

Власник документу:
Плясовська Катерина Андріївна

ID перевірки:
1003411737

Дата перевірки:
23.05.2020 17:11:47 EEST

Тип перевірки:
Doc vs Internet + Library

Дата звіту:
23.05.2020 17:15:58 EEST

ID користувача:
93905

Назва документу: Курсач по флотелям ред

ID файлу: 1003427350 Кількість сторінок: 45 Кількість слів: 8714 Кількість символів: 64642 Розмір файлу: 442.50 KB

19.7% Схожість

Найбільша схожість: 5.11% з джерело <https://ua-referat.com/%D0%9E%D1%80%D0%B3%D0%B0%D0%BD%D1%96%D0%B..>

19.7% Схожість з Інтернет джерелами 114 Page 47

0.24% Текстові збіги по Бібліотеці акаунту 3 Page 48

0% Цитат

Не знайдено жодних цитат

0% Вилучень

Вилучений текст відсутній

Підміна символів

Заміна символів 31

ЗМІСТ

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Вступ..... | 6 |
| Розділ 1 Теоретичні аспекти обслуговування та організації харчування на флотелях..... | |
| 1.1. Характеристика флотелів, як засобу надання туристичних послуг..... | 9 |
| 1.2. Аналіз послуг з харчування в готельній індустрії..... | 11 |
| 1.3. Особливості надання послуг з харчування на водному транспорті..... | 16 |
| 1.4. Аналіз асортименту кулінарної продукції під час водних круїзів..... | 20 |
| Розділ 2 Практична частина..... | 25 |
| 2.1. Опис інтер'єру закладу харчування на флотелі..... | 25 |
| 2.2. Вдосконалення системи харчування на флотелях..... | 26 |
| 2.3. Вдосконалення роботи закладу харчування на флотелі..... | 32 |
| 2.4. Організація шведського столу..... | 36 |
| 2.5. Розрахунок кількості персоналу для обслуговування заходу..... | 40 |
| 2.6. Розрахунок предметів матеріально-технічного забезпечення..... | 41 |
| Висновки..... | 43 |
| Список використаних джерел..... | 44 |
| Додатки..... | 47 |

ВСТУП

На сьогоднішній день водний транспорт має велике значення для багатьох країн в економічному плані. Саме завдяки річковому транспорту здійснюється перевезення вантажів внутрішніми водами країни, адже річковий транспорт ефективніший та економічніший, ніж залізничний та автомобільний. Також популярністю користуються річкові туристичні маршрути.

Україна володіє двома широкими та повноводними річками, які сьогодні використовуються для транспортних та пасажирських перевезень. Це річки Дніпро та Дунай. Загальна довжина транспортних шляхів складає 1672 км [1]. Пасажирські перевезення здійснюються як міжнародні, так і місцеві. Найчастіше міжнародні пасажирські перевезення відбуваються з морських портів паромами та теплоходами. Пасажирські річкові перевезення здійснюються туристичними катерами та тривають не більше декількох годин. Зазвичай такі пасажирські перевезення проходять у вигляді оглядових екскурсій краєвидами понад Дніпром.

Річкові круїзи вигідно відрізняються від морських наявністю красивих видів на узбережжі, мінливих у міру просування по маршруту, великою кількістю стоянок, наявністю гідротехнічних споруд, шлюзів і гребель, які є об'єктами екскурсійного показу. Плавання по річках супроводжується меншою схильністю впливу негоди, штормів і хвилювання, меншими витратами на утримання судна. Як правило, маршрути турів пролягають у внутрішніх водах. Рейси проходять з зупинками в невеликих містах, відвідування яких дозволяє познайомитися з місцевою культурою, цінним історичним і культурним спадком, зборами приватних і державних колекцій в місцевих музеях та ін.

Останнім часом у світі відроджується річкове судноплавство. Цьому є пояснення – як зазначалося вище, судноплавство є найбільш екологічним видом транспорту. Також відроджується і туристичний напрямок використання річкового потенціалу країн. Для цього створюються різноманітні готелі, які

розташовуються на спеціально обладнаних річкових судах. Такі готелі отримали назву «флотелі». Вони особливі тим, що туристи отримують різноманітні враження «на місці», тобто постійно перебуваючи у готелі.

Однак існує проблема якісного здійснення річкових круїзів. Пов'язана вона з нестачею інформації та практичних аспектів з питань організації харчування та обслуговування під час річкових круїзів. З моніторингу існуючих літературних даних стало відомо, що судна середнього класу мають недостатньо широкий асортимент кулінарної продукції та низький рівень обслуговування. Харчування, яке пропонується під час річкових круїзів не можна назвати збалансованим. У зв'язку з цим вдосконалення системи харчування на флотелях є актуальною темою, а новизною є розробка організації збалансованого харчування та обслуговування на флотелях.

Враховуючи зазначене, пріоритетними напрямками щодо покращення розвитку організації та обслуговування на річковому транспорті в Україні мають бути розроблена науково обґрунтована стратегія модернізації закладу харчування на флотелі. Особливу роль при цьому слід відвести системі харчування, зокрема використанню напівфабрикатів високого ступеня готовності.

Флотель – це один з видів готелів, розташований на спеціально обладнаному судні для обслуговування туристів, які подорожують водою. Місткість флотелів коливається в межах 100-300 осіб. Флотелі розташовані у вузлових пунктах туристського водного маршруту та функціонують цілорічно або сезонно. Сучасні готелі на воді часто застосовують для організації спеціалізованих подорожей і круїзів, зокрема бізнес-турів, конгрес-турів та ін. Отже, перевага флотелів полягає у тому, що з огляду на необхідність досягнення таких глобальних стратегічних цілей як зменшення енергозалежності економіки та скорочення викидів парникових газів в атмосферу, вони надають можливість переміщуватися по озеру, річці, тим самим значно розширюють розмаїтість одержуваних клієнтом вражень. Сезонні флотелі також можна буде здавати в

оренду за кордон. А при піковому навантаженні туристів на курортні міста України значно розширювати номерний фонд готелів саме за рахунок використання флотелів.

Метою роботи є розробка плану організації обслуговування 150 відпочиваючих у кафе-барі на 75 місць на флотелі.

Завдання роботи:

- охарактеризувати флотелі як засіб надання туристичних послуг;
- проаналізувати особливості надання послуг харчування в готельній індустрії;
- визначити особливості надання послуг харчування на водному транспорті;
- проаналізувати асортимент кулінарної продукції під час водних круїзів;
- описати інтер'єр закладу харчування на флотелі;
- дати пропозиції щодо вдосконалення системи харчування та роботи ЗРГ на флотелі;
- розробити план організації шведського столу;
- розрахувати необхідну кількість офіціантів та предметів матеріально-технічного забезпечення.

Об'єкт роботи – організація харчування туристів на річковому транспорті (флотелі).

Предмет роботи – організація харчування туристів у кафе-барі на 75 місць на річковому транспорті (флотелі).

Методи дослідження – аналітичний, синтезу, моделювання, розрахунковий.

РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ОБСЛУГОВУВАННЯ ТА ОРГАНІЗАЦІЇ ХАРЧУВАННЯ НА ФЛОТЕЛЯХ

1.1. Характеристика флотелів, як засобу надання туристичних послуг

Флотель – це плаваючий готель, розташований на спеціально обладнаному судні для обслуговування туристів, які подорожують водою. Місткість флотелів коливається в межах 100-3000 осіб. Функціонують такі готелі у цілорічному режимі або сезонно.

Головна відмінність флотелів від теплоходів в потужності (кількість кают) та тривалості подорожі.

Флотелі можуть бути як стаціонарними, так і мобільними. Стаціонарні флотелі розташовуються в екологічно-чистих районах з красивим ландшафтом. Такі флотелі обладнані каютами для проживання, конференц-залами, саунами, басейном, кухнею. На березі обладнані площадки для гри в рухливі ігри, пляжна зона, зона барбекю. Гості флотелю можуть займатися рибалкою, дайвінгом [2].

Мобільні флотелі розташовуються у вузлових пунктах туристського водного маршруту у місті чи за містом. Послуги, що надаються мобільними флотелями схожі с послугами стаціонарних, однак на них відсутні такі послуги, як пляж, барбекю тощо.

