботи використовувалися такі методи дослідження як: спостереження, порівняння, аналіз, синтез.

Робота виконана на 43 сторінках, складається з 3 розділів, переліку літературних джерел – 35 позицій, містить 15 таблиць, 11 рисунків, 5 додатків.

1 ТЕОРЕТИЧНЕ ОБҐРУНТУВАННЯ ПРОЦЕСІВ ФОРМУВАННЯ ЯКОСТІ У ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

1.1 Сутність і показники якості кулінарної продукції

Для визначення сутність якості продукції надамо визначення поняттю якості. Є декілька визначень. Наприклад, якість продукції – це сукупність її властивостей відповідно до призначення для задоволення певних потреб. Техніко-економічне поняття якості пов'язане з властивостями продукції, щодо можливості задоволення суспільних або особистих потреб, тобто результат процесу трудової діяльності. Ця якість формує основу конкурентоспроможності продукції [1].

Відповідно до специфіки ресторанного господарства під якістю продукції розуміють сукупність її властивостей щодо придатності для забезпечення нормальної життєдіяльності. Нормальна життєдіяльність ґрунтується на задоволенні фізіологічних потреб людини в харчових речовинах і енергії на підставі вимоги раціонального харчування. Властивості кулінарної продукція можуть проявлятися у процесі її виробництва і споживання.

Якість продукції - це сукупність різноманітних характеристик, відповідно до яких продукція відповідає вимогам і побажанням споживачів; певним потребам і призначенню, а також санітарно-гігієнічним нормам. Крім того, від реалізації продукції високої якості вииграє підприємство, якщо її виробництво є економічно вигідним, приносить прибуток [2].

На якість кулінарної продукції впливає багато факторів (табл.1.1) [3].

Вибір сировини є важливим етапом створення якості готового продукту. Заклади ресторанного господарства намагаються надавати перевагу сировині від місцевих виробників для скорочення логістичного шляху її надходження. Це сприяє забезпеченню свіжості продукції без додаткового оброблення, наприклад, заморожування.

Таблиця 1.1 – Фактори, що впливають на якість кулінарної продукції

Фактор	Характеристика
Виробничі	Сировина, рецептура і технологія, обладнання, інструменти, виробнича інфраструктура, організація виробничих процесів
Людські	Професійні навички і знання, організованість і дисциплінованість працівників, традиції, допомога і підтримка колективу
Економічні	Ефективні системи матеріального і морального стимулювання, визначення оптимальної собівартості продукції

Важливим фактором є досконалість рецептури та технології. Правильне співвідношення інгредієнтів в рецептурі, їх поєднання, спосіб кулінарного оброблення, особливо теплового, суттєво впливають на поживну цінність, а відповідно і якість продукції. Якість продукції формується на стадії розробки продукції шляхом її відпрацювання і оцінювання фахівцями. Розробляється нормативно-технічна документація – технологічна картка, де вказуються вимоги до якості, які повинні забезпечуватися на стадії виробництва й зберігатися на стадії реалізації [4].

Рівень технічної оснащеності виробництва має на увазі використання сучасного технологічного обладнання, яке безпосередньо впливає на створення якості продукції, забезпечує її високу харчову цінність. Інноваційне обладнання сприяє зменшенню втрат, економії матеріальних і трудових ресурсів.

Підвищенню якості продукції сприяє ефективна організація робочих процесів, наукова організація праці, організація технологічних ліній і робочих місць. До цього фактору можна віднести виробничу інфраструктуру (наявність заготівельних і доготівельних цехів, допоміжних приміщень), її функціональність, оснащення обладнанням, інструментами, інвентарем.

Людські фактори включають кваліфікацію кадрів, досвід та знання персоналу, дотримання технологічної дисципліни. Процес приготування продукції складається із взаємопов'язаних операцій. Порушення однієї операції в технологічному процесі може привести до погіршення якості продукції. Тому персонал повинен чітко дотримуватись технологічних норм. Контроль за

якістю виконання всіх технологічних операцій як основних, так і допоміжних здійснює шеф-кухар [7].

Керівництво закладом ресторанного господарства повинно звертати увагу на організацію навчання і підвищення кваліфікації; створювати умови для оптимального психологічного клімату в колективі; реалізації певної політики щодо забезпечення якості продукції.

Якість продукції оцінюється певними показниками, які характеризують її властивості стосовно певних умов приготування або споживання. Термін властивості продукції має на увазі її особливість, яка створюється в процесі виробництва. Властивості продукції поділяють на прості, які легко оцінити - зовнішній вигляд, колір, запах, смак; складні, які пов'язані із споживанням продукції – перетравлюваність, засвоюваність, біологічна та енергетична цінність, харчова нешкідливість та ін. (табл. 1.2) [8].

Таблиця 1.2 - Показники якості продукції за властивостями

Показники властивості	Характеристика	Зміст
Призначення	Властивості продукції, що визначають основні функції, для виконання яких вона призначена	Енергетична цінність, склад (вміст білків, жирів, вуглеводів тощо); вміст речовин, що формують структуру (загусники, піноутворювачі, емульгатори)
Надійності	Властивість зберігати у встановлених межах значення всіх параметрів, що характеризують здатність виконувати необхідні функції в заданих режимах.	Термін зберігання, що гарантується виробником протягом певного часу за чітких режимів температури і вологи, що встановлені в нормативно-технічній документації
Технологічності	Властивості, що визначають мінімальні витрати при виробництві, зберіганні і відновленні для заданих значень показників якості	Трудомісткість, матеріалоємність, енергоємність (тривалість і спосіб механічної і теплової обробки, температурний режим)

Для продукції ресторанного господарства важливе значення має такий показник, як гігієнічність, що забезпечує її нешкідливість. Нормативними документами регламентується вміст важких металів, мікотоксинів, обсіменіння мікроорганізмами.

Споживачів у першу чергу цікавить такий показник, як естетичність, тобто зовнішнє оформлення, оригінальність. Вимоги до органолептичних показників (зовнішній вигляд, колір, консистенція), правила оформлення й подавання страв, наведені в технічних умовах, збірниках рецептур.

Показник якості розглядається як кількісна характеристика придатності продукції задовольняти визначені потреби.

Якість кулінарної продукції, її нешкідливість контролюють за органолептичними, фізико-хімічними (характеризують харчову цінність продукції, компонентний склад, дотримання рецептури) і мікробіологічними (характеризують дотримання технологічних і санітарних вимог при виробництві, транспортуванні, зберіганні і реалізації продукції) показниками (табл. 1.3) [9].

Таблиця 1.3 - Показники якості кулінарної продукції

Органолептичні показники	Фізико-хімічні показники	Мікробіологічні показники
Оцінюють за зовнішнім виглядом, кольором запахом, консистенцією, смаком.	Включають визначення масової частки жиру, цукру, солі, вологи або сухих речовин, загальної кислотності, лужності, ін.	Обумовлені трьома групами мікроорганізмів: санітарно-показовими, потенційно-патогенними, патогенними.

Усі фактори, що впливають на якість, можна розглядати як об'єктивні та суб'єктивні. До об'єктивних відносяться - технічний рівень виробництва, сучасність обладнання, організаційна підготовка виробництва, рівень технології та ін. Суб'єктивні пов'язані з працівниками - особиста зацікавленість в результатах праці, рівень освіти, професійна майстерність та ін. [10].

Показники якості продукції класифікуються за різними ознаками, а саме характером завдань, які вони вирішують, оцінкою рівня якості (рис. 1.1).

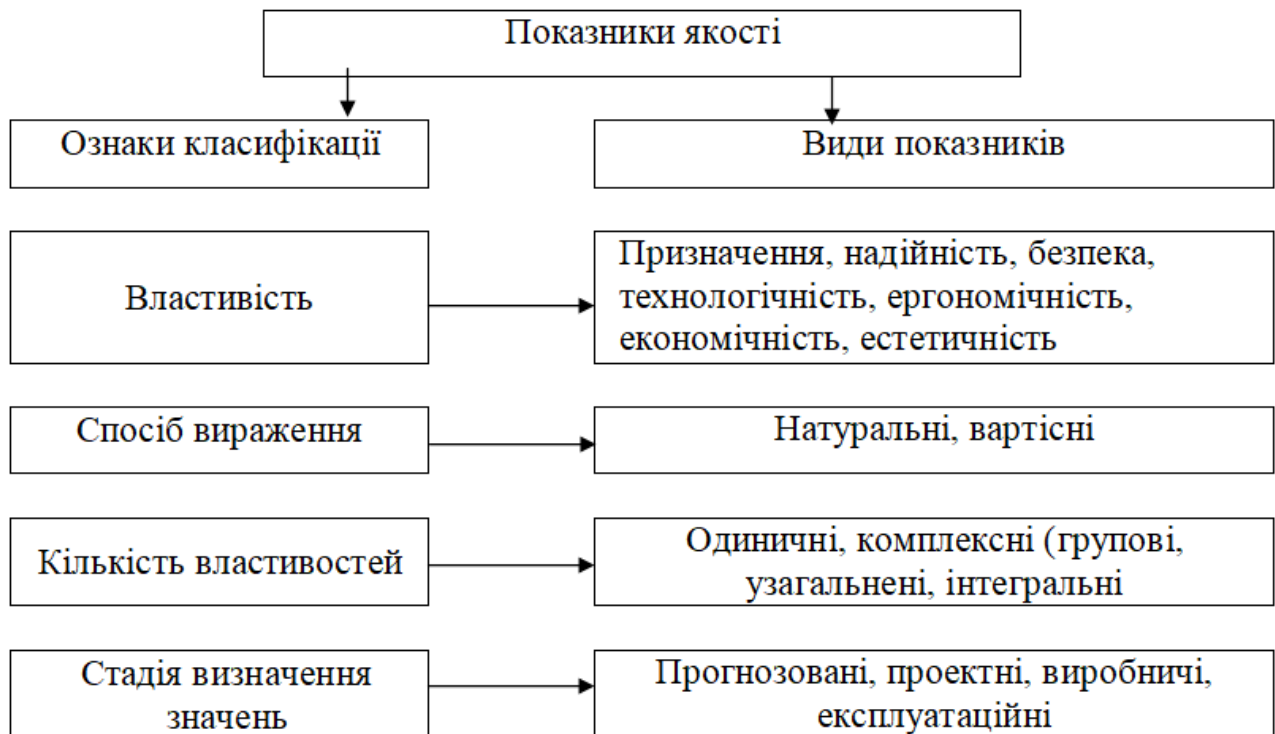


Рисунок 1.1 Класифікація показників якості продукції [11]

Таким чином, якість продукції ресторанного господарства – важлива складова технологічного процесу, на яку впливає багато факторів. Врахування цих факторів буде сприяти виробництву продукції, яка задовольнятиме потребам і вимогам сучасного споживача.