Флотелі цілорічного функціонування можуть змінювати розташування залежно від сезону: влітку перебувають у місцях масового відпочинку, взимку – в межах міста і їх використовують як стаціонарний готель. Флотелі поділяються за потужністю: малої потужності (20 кают-номерів) та великої (800 кают-номерів). На флотелях можуть бути оснащені зали для проведення конгресів і концертів, ресторан, бібліотека, приміщення для тимчасових офісів, засоби оперативного зв'язку тощо. Сучасні готелі на воді часто використовуються для

організації спеціалізованих подорожей і круїзів, зокрема бізнес-турів, конгрес-турів, турів з навчанням та ін. Норма житлової площі у флотелях, порівняно з готелями, нижча і становить для одномісного номера 7м², двомісного – 9 м², тримісного – 14 м² [4]. Зазвичай рівень комфорту флотеля дорівнює 3*. На сьогодні у Києві діє комплекс «Дніпровський», який об'єднує 8 флотелів. За рівнем комфорту – це готелі класу 2* («Маклай»), 3* («Галеон», «Баккара», «Дніпровський», «Адмірал», «Богдан Хмельницький»), 4*(«Перлина Дніпра»), 5*(«Фараон»).

Флотелі останнім часом виступають головними конкурентами великих готелів, їхня перевага в тому, що вони надають можливість подорожувати водними артеріями країни, тим самим значно розширюють розмаїтість одержуваних вражень.

Відпочинок у флотелі може здивувати тим, що зранку до вечора можна бачити нові краєвиди.

Переваги флотелів полягають у мобільності, оригінальності, застосуванні найсучасніших економічних технологій; розмаїтті одержуваних клієнтом вражень; можливості розташування у акваторії великих міст та історичних об'єктів.

Однак, окрім переваг, не слід зневажати й недоліки, а такими є: морська хвороба; сезонність; висока вартість послуг; неможливість покинути готель в будь-який час.

Проте, незважаючи на існуючі недоліки, відпочинок у флотелях є цікавим, комфортним та пам'ятним. Саме флотель є оптимальним та вигідним видом транспорту для здійснення річкових круїзів або у якості стаціонарного закладу для прийому та обслуговування гостей.

Флотелі, як засіб розміщення відпочиваючих та транспорт вже широко використовується у світі та вивчається наукою, але лише з економічної та соціальної точки зору [4, 5]. Але досі не досліджувалась організація харчування на флотелях.

1.2. Аналіз послуг з харчування в готельній індустрії

Харчування туристів – одна з важливих складових відпочинку. Гарна організація харчування та різноманітність поданих страв є запорукою гарного враження та задоволення готельним закладом. Але на сьогоднішній день, ресторан не є основним напрямом прибутку від діяльності готелю. Це пов'язано з особливостями роботи ресторанів при готельних закладах:

- заклад харчування при готелі має працювати цілодобово, навіть якщо у більшість годин роботи не приносить прибутку;
- більшість клієнтів готелів не розглядає ресторан при готелі, як місце для відпочинку, тому віддає перевагу ресторанам у місті.

За статистикою, 70-100% відвідувачів готелю приходять на сніданок, 5-10% – на обід і 30-50% – на вечерю, і це за умови, що харчування не включено у вартість проживання [6].

Так як флотель – це готель, побудований на переобладнаному судні, то методи організації харчування відпочиваючих в ньому будуть такі ж самі, як і в звичайних готелях. Наразі майже в усіх закладах готельного комплексу діють такі варіанти організації харчування відвідувачів:

- OB (only bed) - без харчування;
- BB (bed & breakfast) – у вартість проживання включений тільки сніданок (шведський стіл); додаткове харчування відбувається за окрему плату в ресторанах і барах готелю;
- Continental Breakfast – континентальний сніданок. У вартість проживання включено легкий сніданок, який зазвичай складається з кави або чаю;
- English Breakfast – англійський сніданок - повний сніданок, зазвичай включає сік, яєчню, тости, масло, джем і каву або чай;
- American Breakfast – американський сніданок. Аналогічний континентальному сніданку, включає різні гастрономічні нарізки;

- HB (half board) – напівпансіон. У вартість проживання включено сніданок і вечеря (шведський стіл), безкоштовний чай, кава, вода тільки на сніданок;
 - HB + (halfboard +, extended half board) – розширений напівпансіон. У вартість проживання входять сніданок і вечеря (шведський стіл), крім того, безалкогольні та алкогольні напої місцевого виробництва - весь день;
 - FB (full board) – повний пансіон. Сніданок, обід і вечеря (шведський стіл);
 - FB +, EXTFB (full board +). Розширений повний пансіон - сніданок, обід і вечеря (шведський стіл), а також напої (у деяких готелях – пиво і вино) - під час прийому їжі;
 - Mini all inclusive – повний пансіон з напоями місцевого виробництва не тільки під час їжі, але і в обмеженій кількості протягом всього дня;
 - ALL, AI (all inclusive) – сніданок, обід і вечеря (шведський стіл); протягом дня постояльцям пропонуються напої (місцевого виробництва (безалкогольні та алкогольні) в необмеженій кількості); крім того, у вартість проживання входить додаткове харчування (легкі закуски, барбекю в барах готелю, а також другий сніданок, полуденок, пізня вечеря і т. п.);
 - UAL, UAI (ultra all inclusive) – включені сніданок, пізній сніданок, обід, полуденок і вечерю (шведський стіл); представлений широкий вибір солодоців, десертів, різноманітних закусок, а також напоїв місцевого і імпортного виробництва [6].
- Як правило, ресторанний сервіс в готельно-туристичному комплексі підпорядкований трьом найважливішим завданням:
- надати збалансоване харчування;
 - залучити туристів до використання додаткових ресторанних послуг (формування нових потреб);
 - надати послуги по організації банкетних заходів з реалізацією правил виняткової гостинності.

Тому, для виконання першого завдання готельного ресторанного сервісу та для забезпечення різних груп людей відповідним типом харчування необхідно використовувати на флотелі метод шведського столу.

Шведський стіл – скандинавська традиція, прийнята з часом у всьому світі. Її історія сягає корінням в далеке минуле. Сторіччя тому скандинави робили заготовки про запас з продуктів тривалого зберігання - солоні риби, коренеплодів і овочів, копченого м'яса. Коли приїжджали гості, вся їжа подавалася відразу, у великих мисках. Тим самим господарі позбавляли себе від зайвих церемоній, вивільняючи час для спілкування. У ХХ столітті цей спосіб колективної трапези взяв на озброєння весь світ.

Види шведського столу:

1) Бранч. Це спеціальна пропозиція шведського столу, яке влаштовується в ресторанах всіх великих готелів по неділях, так званий «сімейний обід». В асортимент включені напої, в тому числі і алкогольні. Проходить зазвичай з 12 до 16-17 годин. Введення такої спецпропозиції пов'язано з тим, що готельні ресторани ефективно працюють тільки під час сніданку та вечері, і те лише по буднях. У суботу гостей зазвичай немає, і в неділю, щоб заповнити ресторан, влаштовують бранч для всіх бажаних. При цьому в якості бонусу дітей до певного віку часто пропонують нагодувати безкоштовно або за половину фіксованої ціни. Буває, люди приходять на бранч відзначати дні народження та інші свята. Бранч – непоганий маркетинговий хід для залучення нових гостей чи реклами нової страви. На флотелі бранч може стати частиною розважальної програми, але це актуально лише для флотелів, на яких організована робота ресторану.

2) Банкет. На відміну від простого шведського столу передбачає одноразове обслуговування дуже великої кількості гостей. У чотири- і п'ятизіркових готелях напої наливають за барною стійкою, щоб не утворювалося черг. Таких імпровізованих барних стійок може бути кілька. Крім того, офіціанти розносять на тацях найбільш затребувані напої (мінеральну

воду, червоне і біле вино чи шампанське, соки). Решта (міцні напої) гостям пропонується в барі. Також для вирішення питання черг у банкетному залі ставиться кілька однакових відрізків шведського столу. Для цього використовується спеціальні меблі: складні столи різної форми з прикріпленими відкидними стільцями. Збираються вони швидко, а виглядають красиво. Таким чином, можна спорудити будь-які конструкції (прямі, овальні, комбіновані), перетворивши будь-яке приміщення. Овальна або кругла конструкція столу дозволяє підійти до нього більшій кількості людей.

3) Кейтерінгові заходи. В цьому випадку шведський стіл можна порівняти з банкетом. Відмінність полягає в тому, що все влаштовується не на території готелю чи ресторану, а в іншому, спеціально не призначеному для цього приміщенні або на природі. За день до банкету на місце привозяться і встановлюються столи і стільці, а на наступний день з ранку починають завозити ресторанны білизну (скатертини, серветки і т.п.). Пристрій виїзного шведського столу схожий зі стаціонарним столом, але має деякі відмінності. Сніг і лід для ванн під гастроємності заготовлюються заздалегідь. Сніг викладається у великі пластикові пакети і зберігається в морозильнику. В день заходу його виймають, вантажать в машину і використовують протягом всього цього часу, щоб підтримувати температуру холодних закусок. Для гарячих страв доставляють chafing-dishes або марміти – електричні, або на гелевому паливі. Самі гарячі страви доставляють в спеціальних термошафах. Однак перед транспортуванням вони не доводяться до повної готовності, а доходять вже в мармітах ближче до моменту подачі. Вартість заходу позначається на меню і ціною напоїв і продуктів, але не на зовнішньому оформленні. Одноразовий посуд в подібних випадках не використовується. Виняток стосується зазвичай тільки певних склянок.

Окрім вищезазначених, шведський стіл, який використовується в готелях має ще такі різновиди:

- Салат-бари. Зазвичай підтримуються в готелях високої категорії, відкриваються опівдні або трохи пізніше для гостей, які не встигли поспізнати, особливо якщо готельні ресторани починають роботу ближче до вечора. Не мають широкого асортименту. Як правило, пропонують закуски і будь-які інші страви нескладного приготування. Можуть включати в себе легкі супи, в той час як на «шведському» сніданку супи швидше виняток.

- Американський шведський стіл. Часто накривається ближче до пляжу для молоді публіки, яка не хоче йти з моря. Спрощений варіант «Макдональдса» для тих, хто обирає гамбургери, колу та свіжу зелень.

- Дієтичний стіл. Орієнтований на легкі, корисні страви: це салати без важких і гострих заправок, супи-пюре, м'ясо, риба і овочі, тушковані або приготовані на пару. Десерти – не дуже солодкі і низькокалорійні. В тій чи іншій формі дієтичний стіл обов'язково присутній в готелі високої категорії для відвідувачів, які піклуються про своє здоров'я.

- Національна кухня. У деяких готелях вона буває представлена окремим столом, особливо якщо господар не має наміру змішувати її в спрощеному варіанті з європейським меню, а пропонує страви приготованими так, як того вимагають традиції.

Шведський стіл формується за принципом звичайного меню: холодні закуски, супи, гарячі м'ясні страви, гарячі рибні страви, гарніри, десерти і хліб. В цілому його облаштування приблизно однаково, але в готелях вранці можливий, наприклад, варіант, коли овальний шведський стіл ділиться навпіл. З одного боку розташовується пригощання для тих, хто замовив «континентальний» сніданок (сік, чай, кава, джем, булочки), з іншого – повний буфет для тих, хто оплатив сніданок повністю.

Головне правило сервірування: закуски повинні знаходитися поруч з закусками, гаряче – з гарячим, десерти – з десертами. Найближче до входу в зал поміщають холодні закуски і хліб. За ними - супи. Потім – другі страви (окремо – рибні, окремо – м'ясні). Наприкінці – десерти. Напої розташовуються на

окремому столі-барі також недалеко від входу. Ставити напої і продукти на один стіл не прийнято. Виняток може робитися для спеціального напою від шеф-кухаря, який входить в меню шведського столу.

Зазвичай діє принцип самообслуговування, але в п'ятизіркових готелях вільний офіціант зобов'язаний про всяк випадок запропонувати гостям свою допомогу. У деяких місцях навіть передбачена спеціальна посада буфетника (по-французьки *bouffetier*), який займається виключно спостереженням за шведським столом: приносить тарілки, змінює прилади, стежить за чистотою.

На шведському столі завжди знаходяться прилади загального користування. Ними кожен накладає собі на тарілку вибрані страви, а потім йде за свій столик, де, як прийнято в ресторани, вже лежать всі необхідні столові прибори.

Меню шведського столу залежить від його вартості, сезону та завдання, що стоїть перед організаторами. Набір страв звичайного буфета може включати в себе будь-які пропозиції. Іноді, він складається тільки з холодних закусок (як салат-бар), а гаряче пропонується по меню [9].

Зважаючи на наведену вище інформацію, можна зробити висновок, що шведський стіл для проведення банкетів може бути затребуваним, у разі вдосконалення шляхом формування збалансованого за харчовою цінністю асортименту. Таким чином, на ньому можна запропонувати різні страви, які будуть підходити кожному відвідувачу флотелю. Кожен з відвідувачів самостійно обере собі ту страву, яка йому до смаку.

1.3. Особливості надання послуг з харчування на водному транспорті

Організація ресторанного господарства на водному транспорті має багатоспільного з організацією його на інших видах транспорту. Вона залежить від тривалості рейсу, типу і призначення судна.

Невеликі річкові і морські судна обладнані буфетами для продажу холодних закусок та напоїв. В якості прикладу можна привести пасажирські катери, які здійснюють нетривалі екскурсійні подорожі по Дніпру, тривалість яких не перевищує декількох годин [2] або двох-, трьох- та чотирьохзіркові флотелі з комплексу «Дніпровський». Буфет має підсобне приміщення, може мати і торговий зал на 8-12 місць. Якщо торговельний зал відсутній, то продукцію відпускають через роздавальне вікно. У підсобному приміщенні встановлюється холодильна шафа, виробничий стіл, мийні ванни. Для викладення товарів використовуються вітрини. Меню закладів відповідає нормам на кафе. Форми обслуговування як офіціантами, так і самообслуговування. Може діяти як меню з вільним вибором страв, так і заздалегідь визначені раціони. У переліку страв переважають страви нескладного приготування, відсутні фірмові страви.

Великі пасажирські кораблі, які призначені для тривалих подорожей (4-12 днів) морем чи океаном, мають один або декілька ресторанів, буфети, бари. Місткість ресторанів коливається від 48 до 200 місць. Меню та рівень обслуговування в таких ресторанах відповідає звичайним ресторанам класу «люкс». Меню ресторанів дорогих круїзних лайнерів відрізняється вишуканістю, наявністю фірмових страв, використанням дорогих чи рідкісних інгредієнтів. Обслуговування відвідувачів здійснюється виключно офіціантами. Такий високий рівень обслуговування має п'ятизірковий флотель «Фараон», який розташований в Києві. Він характеризується великим торговельним залом, наявністю меню для вільного вибору, широким асортиментом, наявністю фірмових страв.

Загальною рисою усіх водних транспортних засобів будь-якого класу є те, що приймаються заявки на доставку їжі до кают.

Для розширення асортименту закладів харчування на флотелях організується робота бару. Бари реалізують коктейлі, вина (шампанське,

марочні та ін.) та безалкогольні напої (соки, води), закупні товари (цукерки, шоколад тощо), бутерброди, які готує кухня ресторану, кондитерські вироби. Споживачів обслуговує бармен.

Робота кожного закладу харчування підпорядкована певним вимогам. Вони поділяються на загальні та відмінні для закладів певного класу та типу.

До загальних вимог відносяться:

- забезпечення безпеки життя та здоров'я споживачів;
- наявність усіх необхідних виробничих приміщень та необхідного справного устаткування;
- склад та площі виробничих та торгівельних приміщень мають відповідати вимогам;
- має забезпечуватись гармонія в оформленні;
- завжди має бути достатня кількість столового посуду та приборів;
- обслуговуючий персонал має володіти вичерпною інформацією про кулінарну продукцію, товари та послуги та надавати її відвідувачу за вимогою.

Усі відмінності зазначені в ДСТУ 4281:2004 та відповідають кожному типу закладу ресторанного господарства.

Служба організації харчування на великому кораблі включає персонал наступних посад: метрдотель (адміністратор залу), хостес, офіціант/помічник офіціанта, бармен, сомельє, бариста, буфетник, касир, кухар, шеф-кухар. Зазвичай на флотелях, які збудовані на катерах, не організовується робота потужного закладу харчування через ліміт площі, що виділяється під торгівельні та виробничі приміщення. Тому, на флотелях немає необхідності в більшості з цих посад. З них залишаються адміністратор залу, офіціанти, бармен, шеф-кухар та кухар.

Найкращим варіантом є організація роботи їдальні. Робота їдальні не вимагає встановлення великої кількості устаткування та асортимент страв може задовольнити потреби гостей у харчуванні. Але, слід звернути увагу на те, що за нормами [10] їдальня не може забезпечити культурної програми для

організації проведення дозвілля та допустимий асортимент страв не буде задовольняти клієнтів флотелю.

Більш розширений асортимент страв має кафе. Тому на невеликих флотелях доцільно організувати роботу кафе із барною стойкою в торгівельному залі. Також, за нормами [10] кафе може організовувати культурну програму – танцювальні заходи, караоке, перегляд фільмів тощо.

Час роботи закладу харчування у флотелі має бути таким, щоб задовольняти переважну більшість гостей (навіть, якщо в окремі години робота цього закладу харчування не приносить прибутку).