1.2 Методи оцінювання якості кулінарної продукції

Для підвищення конкурентоспроможності заклади ресторанного господарства повинні приділяти постійну увагу забезпеченню якості продукції на всіх стадіях її життєвого циклу – від отримання сировини до реалізації споживачам. Важливу роль у цьому процесі має оцінка якості продукції, яка складається із сукупності операцій, пов'язаних з визначенням показників якості та порівняння їх із базовими [12].

Для визначення показників якості продукції використовують різні методи: розрахунковий, експертний, диференційний, комплексний та інші (табл. 1.4). Вибір методу залежить від стадії технологічного процесу, мети визначення якості [13].

Таблиця 1.4 – Характеристика методів оцінювання якості продукції

Назва методу	Характеристика
Розрахунковий	показники якості продукції визначають за допомогою розрахунків з використанням значень параметрів, одержаних іншими методами.
Експертний	оснований на визначенні числових показників продукції на базі рішень, які приймає група спеціалістів-експертів
Органолептичний	визначення якості продукції за допомогою органів відчуття людини (зору, слуху, дотику, смаку).
Соціологічний	визначає значення показників якості продукції, які здійснюються на основі збору відгуків споживачів
Комплексний	оснований на використанні комплексних показників якості, що являє собою функцію від одиничних показників.
Лабораторний (вимірвальний)	використовують визначення показників якості за допомогою засобів вимірювання.

Розрахунковий метод застосовують на етапі створення (проектування) продукції. Метод використовують для визначення хімічного складу кулінарної продукції, борошняних кондитерських виробів; їх харчової і енергетичної цінності, при складанні раціонів харчування для різних категорій населення для розрахунків їх збалансованості.

Експертний метод використовують на етапі впровадження продукції у виробництво. Його основу складає органолептичний метод. Формується експертна група з висококваліфікованих спеціалістів. Вони оцінюють продукцію за окремими показниками (зовнішній вигляд, консистенція, запах, смак) за п'ятибальною шкалою, заповнюють анкети, які потім обробляються, аналізуються і приймається рішення щодо впровадження продукції .

Різновидами експертного методу є органолептичний та соціологічний

Органолептичний метод – визначає, так звані, органолептичні показники, які мають нормовані значення в стандартах (збірниках рецептур). Органолептичні показники залежать від виду продукції. Крім зовнішнього вигляду, смаку, запаху в окремих стравах та кулінарних виробках оцінюють колір, структуру, консистенцію, ступінь подрібнення (рис. 1.2) [14].

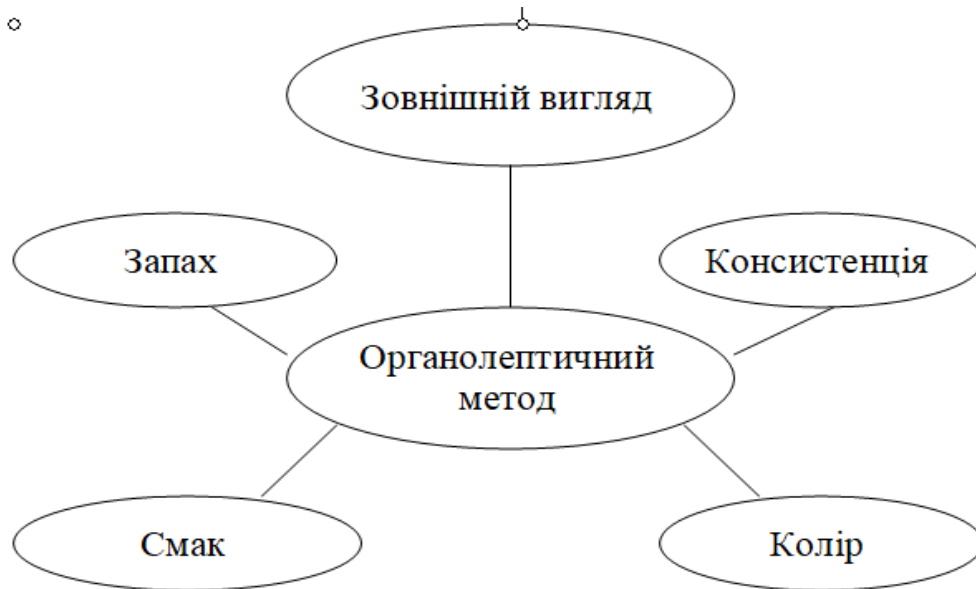


Рисунок 1.2 – Органолептичні показники якості

Соціологічний метод передбачає опитування з використанням анкет, інтерв'ю, голосування, які проводяться, наприклад, при впровадженні нової продукції безпосередньо в закладі харчування або в соціальних мережах. Отримана інформація аналізується, обробляється науковими методами.

Лабораторний (вимірювальний) метод дає змогу отримати об'єктивні і точні числові значення специфічних властивостей продукції, які виражаються в конкретних одиницях. До таких властивостей відносяться: маса, ступінь підйому (тісто), розмір, структура, вміст певних інгредієнтів (сіль, цукор, кислота) та ін. Лабораторні методи класифікуються в залежності від виду показників, які треба виміряти і мети (рис.1.3).

При створенні функціональної продукції, збагаченої на корисні речовини, визначають вміст вітамінів, мінеральних елементів, клітковини тощо. Ці показники визначають фізико-хімічними методами.

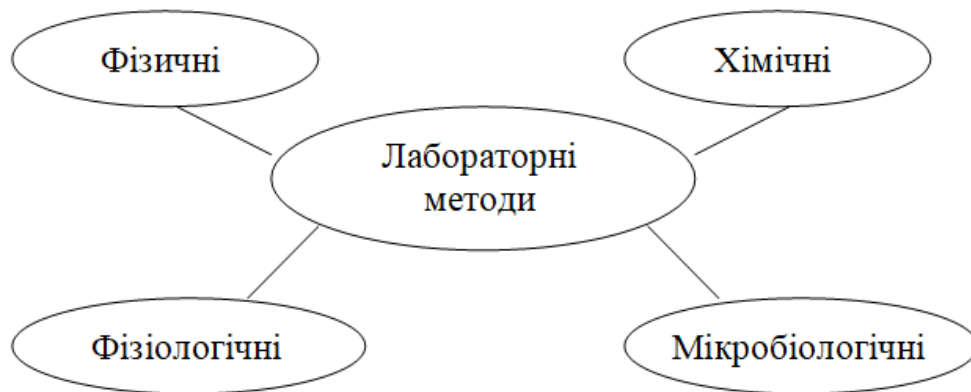


Рисунок 1.3 – Класифікація лабораторних методів оцінювання якості

Важливе значення для продукції ресторанного господарства, яка швидко псується, має біологічна безпека. Для її вимірювання використовують мікробіологічний аналіз. Для оцінювання якості вимірювальними методами застосовують певні прилади: мікроскоп, поляриметр, колориметр та багато інших. Фізіологічні методи призначені для визначення енергетичної цінності і засвоюваності продукту. Такі дослідження проводяться в лабораторних умовах.

Комплексний метод оцінки якості продукції – рівень якості продукції оцінюють числом, яке порівнюється з якісними показниками базового зразка.

Таким чином, діяльність закладів ресторанного господарства потребує щоденного контролю якості кулінарної продукції. Для цього використовуються різні методи, які дозволяють швидко оцінювати якість. Одними з основними критеріями харчування є якість і безпека кулінарної продукції, яка реалізується. Для забезпечення належного рівня якості страв заклади харчування повинні щоденно здійснювати безперервний контроль усіх технологічних процесів приготування продукції. Аналіз результатів операцій контролю може визначати шляхи підвищення якості продукції.

1.3 Фактори підвищення якості кулінарної продукції в закладах ресторанного господарства.

Забезпечення напрямів підвищення якості продукції ресторанного господарства сприяє розвитку конкурентоспроможності закладів. Для вирішення цієї проблеми необхідно приділити особливу увагу факторам, які забезпечують формування шляхів підвищення якості та ефективних напрямків управління нею. Фактори підвищення якості кулінарної продукції можна умовно розподілити на технічні, організаційні, економічні та соціальні (рис. 1.4) [13].



Рисунок 1.4 – Фактори підвищення якості кулінарної продукції

У процесі розроблення нових рецептур і технологій виробів необхідно враховувати досягнення науки та техніки в галузі ресторанного бізнесу, сучасні тенденції у змінах попиту потенційних клієнтів. Науково-технічний прогрес направлений, в першу чергу, на створення новітніх видів технологічного

обладнання, яке є енергоекономним, багатофункціональним, забезпечує високий рівень продуктивності праці. Наприклад, такий вид обладнання, як пароконвектомат заміняє плиту та жарову шафу. Переваги використання пароконвектомату в напрямку забезпечення якості продукції - зменшення втрати маси при тепловому обробленні (до 60 %); зниження витрати жиру для приготування продукції (до 95%). Чіткий контроль температури камери для різних режимів приготування страв також позитивно впливає на їх якість.

Хоспер – це теплове обладнання, яке одночасно поєднує функції мангала та жарової шафи. Він оснащений датчиком температури, повітрододом, чавунним колосником, на який засипають дров'яне вугілля. В середині хоспера підтримується висока температура, тепло розподіляється рівномірно. Під дією високої температури всередині м'яса зберігається природний сік, зовні – утворюється рум'яна скоринка.

Термоміксер - міні-котел для приготування їжі з функцією перемішування. Він виконує функції варіння; гомогенізації; подрібнення; тушкування.

Разом з впровадженням нового обладнання змінюються підходи до технології виробництва продукції. Трендами розвитку технологій є використання шокової заморозки; системи вакуумного упакування продукції; технології *Sous vide*, основний принцип якої - це поєднання приготування у вакуумній упаковці при низьких температурах з подальшим швидким охолодженням.

Ці технології забезпечують високу якість продукції за рахунок зменшення втрати при тепловому обробленні та під час зберігання; максимальному розкриттю смаку продукту, збереженню корисних речовини. Страви готуються без консервантів, стабілізаторів, загусників; забезпечується дієтичне харчування за рахунок можливості зниження кількості солі, жирів.

Якість готової продукції безпосередньо пов'язана з якістю сировини використання високоякісної сировини. Звичайно, чим коротше шлях від виробника сировини до закладу харчування, тим вище її якість. Набуває

популярності локаворська кухня – практика споживання виключно місцевих продуктів, тобто тими, що були вирощені у межах 150-160 кілометрів від місця споживання. Використовується принцип сезонності – споживання свіжих продуктів, у першу чергу, рослинного походження: фруктів, ягід, овочів [14, 15]. У продукти не додають речовини, що подовжують строк придатності і покращують їх зовнішній вигляд. Це дає можливість відмовитись від вживання ненатуральних продуктів, які були вирощені за технологіями генної інженерії. Багато фруктів, які імпортують в Україну, надходять нестиглими, вони дозрівають при зберіганні. Це погіршує їхні смакові і поживні якості. Лікарі і дієтологи стверджують, що локаторна їжа є корисною і легкою для засвоєння.

Набуває популярності серед населення крафтові продукти, які виготовляються на невеликих підприємствах вручну, невеликими партіями. Для такої продукції розробляються оригінальні індивідуальні рецептури високої харчової та біологічної цінності [16].

Якість продукції формується на всіх етапах її приготування. Відповідно впровадження сучасних форм та методів організації виробництва є обов'язковою складовою забезпечення високої якості продукції. Основними напрямками організації праці є розроблення і впровадження раціональних форм розподілу і кооперації праці; удосконалення організації та обслуговування робочих місць; впровадження передових прийомів і методів; покращення умов роботи персоналу. Правильно розроблений і режим роботи і відпочинку кухарів і допоміжних працівників забезпечує підвищення продуктивності праці, поліпшення якості продукції. До виробничого персоналу висуваються такі вимоги: знання технології продукції, яка виробляється на даному підприємстві; дотримання вимог санітарії, правил особистої гігієни; дотримання культури й етики спілкування з колегами [17].

На кожному етапі технологічного процесу необхідно забезпечувати контроль якості сировини, напівфабрикатів і готового продукту. Контроль сировини, що надходить у заклад, здійснюється за кількісними та якісними показниками. У процесі приготування продукції проводиться технологічний

контроль послідовності операцій, дотримання умов та режимів кулінарного оброблення сировини, оформлення і реалізації готових страв. Правильно організований операційний контроль запобігає можливим порушенням технологічного процесу на окремих етапах виготовлення кулінарної продукції, забезпечує високу якість готової страви.

Наступним напрямком підвищення якості продукції є проведення правильної кадрової політики, адаптованої до сучасних умов функціонування ресторанного бізнесу. Керівництво закладів харчування повинно застосувати творчий потенціал власних кадрів, забезпечувати його навчання, підвищення кваліфікації. Важливе значення для дотримання технологічної дисципліни має використання матеріальної і моральної мотивації всіх категорій персоналу що є одним із головних факторів підвищення якості продукції.

Таким чином, підвищення якості готової продукції забезпечується комплексною системою заходів: організаційних, технічних, соціальних. Якість продукції залежить від ефективності системи управління, належної організації виробничих процесів.

2 АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ ПІЦЕРІЇ «PRONTO PIZZA&SUSHI»

2.1 Характеристика маркетингового середовища закладу «Pronto Pizza&Sushi»

Заклад «Pronto Pizza&Sushi», що аналізується, здійснює свою діяльність, як будь яка фірма, під впливом факторів, які утворюють маркетингове середовище, яке поділяється макро і мікросередовище. Макросередовище складають зовнішні фактори, на які заклад, у принципі, не може впливати, але обов'язково має враховуватися у процесі своєї діяльності для отримання прибутку (табл. 2.1). Мікросередовище також складають зовнішні фактори, які напряму впливають на роботу закладу і заклад має певний зв'язок з ними і може його корегувати.

Таблиця 2.1 – Характеристика факторів макросередовища піцерії [18]

Фактори	Елементи фактору
Демографічний	Чисельність населення, професійна та національна структура, міграція, розмір сім'ї, мобільність населення, рівень освіти.
Економічний	Валютний курс, рівень промислового виробництва, ставка банківського відсотка, регулювання грошової маси, система оподаткування, структура економіки, платоспроможність населення, вартість енергоресурсів.
Політико-правовий	Політична стабільність, законодавче регулювання підприємництва, трудове законодавство, спеціальні стимули, вплив суспільних організацій
Культурний	Традиції, норми поведінки, цінності, звичаї, обряди, мораль, мода
Природний	Забезпеченість природними ресурсами, забруднення навколишнього середовища, кліматичні і погодні умови
Науково-технічний	Рівень розвитку науки і техніки, державне регулювання наукових досліджень, кваліфікація робочої сили,

Проведемо аналіз цих факторів з позицій впливу на наш заклад.

На сьогоднішній день демографічний фактор для міста Хмельницький має двояку дію. З одного боку, відбулося зменшення населення за рахунок від'їзду якось його частини за кордон із-за війни. З іншого – у Хмельницький евакуювались люди із східних регіонів. Звичайно, є зміни у віковій структурі.

Аналізуючи економічні фактори, необхідно відмити невелике зростання доходів, що пов'язане з політикою держави. У той же час збільшується вартість енергоресурсів, що впливає на ціну продукції ресторанного господарства [19].

Вплив факторів природного середовища проявляється в забезпеченні закладу сировинними ресурсами. Економіка Хмельницької області має індустріально-аграрний характер. Пріоритетні галузі – багатопрофільне сільське господарство (рослинництво, тваринництво, птахівництво, бджільництво, рибальство), харчова промисловість, електроенергетика та інші. Харчова промисловість міста входить в перелік стратегічних секторів національної економіки. У місті працює макаронна фабрика, маслосирбаза, пивзавод, кондитерська фабрика, м'ясокомбінат та інші.

Фактори науково-технічного середовища також мають позитивний вплив. Заклади ресторанного господарства мають можливість закуповувати сучасне ефективне обладнання, яке має привабливий дизайн, є багатофункціональним і забезпечує приготування продукції високої якості. Своєчасне врахування нових тенденцій і трендів в технології, наукових досягнень надає закладу можливість розширення діяльності.

Основні складові мікросередовища представлені на рисунку 2.1 [20].



Рисунок 2.1 – Складові мікросередовища піцерії

Заклад «Pronto Pizza&Sushi» має вузьку спеціалізацію, реалізує два види кулінарної продукції: піца (італійська кухня) і суші (японська кухня). Відповідно це розширює коло потенційних споживачів, враховуючи, що піца зайняла прочне місце в українській кухні, а кількість любителів суші і ролів мабуть менш. Проведемо сегментацію потенційних відвідувачів закладу за певними принципами (табл. 2.2) [21].

Таблиця 2.2 – Сегментація потенційних відвідувачів «Pronto Pizza&Sushi»

Принцип сегментації	Характеристика
Географічний	Жителі, що мешкають у даному районі, гості міста Хмельницький
Демографічний	Переважно молодь, або люди середнього віку з середнім рівнем доходів.
Психографічний	Люди, які люблять незвичайну кухню; бажають приємно провести час і поспілкуватися
Поведінковий	Люди з нормальною реакцією на зміни в цінній політиці, з позитивною реакцією на послуги підприємства

Значний вплив на діяльність будь якого закладу ресторанного господарства має конкурентне середовище. При відборі конкурентів нашого закладу виходили з наступних параметрів: розташування в даному районі на відстані до одного кілометра; реалізація аналогічної продукції; наявність власної кухні та асортимент продукції власного виробництва; однакові методи обслуговування споживачів.

Основними конкурентами нашого закладу були визначені арт - кафе «Фінік» (адреса - пров. С. Бендери, 15), бар «Перехрестя» (адреса - пров. С. Бендери, 9), кафе «Сусіди» (адреса – вул. Кам'янецька, 9). Неподалік від нашого закладу розташоване кафе – пекарня «Цукерня», у якому пропонується специфічний асортимент продукції – тістечка, десерти, цукерки власного виробництва, гарячі напої. Тому даний заклад не складає нам конкуренцію.

Аналіз діяльності конкурентів здійснювали за основними ознаками по п'ятибальній шкалі (табл. 2.3).

Таблиця 2.3 – Оцінка діяльності конкурентів

Показники	Оцінка в балах		
	Арт - кафе «Фінік»	Кафе «Сусіди»	Бар «Перехрестя»
Широта асортименту	4	5	3
Додаткові послуги	5	4	2
Якість послуг	4	5	4
Рівень сервісу	4	4	4
Місткість зали	4	5	3
Середній бал	4,2	4,6	3,2

Кафе «Фінік» організовує різноманітні культурні заходи: виставки мистецтв, концерти та майстер-класи. Кафе пропонує широкий вибір напоїв, але асортимент страв обмежений. Кафе «Сусіди» реалізує широкий асортимент страв сучасної кухні і має обмежену лінійку піци в меню. У барі реалізується пиво і алкогольні напої, салати, м'ясні страви. Таким чином, наш заклад у даному районі не має серйозних конкурентів. У кожного з них свій сегмент клієнтів.

Наступний сегмент мікросередовища – постачальники. Забезпечення нашого закладу сировиною здійснюється переважно через фірми-посередники, які пропонують комплексне забезпечення продукцією: ТОВ «ГЕРМЕС СВІТ» (оптова торгівля продуктами харчування, напоями); ТОВ «ГАЛАТЕЯ» (оптова торгівля кавою, чаєм, какао та прянощами), ПП «ВЕКТОР С» (оптова торгівля молочними продуктами, яйцями, харчовими оліями та жирами) та інші.

Наступним етапом маркетингових досліджень є аналіз роботи самого закладу з метою підтримання його конкурентоспроможності на ринку ресторанних послуг. Для такого аналізу зручно застосувати SWOT – метод, який дозволяє виявити сильні і слабкі сторони діяльності, визначити можливості і загрози [22].

До сильних сторін закладу «Pronto Pizza&Sushi» можна віднести:

- зручне розташування – центральний район міста Хмельницький, поруч розташовані торговельні центри, парк;
- різноманітне меню, яке поєднує різні види кухонь – італійську, японську, сучасну; інтер'єр – в сучасному стилі лофт;
- кваліфіковані кухарі і обслуговуючий персонал у залі;
- велика площа і місткість закладу, що забезпечує можливість проводити сімейні святкування, майстер-класи, обслуговування банкетів;
- невелика кількість конкурентів;
- використання сучасного технологічного обладнання, яке дозволяє швидко виконувати замовлення;
- надання додаткових послуг і бонусів;
- хороша репутація.