Через барну стойку планується реалізація покупних товарів та напоїв (алкогольних та безалкогольних).

Згідно [10] кафе це заклад ресторанного господарства із широким асортиментом страв нескладного приготування, кондитерських виробів і напоїв, в якому застосовують самообслуговування або обслуговування офіціантами. В свою чергу кафе-бар – це різновид кафе, до складу якого входить бар. В цьому випадку торгівельна зала бара сумісна з торгівельною залою кафе, а барна стойка розміщена в безпосередньо в кафе.

До меню кафе зазвичай входять усі групи страв: холодні та гарячі закуски, перші, другі страви, солодкі страви, десерти та борошняні кулінарні вироби. Однак, у кафе їх асортимент дуже обмежений. Але в даному випадку дозволеної кількості страв вистачає, щоб задовольнити потреби гостей флотелю в різноманітному трьохразовому харчуванні.

Окремо слід зазначити, що харчування має підходити для різних людей – різних вікових груп, різним станом здоров'я, різних звичок.

Барна стойка – заклад ресторанного господарства, в якому алкогольні, безалкогольні, змішані напої та страви до них і закупні товари продають через барну стойку.

Робота бару на флотелі має свої переваги:

- розширення асортименту страв, які пропонуються в кафе;

- обслуговування відпочиваючих флотелю в той час, коли кафе не працює (у перервах між споживанням страв, у нічний час);
- реалізація напоїв (алкогольних та безалкогольних).

До асортименту бару також будуть належати закуски, гастрономія, снекова продукція, солодкі штучні вироби, різноманітні топінги. Більш детальний асортимент страв та закусок, що пропонується в барі наведений в другому розділі роботи.

1.4. Аналіз асортименту кулінарної продукції під час водних круїзів

Харчування у закладі ресторанного господарства – одна з найприємніших і захоплюючих сторін подорожі на воді після вражень від самої подорожі. Як зазначалось вище, харчування пасажирів водного транспорту є необхідним при організації круїзів. Океанські та морські круїзи передбачають великий асортимент страв у меню закладу на борту корабля. Протягом круїзу тривалістю 8 днів використовується більш 3500 різних інгредієнтів для приготування різних кулінарних шедеврів. Отже, в день використовується близько 440 інгредієнтів. Такий підхід до харчування обумовлений статусом пасажирів, статусом морської компанії та вартістю квитка на круїз.

Система харчування на круїзних лайнерах класу «стандарт» – «Все включено, за винятком напоїв», як правило, передбачає:

- Сніданок: в каюті або буфеті (шведський стіл).
- Обід: шведський стіл в буфеті або обід в ресторані (з меню, але без розсадження).

Різні круїзні компанії пропонують традиційну вечерю, по змінах, або у вільний часом в період з 19:00 до 24:00. Деякі компанії поєднують два типи вечері:

- вечеря по змінах (традиційний) (перша зміна - з 19:00 до 20:30 та друга зміна - з 21:00 до 22:30);

- вечеря з вільним вибором страв після двадцятої години вечора.

На вечерю гості флотелю самостійно замовляють страви із меню ресторану. Тому замовлення страв на вечерю буде здійснюватись з меню з вільним вибором страв.

Солодкі страви будуть реалізовуватись через бар як під час вечері так і після її закінчення та закриття кафе. Асортимент бару також буде включати і снекові закуски. До асортименту бару належать: солоні снеки, солоний арахіс, гастрономічна нарізка з м'ясних виробів та сиру, сухі морепродукти, печиво, зефір, екструдовані палички «Бамбук з начинкою», еклери, солодкі топінги до чаю та десертів, цукерки.

При складанні раціону також враховуються потреби людей у діабетичній, безлактозній чи іншій спеціальній продукції. Про це гості повідомляють перед круїзом і відповідна продукція купується окремо.

Для виявлення особливостей раціону харчування були проаналізовані меню деяких ЗРГ на флотелях України [2]. Для загального уявлення про раціон харчування та перелік страв, що входить до нього представлено меню (таблиця 1) одного з флотелів комплексу «Дніпровський». Розрахунок порцій проведений виходячи з 150 відпочиваючих та режиму харчування у дві зміни.

Таблиця 1.1 – Раціон харчування, який наразі використовується

| Назва страви | Вихід, г | Кількість порцій, шт. |
|----------------------------------------------------|----------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 |
| Сніданок (шведський стіл) | | |
| Молоко (для приготування страви «Мюслі з МОЛОКОМ») | 150 | 75 |
| Молоко питне | 200 | 50 |
| Продовження таблиці 1.1 | | |
| 1 | 2 | 3 |

| | | |
|-------------------------------------------|-------|----|
| Сиркова маса солодка з фруктами | 70 | 50 |
| Запіканка овочева | 70 | 50 |
| Сніданок сухий «Мюслі із сухофруктами» | 50 | 50 |
| М'ясо тушковане в соусі | 70 | 50 |
| Рулети курячі | 70 | 50 |
| Фрукти нарізані в асортименті | 50 | 50 |
| Сирна нарізка | 50 | 50 |
| М'ясна нарізка | 50 | 50 |
| Сік фруктовий в асортименті | 200 | 50 |
| Чай | 200 | 50 |
| Кава | 100 | 50 |
| Масло вершкове порційне | 25 | 50 |
| Хліб білий | 75 | 50 |
| Обід | | |
| Салат «Грецький» | 150 | 75 |
| Салат «Дачний» зі свіжих овочів | 150 | 75 |
| Солянка збірна м'ясна | 200 | 75 |
| Бульйон курячий з лапшою та яйцем | 250 | 75 |
| Продовження таблиці 1.1 | | |
| 1 | 2 | |
| Стерлядь смажена із соусом | 80/50 | 75 |
| М'ясо тушковане у вині | 75 | 75 |
| Картопля запечена | 230 | 75 |
| Овочі тушковані у вершках | 130 | 75 |
| Хліб білий | 90 | 75 |
| Хліб житній | 90 | 75 |

| | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----|
| Чай/Кава/Сік/Компот | 200/100/200/200 | 75 |
| <p>Меню вільного вибору страв на вечерю представлено в таблиці 1.2. Таблиця 1.2 – Перелік страв для вільного вибору на вечерю</p> | | |
| Назва страви | Вихід, г | |
| 1 | 2 | |
| Салати та холодні закуски | | |
| Салат «Столичний» | 120 | |
| Салат зі свіжих овочів та запеченого томату | 120 | |
| Теплий салат з яловичим язиком | 120 | |
| Гарячі закуски | | |
| Гострі курячі крильця «Луїзіана» | 100 | |
| Суфле з курячої печінки | 90 | |
| Самса смажена у фритюрі | 70 | |
| Другі страви | | |
| Продовження таблиці 1.2 | | |
| 1 | 2 | |
| Біфштекс січений з яйцем | 120 | |
| Риба фарширована | 100 | |
| Солянка м'ясна на сковорідці | | |
| Гарніри | | |
| Картопля фрі | 120 | |
| Картопляний гротен | 120 | |
| Овочі, смажені на грилі | 130 | |

Проаналізувавши представлені раціони у таблицях, можна зробити такі **ВИСНОВКИ:**

- на сніданок та обід відсутні круп'яні вироби;
- відсутні желе, муси, борошняні кондитерські вироби;
- присутня лише одна страва з риби;
- відсутні гарячі закуски (наприклад, жульєн);

- в раціоні відсутні страви з грибів;
- відсутні страви для дитячого меню;
- відсутній вибір гарнірів;
- обмежене використання овочів.

Такий раціон харчування не є збалансованим та не відповідає вимогам здорового харчування. Необхідно розширити існуючий раціон відсутніми позиціями.

Також виявлено проблему раціону в тому, що для приготування страв для нього необхідно купувати багато сировини, серед якої переважає швидкопсувна (молочні вироби, м'ясо, риба, субпродукти). Для її зберігання необхідно обладнати холодильні камери чи встановити великі холодильні шафи. А в умовах дуже обмеженої площі катеру це спричинить зменшення номерного фонду та площі торгівельної зали. Слід також зазначити, що не вся їжа буде спожита гостями, а отже будуть збитки у вигляді відходів.

РОЗДІЛ 2 ПРАКТИЧНА ЧАСТИНА

2.1. Опис інтер'єру кафе на флотелі

Інтер'єр кафе, що проектується в даній курсовій роботі, включає планувально-технологічне рішення приміщень, їх освітлення, колір стін, підлоги, стель, оздоблювальних матеріалів, декоративного оформлення торговельного залу. В залежності від інтер'єру підбирається торговельне обладнання, що знаходиться у залі, столова білизна, меблі, посуд. Гарний, зі смаком створений інтер'єр, здатен забезпечити затишну обстановку і відповідний комфорт, а також комерційний успіх закладу.