До слабких сторін піцерії належать: високі ціни на деякі позиції меню; відсутність інноваційних (комп'ютерних) технологій для швидкого обслуговування клієнтів, наприклад, QR-коду (двохмірний штрих код), який відкриває нові необмежені можливості для on-line взаємодії закладу і користувачів; недостатня інформація в googl, посилання на інстаграм.

Як можливості можна запропонувати поширення реклами, впровадження дитячого меню, вегетаріанських страв.

До можливих загроз закладу відносяться: поява конкурентів з аналогічним меню; зростання цін на продукти харчування, зростання вартості комунальних послуг, що може привести до підвищення цін у меню, втрати деякого сегменту клієнтів.

Таким чином, на підставі аналізу маркетингового середовища закладу «Pronto Pizza&Sushi» можна зробити висновок, що він займає певну нішу на ринку ресторанних послуг, має своїх постійних клієнтів – любителів піци і суши; не має конкурентів у даному мікрорайоні.

2.2 Характеристика організаційно-технологічної діяльності закладу

Заклад «Pronto Pizza&Sushi» позиціонується як піцерія, але реалізує крім піци широкий асортимент суші і ролів. Він входить до мережі закладів концептуального значення категорії Food Establishment та Restaurant, тобто заклад швидкого харчування. Характеристика закладу надана в таблиці 2.4.

Таблиця 2.4 – Характеристика закладу «Pronto Pizza&Sushi»

Ознака концепції	Характеристика
Форма власності	Приватний заклад
Тип закладу	Піцерія
Знаковість	Центральна частина міста Хмельницький
Адреса	Пров. Степана Бендери, 2
Асортимент продукції	Піца, суші,
Метод обслуговування	Офіціанти, бармен
Години праці	10.00 – 22.00
Архітектурне та об'ємно-планувальне рішення будівлі	заклад розташований на першому поверсі торговельного центру «Монблан»
Дизайнерський стиль	Лофт
Місткість	60 місць
Додаткові послуги	регулярні знижки та акції; доставка піци; проведення майстер класів
Сторінки в соціальних мережах	https://prontopizza.ua/khmelnyskyi/

Заклад «Pronto Pizza&Sushi» знаходиться на першому поверсі торговельного центру «Монблан», має окремий вхід в залу. Екстер'єр піцерії наданий в додатку А. Над входом розміщена реклама «TSUNAMI SUSHI» і «PRONTO PIZZA», табличка з режимом роботи закладу - 10:00 до 22:00. Вікна у залі виконані у вигляді вітражів, на них представлені великі кольорові малюнки піци і ролів.

Вестибюль у закладі відсутній. Зала піцерії – велика і світла. Кількість місць – 60. Інтер'єр виконаний в стилі лофт (додаток Б). Особливості цього

стилю: м'яке тепле світло, використано підвісні оригінальні металеві люстри чорного кольору; пастельна колірна гамма - відтінки коричневого, сірого, бежевого. Акценти розставлені за допомогою яскравих вкраплень – дерев'яні продовгуваті ящики на чорних металевих підставках із зеленими рослинами, які розділяють зал на дві частини. У декорі використані грубі деталі - відкриті вентиляційні труби.

У залі встановлено столи з дерев'яними стільницями на металевому каркасі і зручні м'які крісла. Барна стійка також виконана із світлого дерева. За барною стійкою передбачений рекламний стенд з основним асортиментом продукції.

Основними стравами меню є: піци - «Салямі», «Капрічоза», «Капрезе», «Гавайська», «Мілано», «4 сезони», «Козацька», «Мега піца», «Маргарита», «4 сири», «Вегетаріана», «Пікантна», «Панчета», «Романа», «Прімавера», «Тонно» та багато інших різновидів; салат «Грецький» та салат «Цезар»; картопля фрі; курячі крильця, нагетси; суші; соуси; соки та газовані напої (додаток В). Багато у меню страв японської кухні, крім суші. Це, наприклад, паназія, основу якої складають чотири компоненти: перець солодкий, гриби, кукурудза, боби едамаме.

Заклад пропонує комбо - меню – це поєднання різних страв, наприклад, піца плюс суші і кока-коли, тобто, по суті, комплексний раціон. Головна перевага комбо – ціна, яка набагато нижчі, ніж замовляти ці страви окремо. Для однієї особи комбо не завжди підходить, тому що це велика порція, але для компанії – добрий варіант, враховуючі різні смаки людей.

У даному закладі спостерігається вдале поєднання сучасного інтер'єру і атмосфери, смачної продукції і якісного сервісу. Його можна віднести до закладів сімейного типу, для відпочинку компаній. Ціни на продукцію в цілому можна вважати демократичними.

Таким чином, мета діяльності закладу – приготування і реалізація продукції високої якості; кваліфіковане обслуговування споживачів щодня і банкетів і святкувань; задоволення попиту споживачів шляхом внесення змін до

меню відповідно до сучасних трендів; набір кваліфікованих кадрів; проведення фінансово-кредитних операцій [23].

У піцерії прийнято обслуговування офіціантами і барменом. Схема обслуговування – стандартна. За кожним офіціантом закріплено 20 місць. Кількість офіціантів у зміну – 3 особи. Офіціант подає кожному відвідувачу паперове меню, допомагає, при необхідності, у вибої продукції [24]. У меню після назви страви перераховуються інгредієнти, які до неї входять. Це допомагає клієнтам при проблемах з алергією на окремі продукти. Замовлення офіціант передає на кухню, отримує продукцію після приготування і подає її клієнтам. Попередньо він сервірує стіл столовими приборами. Каву, чай, пиво, газовані напої офіціант отримує у бармена. Для цього барна стійка оснащена кавомашиною, холодильною вітриною.

Часто відвідувачі приходять до закладів ресторанного господарства не тільки для того, утамувати голод, але і відпочити, поспілкуватися в компанії, тобто отримати естетичне задоволення. Важливу роль в цьому відводиться обслуговуючому персоналу, якості його роботи. Для більш повного задоволення попиту споживачів, отримання додаткового прибутку, підвищення іміджу заклад «Pronto Pizza&Sushi» пропонує широкий асортимент додаткових послуг (рис. 2.2) [25].



Рисунок 2.2 – Асортимент додаткових послуг

Для доставки піци залучається фірма «Glovo». При замовленні більш, ніж на 370 грн. – доставка безкоштовна. Заклад замовляє спеціальні коробки для доставки піци з рекламною інформацією.

Послуга – конструктор піци – дозволяє споживачам скомпонувати свою ідеальну піцу, тобто обрати інгредієнти, які їм подобаються. Заклад пропонує наступні акції: кожна друга піца в подарунок до дня народження; у понеділок (найменш завантажений день) - 1+1 = 3 піци; само вивіз замовленої заздалегідь піци – 20%, суші – 10 %. Майстер клас з приготування піци влаштовують при обслуговуванні дитячих днів народження. Для цього у закладі передбачена окрема кімната (додаток Г).

Безпосереднє приготування продукції здійснюється у зоні виробництва закладу, до складу якою входять складські приміщення для зберігання сировини і продуктів, і два цехи – загальнозаготівельний і доготівельний (кухня) (рис. 2.3) [26].

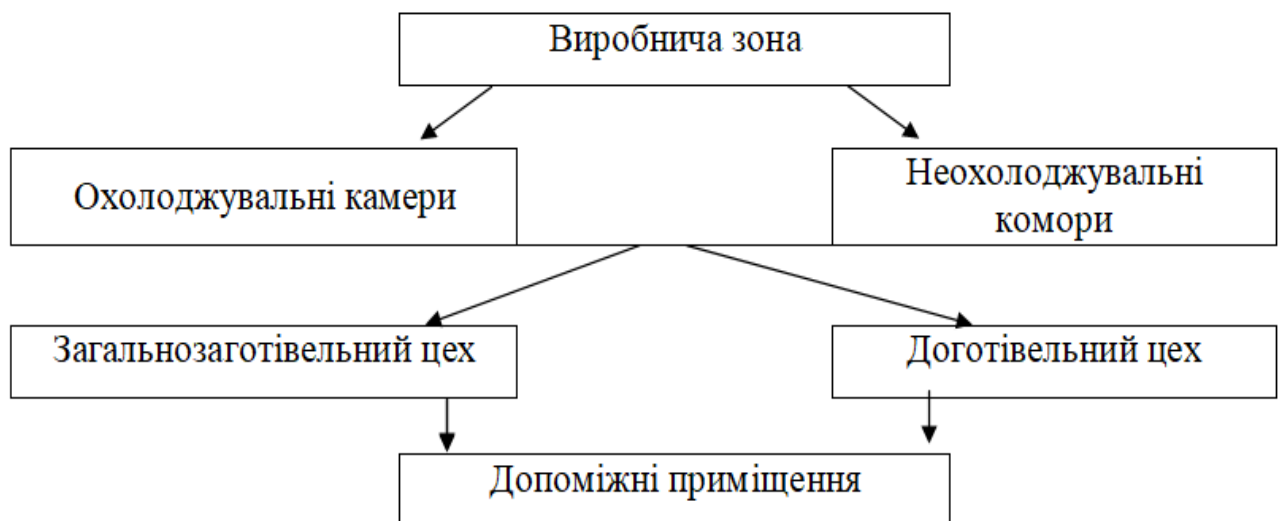


Рисунок 2.3 - Структура виробничої зони закладу

В охолоджувальних камерах зберігається продукція, яка швидко псується; м'ясо, птиця, риба, молокопродукти, масло вершкове, маргарин, гастрономія. Для них передбачені окремі камери відповідно до вимог товарного сусідства. У закладі для приготування піци використовується багато борошна. Для його зберігання передбачена комора сипучих продуктів, у якій підтримується вологість не вище 75%.

У загальнозаготівельному цеху готують напівфабрикати з м'яса, птиці, риби відповідно до кулінарного використання; здійснюють оброблення овочів.

Цех оснащений виробничими столами, мийними ваннами, м'ясорубкою для приготування фаршу і овочерізкою, кухонним інвентарем.

У доготівельному цеху відокремлені зони (додаток Д) [27]:

- приготування тіста для піци;
- формування і випікання піци;
- приготування суші і других страв;
- приготування холодних закусок і солодких страв.

Кухня оснащена тістомісильною машиною, електричними плитами, рисо варкою, шафами для випікання піци, холодильними шафами для зберігання компонентів для піци і ролів; виробничими столами.

У цеху працює у зміну 4 кухарі і 2 піцайоло за ступеневим графіком виходу на роботу, враховуючи, що цех працює з 7.00 до 22.00, а робоча зміна не повинна перевищувати 11,5 год. Штатний розклад закладу наведений в таблиці 2.5.

Таблиця 2.5 – Штатний розклад піцерії «Pronto Pizza&Sushi»

Посада	Кількість, осіб	Обов'язки
Директор	1	Організація постачання, кадрові питання, відповідальний за охорону праці
Бухгалтер	1	Калькуляція продукції, фінансові питання
Адміністратор	1	Організація роботи в торговельній залі, загальне керівництво офіціантами і барменами
Офіціанти	6	Обслуговування відвідувачів
Бармен	2	Приготування гарячих напоїв, відпускання барної продукції
Шеф кухар	1	оперативне планування виробництва, контроль за якістю продукції
Кухарі	8	Приготування напівфабрикатів, теплове оброблення продуктів, приготування холодних закусок, десертів, суші
Піцайоло	4	Заміс тіста, приготування начинки, формування і випікання піци
Допоміжний персонал	4	Миття столового посуду, кухонного посуду, прибирання приміщень
Разом	28	

Таким чином, організаційно-технологічний процес в закладі «Pronto Pizza&Sushi» налагоджений, в цілому, нормально. Заклад виконує свою функцію щодо виробництва продукції в широкому асортименті і належної якості; здійснює організацію обслуговування клієнтів, надає широкий асортимент додаткових послуг. Це дозволяє йому отримувати прибуток і витримувати конкуренцію.

2.3 Аналіз процесів формування якості піци

Батьківщиною піци вважається Неаполь, де у 1830 році, була відкрита перша піцерія «Antica Pizzeria». Pizza переводиться як «відкритий пиріг». Зараз вона розповсюджена в усьому світі, де з'явилися багато різновидів цієї страви. Її готують на основі пісочного, прісного тіста з кукурудзяного борошна. Асортимент начинок має безліч варіантів. Наприклад в Індії до неї входить маринований імбир, соєвий сир; у Японії - вугри і кальмари. Піца може бути десертом - з яблуками і цукровою пудрою. Невід'ємним інгредієнтом піци являються сири, в основному моцарелла, пармезан, горгонзола або рикотта. В якості інших компонентів використовують шинку, копчені ковбаси (наприклад, ковбаса Pepperoni), копчена курка. Надають певного смаку піци овочі: помідори, солодкий болгарський перець, молоді цукіні, консервована кукурудза і солодкий консервований ананас.

Основним компонентом піци є корж (краст). Класичний готовий корж повинний бути тонким і м'яким, при його складанні скоринка не ламається. Так перевіряється якість правильно випеченої піци. Ще одна вимога до смаку піци: він повинний змінюватися від сирного і пряного на поверхні до оливкового і томатного в середині.

Для випікання піци випускаються спеціальні печі, які дозволяють підтримувати температуру більш ніж 300°C [28]. Є заклади, у яких піцу готують на відкритому вогні.

Основні етапи приготування піци представлені в таблиці 2.6.

Таблиця 2.6 - Основні етапи приготування піци

Етапи	План дій
Приготування складових піци	Заміс і бродіння тіста; формування коржа; Приготування соусу на основі томатів або інших інгредієнтів. Підготовка начинки: нарізання овочів, м'яса, сирів тощо
Збирання піци	Нанесення соусу на піцу. Розташування інгредієнтів на соусі. Приправлення: додавання спецій, трав, солі, перцю тощо
Приготування піци	Випікання у пекарській шафі. Контроль часу: визначення оптимального часу приготування
Подача	Порціювання: розрізання на шматочки або подача в цілому. Оформлення зеленню, соусом. Подача готової піци клієнту.

Існує багато способів приготування тіста для піци. У більшості рецептів піци використовують дріжджове тісто, приготовлене опарним або безопарним способом. Можна готувати прісне тісто на соді або листкове дріжджове. Проведемо аналіз технологічного процесу приготування піци з метою визначення факторів, які формують її якість (табл. 2.7) [29].

Таблиця 2.7 - Аналіз технологічного процесу виробництва піци

Технологічний процес	Технологічна операція	Параметри	Контроль якості
Механічне кулінарне оброблення сировини	Просіювання борошна, цукру	D сита 1-2 мм	Видалення домішок
	Санітарне оброблення яєць		Санітарна безпека
	Розчинення дріжджів	T= 30...35°C	
Замішування тіста	З'єднання компонентів, перемішування	T= 30-35°C	Структура тіста
	Бродіння тіста	T= 30...35°C t – 3 год.	Збільшення об'єму тіста
Приготування начинки	Нарізання інгредієнтів, приготування томатного соусу		Форма нарізки, консистенція
Формування	Розкачування тіста, укладання начинки	Товщина тіста – 1,5...2 см	Рівномірність укладання начинки
Теплове оброблення	Випікання	T= 250...280°C, t – 7...10 хв.	Доведення до готовності
Реалізація	Оформлення	T = 90° C	Готова продукція

Для класичного тіста краще використовувати спеціальне борошно, дріжджі, оливкову олія, сіль і вода. Оливкова олія надає тісту еластичність. Краще замішувати тісто руками, після бродіння його розкачують тонким шаром. Піцайоло крутять тісто для піци на пальцях, це дозволяє зберегти повітря всередині тіста, воно виходить більш пишним. Далі корж покривають томатним соусом, викладають начинку, посипають тертим сиром.

Спосіб приготування піци, при якому на тісто, розкачане у вигляді кружальця, кладуть начинку, а потім запікають, є незручним. Тісто піднімається і начинка не утримується на тестовій основі у процесі запікання. Підвищити якість піци дозволяє використання методу попереднього випікання тестової заготовки.

Вимоги до якості піци представлено в таблиці 2.8.

Таблиця 2.8 - Вимоги до якості піци

Зовнішній вигляд	Колір	Консистенція	Смак і запах
Форма – кругла, начинка рівномірно розподілена	Тіста - світло-коричнева, з глянцем; начинки - світла	Тіста - добре пропечена, м'яка, краї – хрусткі; начинки – м'яка, соковита	Властивий дріжджовому тісту, з ароматом компонентів начинки

Таким чином, на якість борошняних кулінарних виробів, а саме піци, впливає якість сировини. Дріжджі повинні бути свіжими, краще – «живими», а не сухими; борошно – з сильної клейковиною. Аналізується на якість весь технологічний процес приготування тіста: дотримання температурних режимів, тривалість процесів замісу, бродіння, випікання.

3 РОЗРОБКА РЕКОМЕНДАЦІЙ ЩОДО ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ БОРОШНЯНИХ КУЛІНАРНИХ ВИРОБІВ У ПІЦЕРІЇ «PRONTO PIZZA&SUSHI»

3.1 Організація контролю якості борошняних кулінарних виробів у піцерії

Забезпечення контролю якості продукції безпосередньо впливає на процес обслуговування і відповідно прибуток закладу. Його можна вважати основним критерієм конкурентоспроможності закладу. Контроль якості на всіх етапах виробництва та реалізації продукції сприяє ефективній діяльності закладу. Класифікація видів контролю якості продукції, у тому числі і борошняних кулінарних виробів, представлена на рисунку 3.1 [30].

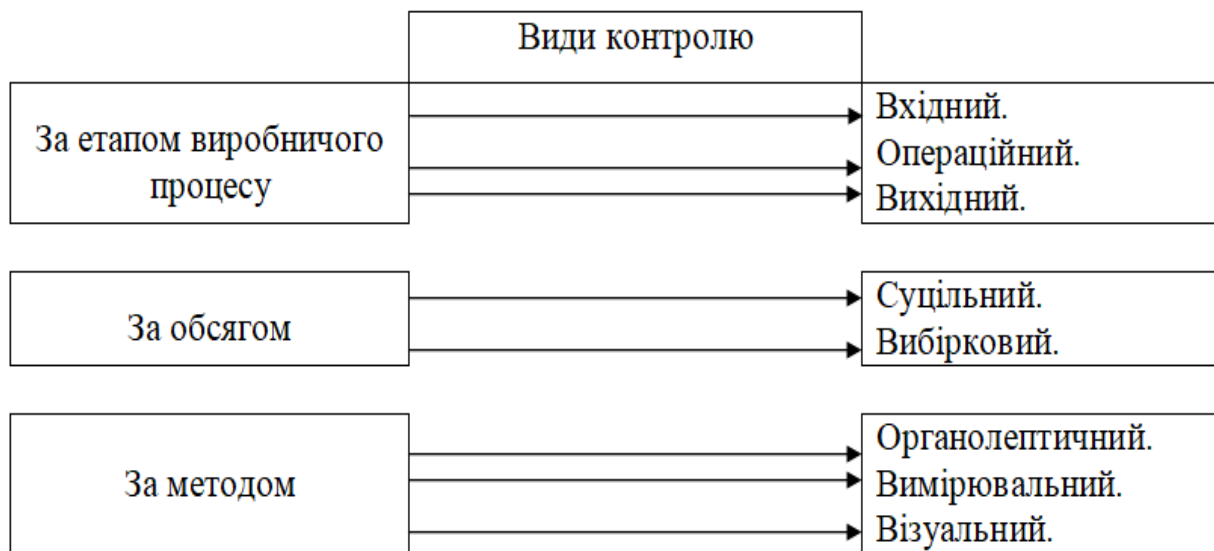


Рисунок 3.1 – Класифікація видів контролю

Якість готової продукції починається з якості сировини. Вхідний - це контроль сировини і продуктів при надходженні у заклад від постачальників. Вся сировина повинна мати супроводжувальні документи, у яких вказується: виробник, найменування, термін виробництва і гарантійний, маркування. Для продукції, що швидко псується, додається сертифікати відповідності (якості).

Для деяких видів продукції наводяться технічні характеристики. Наприклад, для борошна, яке використовується для приготування дріжджового

тіста для борошняних кулінарних виробів, велике значення має кількість і якість клейковини. Для приготування листкового і дріжджового тіста використовують борошно із сильною клейковиною. Вироби з такого тіста збільшуються в об'ємі, мають пористу структуру, добре зберігають форму.

За обсягом цей контроль повинен бути суцільним. Він здійснюється візуальним і вимірювальним методами. Візуально визначається цілісність тари і упакування. А вимірюють масу товару і її відповідність зазначеній у документах. Прийом сировини на невеликих підприємствах здійснює шеф – кухар (зав. виробництвом). Усі відомості вносяться до журналу обліку вхідного контролю. При виявленні невідповідної якості продукцію повертають постачальнику.

Якість страв залежить від умов зберігання продуктів. При визначенні запасів сировини для зберігання необхідно враховувати періодичність завою, відстань до постачальників. Борошно, цукор мають тривалий термін реалізації, їх зберігають не більш, ніж 5-7 днів [26]. Контроль якості сировини в процесі зберігання здійснюється періодично.