До складу торговельних приміщень, беручи до уваги клас та тип закладу, буде належати лише торговельний зал, бар та невеликий танцювальний майданчик посередині. Також до торговельних приміщень належать підсобні приміщення для офіціантів, вбиральні. Біля танцювального майданчику планується розміщення столу з пультом для діджея.

Під час планування зали було звернуто увагу на створення ілюзії окремих зон навколо деяких столиків. Цей ефект можна досягти за рахунок використання диванів з високими спинками. Таким чином у торговельному залі буде два типи столиків – зі стільцями для щоденного вживання їжі та столики з диванами, призначені для гостей, що бажають продовжити проведення вечору в кафе на флотелі. Столи з диванами будуть розміщені вздовж стін, а столики для регулярного вживання їжі в центрі залу.

При створенні дизайну також необхідно врахувати тип – флотель. Отже, перевага буде надаватись світлим, блакитним та зеленим відтінкам. Вдень буде використовуватись природне світло, яке буде наповнювати зал через великі вікна. Ввечері та вночі вікна будуть закриватися шторами чи жалюзі та вмикатись приглушене різнокольорове освітлення.

Також, при плануванні освітлення необхідно дотримуватись санітарно-гігієнічних вимог до норм освітленості.

Важливим елементом інтер'єру та комфорту відвідувачів є, звичайно, меблі. Вони мають не тільки відповідати дизайну торговельного залу, а й відповідати антропометричним вимогам та бути виконані з міцних якісних матеріалів. Форма меблів, її колір, розстановка – все пов'язується з архітектурним рішенням залу, його дизайном.

Зважаючи на це, у торговельному залі будуть встановлені такі меблі:

- м'які стільці, каркас яких виконаний з вигнутих металевих трубок;
- дивани, які вкриті шкірозамінником;
- біля диванів дерев'яні столи;
- біля стільців звичайні столи на вигнутих металевих ніжках по типу журнальних.

Підлога у ресторані планується бути виконана з матеріалів, що мають рівні неслизькі поверхні, при цьому зберігають вологостійкість та опірність до стирання.

2.2. Вдосконалення системи харчування на флотелях

Для зменшення відходів та розширення асортименту страв, зниження собівартості харчування, прискорення процесу обслуговування пасажирів та зменшення трудовитрат пропонується частково сировину для виготовлення страв, що представлені в меню раціону (таблиці 1.1 і 1.2) замінити на напівфабрикати високого ступеню готовності. Також, для економії на персоналі (офіціантах), кількості меблів та кількості місць у торговельній залі пропонується впровадити двозмінний режим харчування. А саме сніданок з 8:00 до 8:40 та з 9:00 до 9:45; обід з 13:00 до 14:00 та з 14:20 до 15:20; вечеря з 19:00 до 19:40 та з 20:00 до 20:40.

На сьогоднішній день науці відомі розробки напівфабрикатів високого ступеню готовності більшості видів страв. Такі розробки проводилися як вітчизняними науковцями, так і закордонними. Цю інформацію підтверджує проведений патентний пошук по вітчизняним та закордонним патентним базам.

Так, у 2018 році науковцями Філіповою Л. Ю., Ткаченко А. А., Безбах І.В., Ракуленко Н.А. була винайдена формула сухої десертної суміші багатофункціональної до складу якої входять [11]:

- сухі шматочки яблук або айви (35-45%);
- сухі шматочки абрикосів або персиків (15-25%);
- сухі плоди винограду або сухі шматочки слив (10-20%);
- сухі шматочки гарбузів або сухі шматочки моркви (10-20%);
- сухі плоди малини (5%).

Автори корисної моделі вказують на те, що розроблена суміш має широку сферу застосування – в залежності від ступеню розведення вона може бути як прохолодним напоєм, так і начинкою для десертів чи самостійною стравою.

Для розширення асортименту сухих концентратів безалкогольних напоїв у 2017-му році Науменко К. А. та Фролова Н. Е. запатентували корисну модель «Композиція для напою сухого безалкогольного» [12]. Дана розробка складається з таких компонентів:

- цукор білий (11,4-11,5%);
- лимонна кислота (0,44-0,47%);
- настій м'яти перцевої (8,0-8,4%);
- настій меленої кориці (8,0-8,4%);
- настій полину гіркого (6,5-6,6%);
- настій кореня солодки (5,7-5,9%);
- настій деревію звичайного (4,5-4,9%);
- сік червоного винограду концентрований - решта.

Створена модель добре розчиняється в холодній та теплій воді, має відмінні органолептичні показники. Також інгредієнти, які входять до складу напою, позитивно впливають на органи ШКТ. Форма продукту – порошок.

Для людей, які страждають на діабет чи які через вимоги інших дієт не можуть вживати солодке, вченими Верхівкер Я.Г. та Валюженко Б.М. була розроблена композиція для приготування безалкогольного сокового напою із використанням цукрозамінника [13].

Для розширення асортименту м'ясних закусок можна використовувати Екструдовані подушечки з м'ясною начинкою [14]. До їх складу входить:

- крупа кукурудзяна 39-44
- борошно пшеничне 39-45
- висівки 6-10
- молоко сухе знежирене 6-9
- сіль кухонна 0,5-1,0.

В начинці:

- фарш м'ясний зневоднений 26-31
- олія кукурудзяна рафінована 30-34
- смалець 16-20
- борошно із макухи насіння льону 8-10
- молоко сухе знежирене 7-10
- сіль кухонна 1-2
- прянощі 1-2.

Пропонований продукт не тільки зручний у використанні, а й швидко насичує організм людини корисними речовинами: незамінними аміно- і жирними кислотами, вітамінами, мінеральними речовинами, клітковиною.

Основою для приготування вищенаведеного екструзійного виробу може бути екструзійний виріб с м'ясної та рослинної сировини [15]. Автори патенту передбачають використання м'ясної колагенвмісної сировини та рослинної

сировини (манної крупи та сечовиці). До його складу входить наступна сировина:

- зневоднена та оброблена ферментами м'ясна сировина;
- подрібнена рослинна сировина (розмір часток не перевищує 0,5-1 мм);
- порошкоподібні молочні та овочеві домішки;
- смако-ароматичні домішки.

Даний продукт може подаватись як закуска до безалкогольних та слабоалкогольних напоїв.

Замість заварної кави є можливість використовувати кавові концентрати, які представили автори Кісер Дейл Ентоні, Зеллер Барі Лін, Топінка Джон [16]. Як запевняють автори корисної моделі, готовий напій буде мати ті ж самі органолептичні показники, як і заварена мелена кава. Як можна побачити, використання цього концентрату дає змогу не встановлювати кавову машину.

Для відвідувачів, що за станом здоров'я не мають змогу вживати каву, але бажають смакувати кавові напої (наприклад, капучино) був розроблений концентрат «Капучино цикорійне» [17]. Розроблений напій містить такі КОМПОНЕНТИ:

- цикорій розчинний 6,5-8,5
- цукрова пудра 47,0-53,0
- вершки сухі 9,0-11,0
- лактоза 14,0-16,0
- спінювач харчовий 17,0-18,0.

Автори патенту зазначають, що ця суміш може бути також збагачена порошками фруктів та ягід.

Для відмови від використання деякого холодильного обладнання [22], а саме для зберігання м'яса, Кондратюк Н.В. була розроблена суміш для інжектування в'яленого м'яса рідким маринадом на основі полісахаридів із додаванням ферментів [18]. При зануренні у гарячу воду таке м'ясо повністю

відновлює свої органолептичні властивості та майже не відрізняється від звичайного.

Були розроблені смако-ароматичні наповнювачі на цукрозамінниках, які можуть використовуватись в якості сиропів до десертів та солодких прохолодних напоїв [19]. Була розроблена суха суміш для отримання желе плодово-ягідного [20]. Розроблені кекси швидкого приготування на цукрозамінниках [21].

Оновлений раціон з урахуванням зауважень та із заміною деяких страв на аналогічні чи близькі до них сухі напівфабрикати високого ступеню готовності представлено в таблиці 2.1.

Таблиця 2.1 – Запропонований раціон харчування

| Назва страви | Вихід, г | Кількість порцій, шт. |
|----------------------------------|----------|-----------------------|
| 1 | 2 | |
| Сніданок | | |
| Молоко | 350 | 100 |
| Сиркова маса з ізюмом | 70 | 50 |
| Каша вівсяна с курагою | 1 уп. | 50 уп. |
| Мюслі із цукатами | 50 | 50 |
| Каша гречана зі смаком грибів | 1 уп. | 50 уп. |
| Сосиски відварні | 1 шт. | 50 |
| Нарізка м'ясної гастрономії | 50 | 50 |
| Нарізка сирної гастрономії | 50 | 50 |
| Желе зі смаком малини | 50 | 50 |
| Желе зі смаком абрикосу | 50 | 50 |
| Фрукти нарізані в асортименті | 50 | 50 |
| Продовження таблиці 2.1 | | |
| 1 | 2 | 3 |
| Сік фруктовий в асортименті | 200 | 50 |
| Чай | 150 | 50 |

| | | |
|-----------------------------|--------|----|
| Кава американо/еспресо | 100/40 | 50 |
| Кава без кофеїну у стіках | 1 шт. | 20 |
| Капучино цикорійне у стіках | 1 шт. | 20 |
| Масло вершкове порційне | 20 | 50 |
| Хліб білий / з сезамом | 80/80 | 50 |
| Обід | | |
| Салат «Капрезе» | 150 | 75 |
| Салат «Грецький» | 150 | 75 |
| Салат «Цезар» | 150 | 75 |
| Жюльєн грибний | 80 | 75 |
| Самса смажена у фритюрі | | |
| Суп курячий з локшиною | 150 | 75 |
| Суп-крем біск | 150 | 75 |
| Суп овочевий | 150 | 75 |
| М'ясо, тушковане у соусі | 75 | 75 |
| Котлета рибна парова | 80 | 75 |
| Каша рисова із овочами | 120 | 75 |
| Овочі тушковані з молоком | 120 | 75 |
| Яйце відварне | 1 шт. | 50 |

Продовження таблиці 2.1

| 1 | 2 | 3 |
|------------------------|--------|----|
| Чай | 200 | 75 |
| Кава еспресо/американо | 100/40 | 75 |
| Компот | 200 | 75 |
| Кисіль | 200 | 75 |
| Хліб білий/з сезамом | 90 | 75 |
| Хліб житній/з кмином | 90 | 75 |
| Хліб с насінням льону | 90 | 75 |

Як бачимо, деякі страви, які вказані в таблиці 2.1 можна приготувати з напівфабрикатів високого ступеню готовності.

Наприклад, замість цільного молока можна використовувати сухе молоко, яке перед часом прийому їжі розвести з водою та використовувати цей

напівфабрикат для виробництва соусів або заправок на молоці чи для збагачення м'ясних фаршів.

Для приготування желе використовується концентрат на основі уронатних полісахаридів та сухих концентратів соків. Тому що під час виробництва саме таких желе не потребується додаткового охолодження, тому не потребується встановлення додаткового холодильного обладнання. Такі десерти структуруються вже при температурі від 40°C та нижче. Для приготування киселю також можна використовувати концентрати, але з додаванням крохмалю. Для компоту можна використати рецептуру з патенту [11].

Для закуски жульєн можна використовувати заморожений напівфабрикат та перед подаванням розігріти. Такі способи є досить популярними у спеціалізованих закладах швидкого приготування.

Для приготування перших страв можна використовувати суміші з різних сухих овочів [20]. Для приготування суп-крем біск корисним стане використання сухих порошоків з м'яса гідробіонтів. Сухі напівфабрикати дозволяють збільшити біологічну цінність виготовленої страви, мають помірну ціну та не потребують особливих умов зберігання.

Для страви «М'ясо, тушковане у соусі» можна взяти ферментоване та підсушене м'ясо, відновити його та протушкувати у напівфабрикаті соусу **МОЛОЧНОГО**.

Пропонується використання дріжджових екстрактів, які покращать смак готових виробів, збільшать біологічну цінність за рахунок білку, та дозволять знизити кількість солі на порцію продукції, що також є важливим під час розробки сбалансованих харчових раціонів.

Сніданок та обід будуть мати формат шведського столу, тоді як на вечерю гості зможуть самостійно обрати будь-які страви.

В якості доповнення відвідувачі за окрему плату зможуть на обід придбати кондитерські вироби: спонж-кекси, цукерки (звичайні та діабетичні),

зефір, желе, морозиво, молочні коктейлі, безалкогольні напої з концентратів тощо.

Наразі представлений раціон є збалансованим. Він враховує вимоги людей, які страждають на цукровий діабет та містить позиції, які можуть без шкоди споживатись маленькими дітьми. Представлений раціон включає відварні, тушковані, смажені страви з м'яса, риби, овочів, грибів.

Також представлений раціон більшою мірою складається з напівфабрикатів, які не вимагають встановлення додаткового теплового та холодильного устаткування.

2.3. Вдосконалення роботи закладу харчування на флотелі

Як зазначалось вище, на круїзних лайнерах організовується робота ресторанів вищого класу. Це виправдано класом та репутацією судноплавної компанії, високим класом відпочинку та вартістю квитка. На невеликих судах, які використовуються для річкових круїзів, можна організувати як ресторан, так і кафе. Усе залежить від класу судна та терміну круїзу. Нижче наведені загальні правила та вимоги до організації закладу харчування на річкових круїзних судах.

Невеликі річкові та морські судна обладнані буфетами для продажу холодних закусок і напоїв. Буфет має підсобне приміщення, може мати і торговий зал на 8-12 місць. Якщо торговий зал відсутній, то продукцію відпускають через роздавальну вікно, що виходить на закриту частину палуби. У підсобному приміщенні встановлюють холодильну шафу, виробничий стіл, мийні ванни. Для викладки товарів використовують вітрини (пристінні та прилавки-вітрини). У буфетах реалізують кулінарні та кондитерські вироби, напої.

При ресторанах є складські приміщення, в яких зберігається певний запас товарів, а саме: хліб, сипучі товари, риба, м'ясо, молочно-жирові продукти, фрукти, овочі, напої. Перші два види товарів зберігаються в охолоджуваних приміщеннях, інші - в охолоджуваних, в тому числі в м'ясної і рибної камерах при температурі від -8 до -18°C, в інших - від 0°C до + 4°C

Виробництво продукції харчування на великих пасажирських судах здійснюється в заготівельних (м'ясному, рибному, овочевому), доготувальних (гарячому і холодному) і кондитерському цехах. Розташовані вони компактно з дотриманням санітарно-гігієнічних і технологічних вимог. Характерною особливістю є вузькість коридорів (0,9 м), дверей (0,7 м), наявність порогів, призначених для захисту цеху від проникнення води в штормову погоду.

У м'ясному цеху площею близько 9 м² виробляють всі види напівфабрикатів (порційні, дрібношматкові, січені тощо). Тут встановлені столи з нержавіючої сталі з бортами з усіх боків для того, щоб продукція не падала під час шторму. Миття м'яса здійснюється в ванні, яка після її використання накривається кришкою з нержавіючої сталі і надалі використовується як стіл. Для оброблення напівтуш чи четвертин на частини використовують розрубочний стіл, для виготовлення січених виробів – м'ясорубку. Аналогічно оснащують рибний цех.

Овочевий цех має площу до 8 м². У ньому встановлена картоплечистки, ванна, механізм для нарізки овочів до універсального приводу, столи з бортами. У цеху обробляють всі види овочів і коренеплодів.

У холодному цеху виготовляють досить широкий асортимент холодних страв і закусок. Його площа становить 6 м². Тут є виробничий стіл, настінний полки для зберігання запасу спецій, приправ, холодильне обладнання для швидкопсувної продукції, машина для нарізки гастрономічних продуктів. У цеху страви готують і порціонують.

Гарячий цех займає центральне місце у виробничій групі приміщень. Його площа становить близько 40 м². Посередині цеху розміщена плита для

приготування перших, других і солодких страв. Вона має каркас з металевих планок по периметру на відстані 10-15 см від поверхні. В котлі електричному (150 л) або наплитних каstrулях великого об'єму готують бульйони і гарніри, на сковорідках наплитних чи електричних пасерують овочі для супів, в холодильнику зберігають напівфабрикати і продукти, які швидко псуються.

На ділянці приготування других страв крім плити знаходяться сковорода, фритюрниця, шашличниця, пароконвектомат. Для промивання овочів, круп, а також проціджування відварених макаронів і т.п. Нарізки овочів здійснюють на виробничих столах. У цеху встановлено також термопод. Окріп використовують для приготування гарячих напоїв, промивання гарнірів з круп і т.д.

У кондитерському цеху встановлено столи, збивальні машини, на яких готують збиті напівфабрикати. Випікають їх в пароконвектоматі, який встановлений в гарячому цеху.