Основним видом контролю є операційний, якій здійснюється на всіх етапах приготування продукції: якість напівфабрикатів, що виходять із загальнозаготівельного цеху; виконання технологічних операцій з приготування продукції, їх послідовність. Проведення операційного контролю сприяє вчасному усуненню порушень норм на окремих етапах приготування продукції. Контроль за дотриманням послідовності технологічних операцій, режимами кулінарного оброблення здійснює шеф – кухар або бригадир цеху.

У ході технологічного процесу приготування борошняних кулінарних виробів (піци) контролюється дотримання: рецептури дріжджового тіста; температурних параметрів; умов приготування тіста - температура бродіння +35...+40°C, тривалість – 3...4 год.; рецептури формування піци; режимів теплового оброблення (табл. 3.1).

Таблиця 3.1 – Параметри операційного контролю приготування піци

Процес	Параметри контролю
Заміс дріжджового тіста	Дотримання рецептури: кількість борошна, води, дріжджів, солі, цукру. Дотримання температурних параметрів компонентів - температура води - +30...+35 °С, борошна – кімнатна
Приготування тіста	Температура бродіння +35...+40°С, тривалість – 3...4 год.;
Формування піци	Форма виробу; товщина коржа; співвідношення тіста і начинки
Теплове оброблення виробів	Температура випікання +300...+350°С, Тривалість - 10...12 хв.

Рецептура, тобто норми витрати сировини за масою бруто і нетто та вихід напівфабрикатів у закладах ресторанного господарства наведені в технологічних картах, які розроблені на підставі збірників рецептур. Для продукції, якої не має у збірниках, досвідчені кухарі закладу самі відпрацьовують рецептури і розробляють технологічні картки. Їх підписують бухгалтер і шеф-кухар, затверджує директор.

Методи операційного контролю представлені на рис. 3.2 [30].

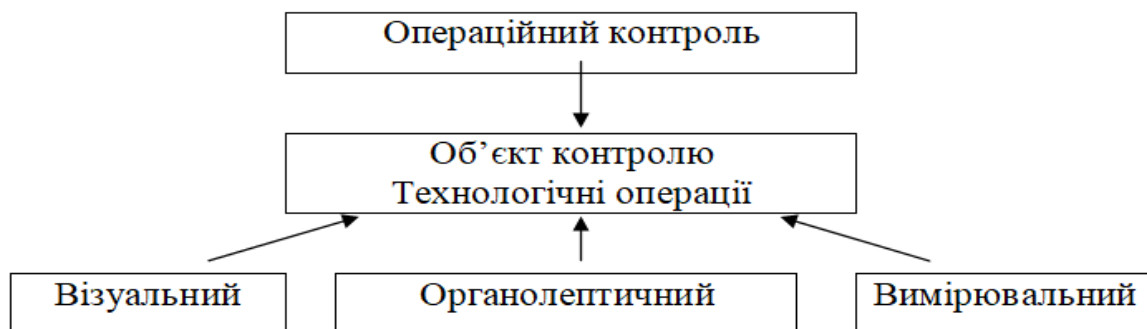


Рисунок 3.2 – Методи операційного контролю

Візуальний контроль здійснюється, наприклад, за процесом бродіння тіста – збільшення його в об'ємі, або форма і товщина коржа для приготування піци, рівномірність розподілу начинки по поверхні коржа. Для вимірювання параметрів температури є термометри.

Завершальним етапом контролю випуску кулінарної продукції є вихідний, тобто оцінка якості перед реалізацією продукції споживачам. Якщо продукція випускається партіями, наприклад, перші страви, то оцінюється зовнішній вигляд, консистенція, запах і смак (на сіль, кислоту тощо). Контролюється кожна нова партія продукції. Кулінарна продукція, яка виготовляється на замовлення або по одинці (піца) контролюється тільки за зовнішнім виглядом, збереженню форми, ступень пропікання (підгоріла чи ні). Також може проводитися вимірювальний контроль – зважується маса порцій. За якість відповідальність несе кухар, який приготував цю продукцію. Для даної продукції контроль проводиться у процесі приготування.

Шеф – кухар може періодично перевіряти на роздачі оформлення страв, по можливості наявність у них окремих компонентів. Офіціант, при отриманні страви також оцінює якість за зовнішнім виглядом.

У світовій практиці прийняті наступні органолептичні показники якості піци (табл. 3.2) [31].

Таблиця 3.2 Органолептичні показники якості піци

Показник	Характеристика
Зовнішній вигляд	Виріб круглої форми, змазаний соусом, начинка рівномірно розкладена, поверхня покрита скоринкою. Бортики змащені маслом
Колір	Тіста - кремовий, бортик - золотистий. Розплавлений сир має на поверхні золотисту скориночку.
Консистенція	Корж має пористу структуру, без непромесів. Бортик - хрусткий. Розплавлений сир - в'язкий, пастоподібний.
Смак і запах	Відповідний інгредієнтам, без сторонніх присмаку і запаху

Таким чином, першочерговими критеріями роботи закладу є якість і безпека продукції, яку виробляє заклад харчування. Тому контроль за якістю продукції повинен здійснюватися постійно. Це забезпечить належний рівень якості страв. За аналізом результатів контролю визначаються шляхи підвищення якості продукції.

3.2 Пропозиції щодо планування та забезпечення якості борошняної кулінарної продукції в піцерії «Pronto Pizza&Sushi»

Діяльність закладу ресторанного господарства, яка спрямована на підвищення якості продукції повинна бути постійною. Будь-яка складова виробництва може бути об'єктом для вдосконалення якості: рецептура, сировинна база, технологічний процес, матеріально-технічна база (структура приміщень, обладнання, інвентар), організація праці, рівень кваліфікації кадрів і т. д. Висока якість продукції і послуг забезпечує підвищення конкурентоспроможності закладу.

Основні принципи системи якості, яка повинна бути в закладі, представлена на рисунку 3.3 [32].

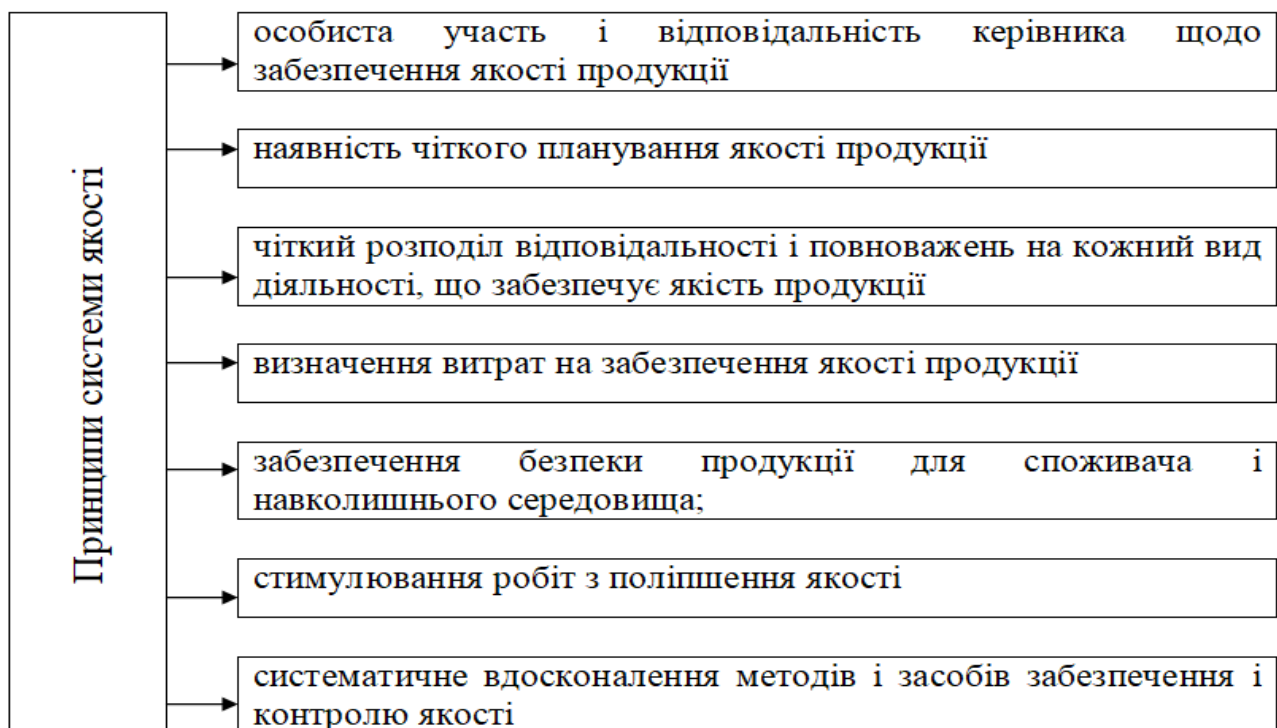


Рисунок 3.3 – Основні принципи системи якості закладу

Формування якості нової кулінарної продукції починається при її проектуванні, тобто розробки проекту рецептури на основі рецептури продукції

– аналога, до якої відноситиметься новий виріб. Етапи розроблення рецептури представлено на рис. 3.4.