Все обладнання на виробництві кріпиться до підлоги, а високе (термоподи, котли, універсальні приводи і т.п.) ще й до стіни. Всі столи мають борта і з одного боку отвори для стоку води в спеціальну тару і видалення відходів.

На стінах роздавальні (по периметру) розміщені підвісні шафи і серванти для зберігання чистого посуду, хліба, спецій, серветок і т.д. На одному зі столів встановлена хліборізка. Порціоновані страви офіціанти через тамбури, розміщені з двох сторін, вносять в зал. Поряд з роздатковим знаходиться мийна столового посуду, оснащена посудомийній машиною, ваннами для миття посуду, настінними шафами для зберігання посуду. Використаний посуд із залу приносять в тамбур, ставлять на стіл, звільняють від відходів (відходи збирають в спеціальний бачок), а потім переносять в мийну столового посуду для санітарної обробки.

На пасажирських суднах (за специфікацією замовника) обладнуються буфети, кафе, бари, прилавки для продажу води, морозива.

Невеликі річкові і морські теплоходи обладнуються буфетами для продажу невеликого асортименту холодних закусок, напоїв, покупної продукції. Буфети мають торговий зал на 8–12 місць або відпускають продукцію через роздавальні вікно, що виходить на закриту частину палуби.

Великі пасажирські судна мають кілька типів підприємств ресторанного господарства з організацією власного виробництва (кухні). Вони мають у своєму розпорядженні один або декілька ресторанів, барів. Споживачів в залі обслуговують офіціанти. Ресторани реалізують широкий асортимент страв, кондитерських, кулінарних виробів і напоїв по меню з вільним вибором. Бари реалізують коктейлі, вина і безалкогольні напої, покупні товари (цукерки, шоколад і т.д.), бутерброди, які готує кухня ресторану, кондитерські вироби. Обслуговування виробляє бармен. За розпорядженням адміністратора залу офіціанти можуть обслуговувати пасажирів не тільки в залі ресторану та бару, але і в каютах.

Розміри буфета і перелік обладнання визначаються призначенням буфета, чисельністю пасажирів, умовами експлуатації судна.

Якщо прийняти до уваги усі запропоновані зміни у раціоні флотелю (табл. 2.1), то від переліченого вище устаткування та деяких цехів можна відмовитись. Це, в свою чергу, дає економію на людських та енергетичних ресурсах, знижує собівартість страв та прискорює їх приготування.

Використання запропонованих напівфабрикатів високого ступеню готовності також позитивно позначитися на екології. Питання впливу водного туризму на навколишнє середовище було піднято авторами статті [23]. Але в ній мова йде лише про забруднення викидами газів від роботи судна. Проблема забруднення водних артерій сміттям від діяльності закладів ресторанного господарства не освітлюється. Але така проблема існує.

Тверді штучні відходи представляють найбільшу небезпеку для навколишнього середовища, оскільки пакувальні матеріали та більшість споживчої тари виробляються з пластику та поліетилену, який не розкладається

у природних умовах. Наразі, саме пластик є найбільшим забруднювачем водних ресурсів планети.

Запропоновані напівфабрикати пакуються у споживчу тару на основі паперу. Тому їх використання не шкодить навколишньому середовищу.

2.4. Організація шведського столу

2.4.1. Організація шведського столу на сніданок

Організація харчування пасажирів, в тому числі шведського столу, складається з підготовчих заходів та безпосередньо приймання їжі. До підготовчих заходів можна віднести наступні етапи:

- 1) Підготовка торгівельного залу (прибирання, розставлення столів чи стільців при необхідності).
- 2) Отримання столової білизни, посуду, столових приборів.
- 3) Викладання посуду та приборів на лінію роздачі.
- 4) Накриття столів скатертинами.

Світова практика обслуговування відпочиваючих у готелях доводить, що формат шведського столу на сніданок є найбільш виправданим варіантом.

Для організації такого формату споживання їжі необхідно обладнати стаціонарну лінію роздавання, яка буде розділена на зони відповідно до типу страв. На сніданок планується подавати як холодні, так і гарячі страви, тому лінія має бути обладнана як мармітами, так і холодильною вітриною. Окрема зона роздавальної лінії має бути виділена під термоподи с окропом, пакетиками з чаєм, кавоваркою, диспансерами із соками та молоком. Поряд із зоною диспансерів мають стояти чашки, блюдця, чайні ложки, стіки із цукром, серветки. Тарілки, підноси та прибори мають знаходитись перед зонами зі стравами.

Саме така схема організації роздавальної лінії забезпечує максимальну зручність для відвідувачів.

Для організації шведського столу використовується подвійна кількість тарілок, столових приборів та чашок від загальної кількості пасажирів.

Гарячі страви на роздавальні будуть знаходитись у гастроємностях, що розташовуються на марміті.

М'ясна та сирна нарізки будуть знаходитись на круглому десятипорційному блюді. Сиркова маса та фрукти на кондитерському блюді десятипорційному.

На кожного гостя необхідно 2 тарілки та столового прибору кожного виду [26]. Розрахункова кількість посуду та приборів наведена в таблиці 2.2.

Таблиця 2.2 – Розрахунок кількості посуду на сніданок

| Назва посуду | Параметри | Кількість, шт. |
|-----------------------------|-----------|----------------|
| 2 | 3 | 4 |
| Порцеляновий посуд | | |
| Столова мілка тарілка | Ø240 | 300 |
| Закусочна тарілка | Ø200 | 300 |
| Продовження таблиці 2.2 | | |
| 1 | 2 | 3 |
| Тарілка десертна | Ø175 | 300 |
| Тарілка десертна глибока | Ø200 | 300 |
| Тарілка пиріжкова | Ø175 | 300 |
| Чашка чайна з блюдцем | 200 мл | 300 |
| Чашка для еспресо | 50 мл | 300 |
| Блюдо кругле | 10 порцій | 5 |
| Блюдо кондитерське | 10 порцій | 5 |
| Піднос для викладання страв | | 150 |
| Металевий посуд | | |
| Виделка столова | | 300 |
| Виделка закусточна | | 300 |
| Виделка десертна | | 300 |
| Ложка чайна | | 300 |
| Ложка кавова | | 300 |

| | | |
|------------------------------|--------|------------|
| Щипці для розкладання | | 3 |
| Ложка для перекладання страв | | 2 |
| Скляний посуд | | |
| Стакан Хайбол | 270 мл | 300 |
| Інший посуд | | |
| Серветниця | | 1 шт./стіл |
| Лотки для хлібу | | 2 шт. |

Але, враховуючи, що кафе розраховано на 75 місць сніданок буде проходити у дві зміни (8:00 до 8:40 та з 9:00 до 9:40). Тому на кожну зміну буде використовуватись лише половина від розрахункової кількості посуду та приборів.

Офіціанти повинні пильнувати за наявністю брудного посуду або сміття і негайно і непомітно для гостей його прибирати.

2.4.2. Організація шведського столу на обід

Підготовка торгівельного залу до обіду така ж сама, як і на сніданок. Але тип використовуваного посуду під час обіду дещо відрізняється. На кожного гостя необхідно 2 тарілки та столового прибору кожного виду. Розрахункова кількість посуду та приборів наведена в таблиці 2.3.

Таблиця 2.3 – Розрахунок кількості посуду на обід

| Назва посуду | Параметри | Кількість, шт. |
|------------------------------|-----------|----------------|
| 1 | 2 | 3 |
| Порцеляновий посуд | | |
| Тарілка закусочна Ø200 | | 300 |
| Тарілка пиріжкова Ø175 | | 300 |
| Тарілка столова глибока Ø240 | | 300 |
| Чашка бульйонна 300 мл | | 300 |
| Тарілка столова мілка Ø240 | | 300 |
| Чашка чайна з блюдцем 200 мл | | 300 |

| | | |
|------------------------------|--------|------------|
| Чашка для еспресо 50 мл | | 300 |
| Металевий посуд | | |
| Виделка столова | | 300 |
| Продовження таблиці 2.3 | | |
| 1 | 2 | 3 |
| Виделка закусочна | | 300 |
| Ложка чайна | | 300 |
| Ложка кавова | | 300 |
| Щипці для розкладання | | 3 |
| Ложка для перекладання страв | | 2 |
| Половник | | 2 |
| Скляний посуд | | |
| Стакан Хайбол | 270 мл | 300 |
| Інший посуд | | |
| Серветниця | | 1 шт./стіл |
| Лотки для хлібу | | 2 шт. |

Так само, обід буде відбуватися у дві зміни з 13:00 до 13:40 та з 14:00 до 14:40. По закінченню обіду та за необхідністю офіціанти повинні збирати брудний посуд та відносити до мийної.