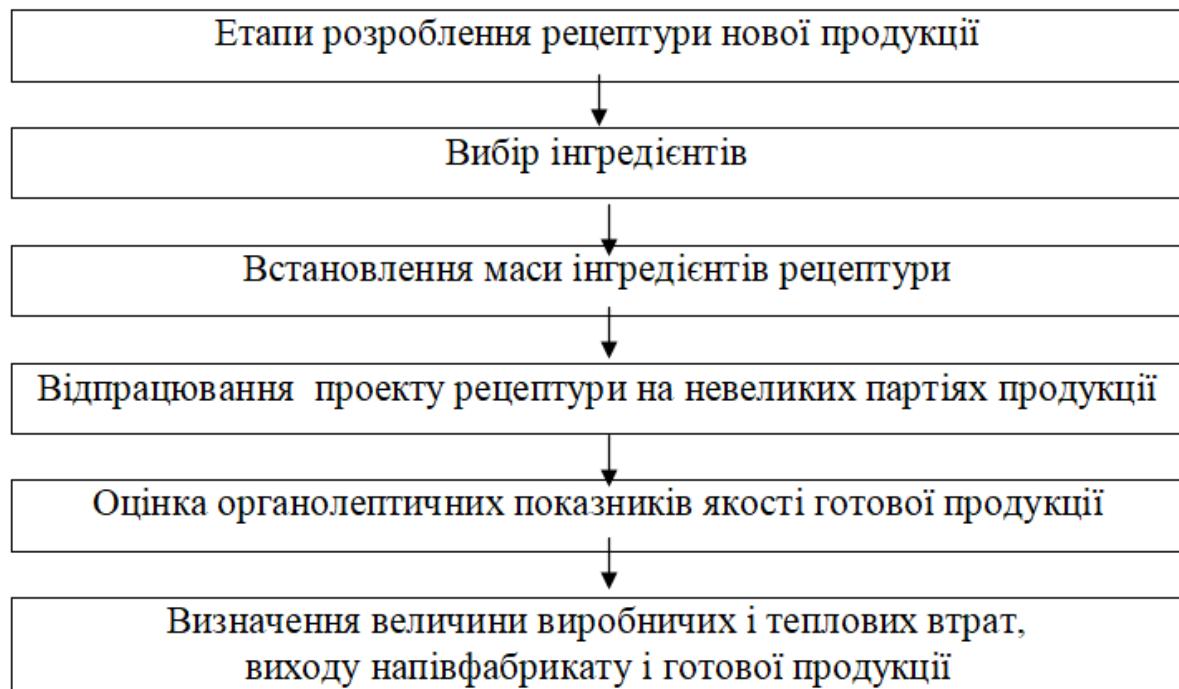


Рисунок 3.4 - Етапи розроблення рецептури кулінарної продукції

При виборі інгредієнтів враховують наступні фактори: сировина повинна бути доступною, перевага надається овочам, зелені, які вирощують у даній місцевості, тобто свіжим; поєднання компонентів повинно створювати певні смаки. В останні роки з'явилися нові кулінарні тренди – безглютенове, веганське харчування [33]. Тому є необхідність створення піци і для даного контингенту. Маса інгредієнтів при першому відпрацюванні може обиратися на смак кухаря, після органолептичної оцінки вона корегується.

Виробничий процес приготування продукції високої якості повинен відповідати сучасному рівню розвитку науки й техніки. До нього пред'являють наступні вимоги: забезпечення високого рівня продуктивності праці; впровадження передових прийомів і методів праці; зменшення шкідливих впливів на людину та довкілля.

На формування якості кулінарної продукції впливає технологічне обладнання для її приготування. У виробництві борошняних кулінарних

виробів використовуються наступні види обладнання: просіювач для борошна (видалення сторонніх домішок, а для збагачення його киснем, що підвищує інтенсивність процесу бродіння), тістомісильна машина і пекарські шафи. Для приготування піци випускається обладнання в комплекті для здійснення усіх операцій. У мінімальний набір для піцерії входять [34]:

- тістомісильна машина, або планетарний міксер. Краще вибрати із спіральним робочим органом, який забезпечує оптимальну структуру тіста і нетривалий заміс;

- тісторозкочувальна машина або прес для формуванні краста піци. Звичайно, демонстрація майстерності піцайоло, коли він підкидує і розтягує пласт тіста, є привабливою для клієнтів. Але при потоковому виробництві це нереально;

- стіл холодильний для компонентів для піци;

- піч для випікання піци. Її особливість - наявність у камері спеціальної поверхні з каменя. Така конструкція перешкоджає пригоранню продукції, забезпечує підтримання високих температур у стабільному діапазоні. Піцу за допомогою дерев'яної лопати поміщають безпосередньо на поверхню поду;

- витяжний зонд для теплового обладнання.

Відмінним варіантом для отримання оригінального смаку піци є використання дров'яної печі. Але їх використання потребує додаткових фінансових витрат; установки потужної вентиляції, отримання дозволів, у першу чергу, від пожежників.

Для приготування продукції високої якості важливе значення має людський фактор, тобто чітке дотримання працівниками норм закладки продуктів, послідовності і параметрів технологічного процесу.

Для приготування піци є спеціальна професія – піцайоло [35]. Вони розробляють нові рецепти, винаходять оригінальні смаки; здійснюють весь процес, контролюють наявність, якість та свіжість продуктів; дотримуються санітарних норм та вимог безпеки. Гарний піцайоло знає всі рецепти тіста та різні види начинки.

Керівництво закладу, яке безпосередньо відповідає за якість продукції та послуг, повинно створювати умови роботи, які сприяють розкриттю можливостей кожного працівника у формуванні якості. Особливе значення має система стимулювання та винагороди за досягнуті результати. Працівники повинні періодично підвищувати кваліфікацію шляхом навчання на курсах, семінарах, вебінарах; шукати можливість стажування у кращих закладах.

Таким чином, висока якість кулінарної продукції є важливим фактором існування закладу в бізнесі. На першому етапі відвідувача можна залучити в заклад рекламою, інтер'єром або цікавим, оригінальним меню. Але вдруге він відвідає заклад тільки при умові, що йому сподобається якість страв і обслуговування. Висока якість забезпечує стабільний попит. Високоякісна продукція сприяє прибутковій діяльності закладу.

Пропонуємо наступні пропозиції формування якості продукції в піцерії «Pronto Pizza&Sushi» (табл. 3.3).

Таблиця 3.3 - Пропозиції щодо формування якості продукції в піцерії

Назва заходу	Зміст заходу	Очікуваний результат
Формування сучасного асортименту	Розробка рецептур піци з включенням інгредієнтів оздоровчого харчування: безглютенових, веганських.	Залучення нового сегменту споживачів. Збільшення попиту на кулінарну продукцію. Створення позитивного іміджу
Удосконалення матеріально-технічної бази	Придбання професійного обладнання для приготування піци	Забезпечення випуску продукції високої якості
Управління процесами підвищення якості продукції	Матеріальне і моральне стимулювання персоналу	Підвищення продуктивності праці. Збільшення обсягу продукції, що реалізується

ВИСНОВКИ

Забезпечення якості продукції включає в себе взаємопов'язані і взаємозалежні стадії та операції - від приймання сировини до зберігання і реалізації готової продукції. Навіть тільки одна незадовільне виконана операція в технологічному процесі виробництва продукції може зіпсувати решту високоякісної роботи і не дозволить одержати продукцію належної якості. А тому необхідно чітко дотримуватися технологічної дисципліни, запропонованої нормативно-технічною документацією, контролювати якість виконання не тільки всього технологічного процесу, але й якість виконання проміжних операцій.

Для стабільного випуску продукції високої якості необхідно також підвищувати технічне оснащення закладів, удосконалювати механізм управління якістю продукції.

Мета даної роботи - теоретичне обґрунтування факторів, які впливають на якість кулінарної продукції, розроблення пропозиції щодо планування та забезпечення якості борошняної кулінарної продукції в піцерії «Pronto Pizza&Sushi».

У першому розділі визначено поняття, сутність і показники якості кулінарної продукції. Відповідно до специфіки ресторанного господарства під якістю продукції розуміють сукупність її властивостей щодо придатності забезпечувати певні потреби людини. На якість кулінарної продукції впливає багато факторів: вибір сировини; досконалість рецептури та технології; рівень технічної оснащеності виробництва; наукова організація праці; кваліфікація кадрів, досвід та знання персоналу, дотримання технологічної дисципліни.

Якість продукції оцінюється певними показниками, які характеризують її властивості, які поділяють на прості, які легко оцінити - зовнішній вигляд, колір, запах, смак; складні - пов'язані із споживанням продукції - перетравлюваність, засвоюваність, біологічна та енергетична цінність, харчова нешкідливість та ін. Для визначення показників якості продукції

використовують різні методи: розрахунковий, експертний, диференційний, комплексний. Вибір методу залежить від стадії технологічного процесу,

Проаналізовані фактори підвищення якості кулінарної продукції в закладах ресторанного господарства, які розподіляються на технічні, організаційні, економічні та соціальні.

У другому розділі проведений аналіз факторів макросередовища: демографічних, економічних, політико-правових, науково-технічних - з позицій впливу на діяльність піцерії «Pronto Pizza&Sushi».

Заклад «Pronto Pizza&Sushi» реалізує два види кулінарної продукції: піца (італійська кухня) і суші (японська кухня). Відповідно це розширює коло потенційних споживачів. Проведена сегментація потенційних відвідувачів закладу за різними принципами

Значний вплив на діяльність будь якого закладу ресторанного господарства має конкурентне середовище. Аналіз діяльності конкурентів здійснювали за основними ознаками по п'ятибальній шкалі: широта асортименту, додаткові послуги, якість продукції та послуг.

До сильних сторін закладу «Pronto Pizza&Sushi» можна віднести: зручне розташування; різноманітне меню; інтер'єр – в сучасному стилі лофт; кваліфіковані кухарі; невелика кількість конкурентів; надання додаткових послуг і бонусів; хороша репутація.

Заклад «Pronto Pizza&Sushi» позиціонується як піцерія, але реалізує крім піци широкий асортимент суші і ролів. У піцерії прийнято обслуговування офіціантами і барменом. Схема обслуговування – стандартна. Для більш повного задоволення попиту споживачів, отримання додаткового прибутку, підвищення іміджу заклад «Pronto Pizza&Sushi» пропонує широкий асортимент додаткових послуг: доставка продукції; конструктор піци; проведення майстер класів; скидки і бонуси.

Безпосереднє приготування продукції здійснюється у зоні виробництва закладу, до складу якою входять складські приміщення для зберігання сировини і продуктів, і два цехи – загальнозаготівельний і доготівельний

(кухня). Проведений аналіз технічного оснащення закладу, організації виробничих процесів; штатного розкладу.

Проаналізований технологічний процес приготування піци і визначено фактори, які формують її якість: дотримання температурних режимів, тривалість процесів замісу, бродіння, випікання.

У третьому розділі наведено організація контролю якості борошняних кулінарних виробів у піцерії. Основними видами контролю є вхідний, операційний і вихідний. Вхідний - це контроль сировини і продуктів при надходженні у заклад від постачальників. Основним видом контролю є операційний, якій здійснюється на всіх етапах приготування продукції: якість напівфабрикатів, що виходять із загальнозаготівельного цеху; виконання технологічних операцій з приготування продукції, їх послідовність. Завершальним етапом контролю випуску кулінарної продукції є вихідний, тобто оцінка якості перед реалізацією продукції споживачам.

Запропонувати напрями планування та забезпечення якості борошняної кулінарної продукції в піцерії «Pronto Pizza&Sushi»: формування сучасного асортименту - розробка рецептур піци з включенням інгредієнтів оздоровчого харчування: безглютенових, веганських; удосконалення матеріально-технічної бази - придбання професійного обладнання для приготування піци; управління процесами підвищення якості продукції - матеріальне і моральне стимулювання персоналу.

ПЕРЕЛІК ДЖЕРЕЛ ПОСИЛАННЯ

1. Трасковська О.І., Кузьмін О.В. Методи оцінювання якості кулінарної продукції. URL: <https://dspace.nuft.edu.ua/server/api/core/bitstreams/8e9e6214-0bcb-4c3b-8d9b-de2fc131a02c/content> (дата звернення: 01.06.2024).
2. ISO 22000:2018 Система менеджменту харчової продукції. Вимоги до будь-якої організації, яка бере участь у ланцюзі створення харчової продукції. URL: https://sfero.org.ua/wp-content/uploads/2020/04/ISO-22000-2018-2_sfero.pdf (дата звернення: 07.05.2024).
3. Управління якістю продукції ресторанного господарства. URL: https://pidru4niki.com/87561/turizm/upravlinnya_yakistyu_produktsiyi_restorannogo_gospodarstva. (дата звернення: 08.05.2024).
4. Постова В.В. Якість продукції та послуг як об'єкт управління на підприємствах ресторанного господарства./ В.В. Постова. // Економіка та суспільство. – 2021. № 41. – С. 56-62.
5. ДСТУ ISO 9000:2015 Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів. URL: <https://khoda.gov.ua/image/catalog/files/%209000.pdf>. (дата звернення: 11.05.2024).
6. Науменко М.О. Управління якістю обслуговування споживачів в підприємствах ресторанного господарства / М.О. Науменко, О.І. Бляшенко // Вісник економіки транспорту і промисловості. - 2021. № 33. – С. 121-123.
7. Сусол Н. Методи контролю якості технологічних операцій виготовлення кулінарної продукції./ Н. Сусол, В. Куць. // Вимірвальна техніка та метрологія. - 2018. № 73 – С. 113-117.
8. Комплексна оцінка якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства. URL: https://elib.tsatu.edu.ua/dep/ate/tpzpsg_2/page4.html. (дата звернення: 21.05.2024).
9. Світличин І.І. Методичний підхід до оцінювання якості продукції./ І.І. Світличин// Економіка, управління та адміністрування. - Житомир: Житомирська політехніка, - 2023. № 1 (103). - С. 64-69.

10. Безродна С.М. Управління якістю: навч. посіб. для студентів економічних спеціальностей / С.М. Безродна. – Чернівці: ПБКФ «Технодрук», 2017. – 174 с.

11. Мережко Н.В. Управління якістю: підруч. для вищ. навч. закл./Н.В. Мережко, В.В. Осієвська, Н.С.Ясинська. – К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2018. - 216 с.

12. Кузьмін О.В, Губар Т.М. Методи оцінювання якості кулінарної продукції. URL: <https://dspace.nuft.edu.ua/server/api/core/bitstreams/9c105aa2-18d7-40bf-9b9b-41367096b321/content>. (дата звернення: 23.05.2024).

13. Петрова І.А. Загальні методи визначення якості та безпеки споживчих товарів : навч.-практ. посіб. // І.А. Петрова, С.О. Петров, Л.В. Кричковська. – Харків : ФОП Крамаренко Ю.М., 2017. – 233 с.

14. Крайнюк Л.М. Методи контролю продукції тваринництва та рослинних жирів./ Л.М. Крайнюк, Л.Р. Димитрієвич та ін.; ХДУХТ – Х. 2019. – 237с.

13. Гросул В.А. Практичні аспекти управління якістю при формуванні бізнес-моделі підприємства ресторанного господарства./ В.А. Гросул, Т.П. Іванова. // Вісник НТУ «ХПІ». 2016. №7(1179). С. 132-137/

14. Локаворство: сезонне меню на вашому столі. URL: <https://zhyvyaktyvno.org/news/lokavorstvo-sezonne-menu-na-vashomu-stol>. (дата звернення: 17.05.2024)/

15. Дзюбан В.А. Локаворство як один із способів здорового способу життя/ В.А. Дзюбан; О.В. Ткачук // Проблеми формування здорового способу життя у молоді: зб. матеріалів XI Всеукр. наук.-практ. конф. молодих учених та студентів. Одеса, 4–6 жовтня 2018 р. – Одеса, 2018. – С. 88–89.

16. Крафтова їжа. URL: <https://nashe-vse.com/ua/kraftova-zha/> (дата звернення: 17.05.2024).

17. Управління якістю продукції та послуг: посібн. / Е.В. Білецький, Д.А. Янушкевич, З.Р. Шайхлісламов. КНТЕУ- К. : КНТЕУ, 2019. – 222 с.

18. Маркетинг : навч. посіб. / Н. Іванечко, Т. Борисова, Ю. Процишин. - Тернопіль : ЗУНУ, 2021. - 180 с.
19. Афанасьєва О. П. Маркетинг в ресторанному господарстві : навч.-метод. посібник / О.П. Афанасьєва, О.В. Жегус, М.В. Михайлова. –Х. : Видавництво Іванченка І.С., 2016 – 18 с.
21. Нечаюк Л.І., Телеш Н.О. Готельно-ресторанний бізнес: Менеджмент. URL: https://tourlib.net/books_ukr/nechauk532.htm. (дата звернення: 01.06.2024).
22. SWOT-аналіз компанії: що це таке та навіщо потрібно. URL: <https://business.olx.ua/statti/swot-analiz-kompanii-shcho-tse-take-ta-navishcho-potribno/>. (дата звернення: 01.06.2024).
23. Паска М.З. Організація ресторанного господарства : навч. посіб. Львів: ЛДУФК ім. Івана Боберського, 2022. 212 с.
24. Архіпов В.В. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства: навч. пос. / В.В. Архіпов, В.А. Русавська. – Київ : ЦУЛ, 2019. – 342 с.
25. Завгородня О.Є. Додаткові послуги та інновації в соціокультурному просторі ресторанного бізнесу.
26. Павлюченко О.С. Організація виробництва в закладах ресторанного господарства. / О.С. Павлюченко, А.В. Гавриш. – Київ: НУХТ, - 2017. – 227 с.
27. Архіпов В. В. Організація ресторанного господарства : навч. посіб. / В. В. Архіпов. – Київ : ЦУЛ, 2019. – 280 с.
28. Збірник рецептур
29. Технологія продукції ресторанного господарства
30. Цюцяк А.Л. Контроль в системі управління якістю на підприємствах ресторанного господарства. / А.Л. Цюцяк. // Науково-інформаційний вісник. Економіка. – 2020. №12. – С. 251-259.
31. Органолептичний контроль якості продукції. URL: https://pidruniki.com/87567/turizm/organoleptichniy_kontrol_yakosti_produktsiyi (дата звернення: 01.06.2024).

32. Шляхи підвищення управління якістю продукції на підприємстві. URL: <http://www.spilnota.net.ua/ru/article/id-1561/> (дата звернення: 07.06.2024).
33. Поворознюк І.М. Інноваційні технології в ресторанному бізнесі / І.М.Поворознюк // Економіка і суспільство. - Вип. №30, 2021. – С. 61-67.
34. Вибір обладнання для приготування піци. URL: <https://hotmax.com.ua/ua/novosti/vyibor-oborudovanie-dlya-prigotovleniya-pitstsyi.html>. (дата звернення: 01.06.2024).
35. Піцайоло – традиція чи мода? URL: <https://mapizza.com.ua/piczajolo-tradycziya-chy-moda/> (дата звернення: 08.06.2024).

ДОДАТКИ

Додаток А

Екстер'єр закладу «Pronto Pizza&Sushi»











Додаток Б
Інтер'єр закладу







Додаток В

Асортимент продукції

 <p>NEW</p>	 <p>NEW</p>	 <p>NEW</p>	 <p>NEW</p>
<p>🍷 15 ₴ 470 г</p> <p>Делюкс</p> <p>Соус вершковий, креветка тигрова, сир моцарела, салат чука, соус унагі</p>	<p>🍷 16 ₴ 495 г</p> <p>Буффало</p> <p>Соус песто, сир моцарела, сир рікота, помідор чері, телятина ростбіф, базилік</p>	<p>🍷 16 ₴ 570 г</p> <p>Сальмоне</p> <p>Соус вершковий, сир моцарела, лосось, лимон, сир рікота, рукола</p>	<p>🍷 16 ₴ 495 г</p> <p>Фрутті ді Маре</p> <p>Соус вершковий, креветка тигрова, розмарин, сир рікота, сир моцарела, ...</p>

 <p>РОЛ МІСЯЦЯ</p>	 <p>NEW</p>	 <p>NEW</p>	 <p>NEW</p>
<p>265 г</p> <p>Рол місяця – Мікадо</p> <p>Рис, норі, сир Філадельфія, соус кімчі, майонез, огірок, манго, креветка, ікра тобіка</p>	<p>🍷 13 ₴ 220 г</p> <p>Каліфорнія Old School</p> <p>Рис, норі, майонез, лосось, авокадо, огірок, ікра тобіко</p>	<p>🍷 7 ₴ 230 г</p> <p>Рол Ясай</p> <p>Рис, норі, майонез, айсберг, огірок, авокадо, перець солодкий, кунжут</p>	<p>🍷 14 ₴ 250 г</p> <p>Рол Вулкан</p> <p>Рис, норі, сир фета, лосось смажений в темпурі, огірок, ікра тобіко, кунжут</p>

			
<p>🍷 7 ₴ 250 г</p> <p>Тяхан з Креветками</p> <p>Перець солодкий, гриби, кукурудза, боби едамаме, креветки, рис, цибуля зелена, кунжут, соус на вибір: Теріякі/Соевий/...</p>	<p>🍷 8 ₴ 250 г</p> <p>Тяхан з Лососем</p> <p>Перець солодкий, гриби, кукурудза, боби едамаме, лосось, рис, цибуля зелена, кунжут, соус на вибір: Теріякі/Соевий/...</p>	<p>🍷 9 ₴ 250 г</p> <p>Локшина рисова з лососем</p> <p>Перець солодкий, гриби, кукурудза, боби едамаме, лосось, цибуля зелена, кунжут, локшина рисова, соус на вибір: Теріякі/...</p>	<p>🍷 8 ₴ 250 г</p> <p>Локшина рисова з креветками</p> <p>Перець солодкий, гриби, кукурудза, боби едамаме, креветки, цибуля зелена, кунжут, локшина рисова, соус на вибір:...</p>

Додаток Г
Кімната для майстер класу



Додаток Д
Виробниче приміщення закладу