2.5. Розрахунок кількості персоналу для обслуговування заходу

При організації обслуговування відвідувачів важливу роль відіграють офіціанти. Адже від офіціанта залежить чистота на столах гостей під час приймання їжі, задоволеність гостя від відвідування кафе.

Важливо, щоб під час приймання їжі була достатня кількість офіціантів. Мала кількість приведе до того, що вони не будуть встигати виконувати свої функції та прохання гостей. А якщо офіціантів буде забагато, то вони будуть заважати гостям та один одному.

Для визначення необхідної кількості офіціантів для обслуговування шведського столу використовується наступна формула (1):

$$N_{\text{оф.}} = N_{\text{гост}} / 12 \quad (1),$$

Де $N_{\text{гост}}$ – кількість відвідувачів;

12 – кількість відвідувачів на одного офіціанта.

Підставивши значення до формули (1), отримуємо:

$$N_{\text{оф.}} = 75 / 12 = 6,25 \approx 6 \text{ офіціантів.}$$

Для ефективної роботи офіціантів не достатньо лише визначити їх кількість. За кожним з офіціантів необхідно закріпити робочу зону. Так пропонується, щоб 3 офіціанти працювали у залі, 2 були біля роздачі та допомагали у виборі та порціонуванні страв та 1 офіціант, щоб слідкував за кількістю страв на роздачі та вчасно поповнював їх.

Також, для роботи за барною стійкою необхідно два бармена. Перший буде працювати вдень, другий вночі. В барі буде застосовуватись метод самообслуговування. Отже, для якісного обслуговування фуршету необхідно 6 офіціантів та два бармени.

2.6. Розрахунок предметів матеріально-технічного забезпечення

До предметів матеріально-технічного забезпечення відносяться:

- столи, стільці;
- скатертини;
- ручники та рушники.

Передбачається, що половина столів в торговельному залі буде чотирьохмісні, а половина – шестимісні. Це необхідно для того, щоб ввечері після вечері чотиримісні столи можна було прибрати та звільнити місце під танцювальний майданчик. Кількість меблів для обслуговування відпочиваючих на флотелі наведена в таблиці 2.4.

Таблиця 2.4 – Розрахункова кількість меблів для обслуговування 150 осіб на флотелі

| Найменування | Кількість, шт. |
|---------------------|----------------|
| Стіл чотирьохмісний | 10 |
| Стіл шестимісний | 7 |
| Стільці | 38 |
| Дивани трьохмісні | 13 |
| Лінія роздачі | 1 |

Брудний посуд офіціанти за допомогою підносів будуть відносити безпосередньо на мийну. Таким чином можна відмовитись від підсобного столу, щоб зекономити місце у торгівельному залі.

Необхідна кількість столової білизни розраховується за формулами (2, 3):

$$N_{ручн} = N_{оф} * 2 \quad (2),$$

Де, $N_{ручн}$ – необхідна кількість ручників із розрахунку 2 ручника на одного офіціанта; $N_{оф}$ – кількість офіціантів, чол.

$$N_{ручн} = 6 * 2 = 12 \text{ шт. ручників.}$$

$$N_{рушн} = N_{оф} * 1,5 \quad (3),$$

Де, $N_{рушн}$ – кількість рушників, шт.

$N_{оф}$ – кількість офіціантів, чол.

$$N_{рушн} = 6 * 1,5 = 9 \text{ рушників.}$$

Кількість серветок розраховується, виходячи з того, що на одного гостя необхідно в середньому три серветки на гостя та додати 20% від отриманої кількості в якості резерву. Отже,

$$150 * 3 + 20\% = 540 \text{ серветок.}$$

Для організації роботи бару необхідна встановлена барна стійка 1100*350 мм. Кількість матеріально-технічної бази, яка була визначена з розрахунків, що наведені вище, достатня для організації якісного фуршету за типом «шведський стіл».

ВИСНОВКИ

Флотель – це річкове судно, яке переоснащене під плавучий готель. Сфера використання флотелю це недовгі річкові круїзи, максимум до трьох днів. На сьогодні відпочинок на флотелі активно використовується по всьому світу. Такий відпочинок дозволяє залишаючись на одному місці отримувати різні враження від подорожі завдяки відвідуванню різних місць за маршрутом подорожі.

Для організації харчування відпочиваючих на флотелі організується діяльність кафе разом з баром. Саме кафе дозволяє використовувати нескладне меню та організувати дозвілля відпочиваючих. Бар в свою чергу реалізує алкогольні, безалкогольні напої, солодкі страви та закуски.

Спираючись на світовий досвід обслуговування відпочиваючих у готелях, було доведено, що найкращим варіантом є обслуговування методом «шведського столу». Для цього було розроблене відповідне меню та розрахована необхідна кількість предметів матеріально-технічного забезпечення та офіціантів.

Також, для зменшення негативного впливу закладу ресторанного господарства на навколишнє середовище були запропоновані шляхи зменшення забруднення навколишнього середовища поліетиленовими упаковками. Для цього запропоновано активно використовувати снекову продукцію та напівфабрикати високого ступеню готовності, які надходять у паперових та картонних упаковках. У роботі наведені розрахунки матеріально-технічного забезпечення та персоналу для обслуговування 150 персон під час річкового круїзу у кафе-барі на 150 місць, розташованому на флотелі на 300 місць.

Усі завдання курсової роботи були виконані в повному обсязі.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Україна. *Вікіпедія*: веб-сайт. URL: <https://ru.wikipedia.org/wiki/Украина> (дата звернення: 01.05.2019).
2. Готель-флотель «Галеон»: каталог готелів. URL: <https://uahotels.info/hotel/otel-flotel-galeon-kozin/> (дата звернення: 01.05.2019).
3. Руководство по проектированию учреждений водного туризма: руководство. Москва: Стройиздат, 1979. 50 с.
4. Ross A. Klein. Responsible Cruise Tourism: Issues of Cruise Tourism and Sustainability. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 2011. №18, с. 107-116.
5. Rex S. Toh, Mary J. Rivers, Teresa W. Ling Room occupancies: cruise lines out-do the hotels. *Hospitality Management*, 2005. №24, с. 121-135.
6. Особливості організації харчування в готелях, музеях і на туристських маршрутах: електронний довідник. URL: http://www.mnogosmenka.ru/bistrov/osobennosti_organizacii.htm (дата звернення: 01.05.2019).
7. Особливості організації харчування в готелях http://www.mnogosmenka.ru/bistrov/osobennosti_organizacii.htm
8. Усе про шведський стіл: електронне видання. URL: http://restoranoff.ru/solutions/solutions/Shvedskii_stol_vokrug_da_okolo/ (дата звернення: 01.05.2019).
9. Композиція напою сухого безалкогольного <http://uapatents.com/5-122186-kompoziciya-dlya-napoyu-sukhogo-bezalkogolnogo.html>
10. ДСТУ 4281:2004 Заклади ресторанного господарства. [Чинний від 2004-07-01]. Вид. офіц. Київ, 2004. 18 с. (Інформація та документація).
11. Суха десертна суміш багатofункціонального призначення: пат. №122519 Україна: МПКб A23L 19/00, A23L 3/40. Опубл. 10.01.2018. Бюл. №17, 5 с.

12. Композиція для напою сухого безалкогольного: пат. № 122186 Україна: МПКБ А23L 2/00. Опубл. 26.12.2017. Бюл. №11, 3 с.
13. Композиція інгредієнтів для приготування безалкогольного сокового напою: пат. № 121094 Україна: МПКБ А23L 2/52, А23L 2/02. Опубл. 27.11.2017. Бюл. №14, 4 с.
14. Екструдовані подушечки з м'ясною начинкою: пат. № 100862 Україна: МПКБ А23Р 1/12, А23L 1/18. Опубл. 10.08.2015. Бюл. №7, 4 с.
15. Способ получения комбинированных экструзионных продуктов из мясного и растительного сырья: пат. №2223673 Росія: МКПБ А23L 1/00, А23Р 1/00. Опубл.: 20.02.2004. Бюл. №20, 3 с.
16. Пригодные для длительного хранения концентраты для приготовления завариваемых напитков и способы их получения: пат. №2639289 Росія: МКПБ А23L2/385, А23F5/24. Опубл.: 17.05.2014. Бюл. №6, 8 с.
17. Суха суміш для швидкого приготування напою «Капучино цикорійне»: пат. № 22428 Україна: МПКБ А23F 5/00. Опубл. 25.04.2007. Бюл. №11, 2 с.
18. Кондратюк Н.В., Толошний Д.В. Гелі харчові плівкоутворюючі на основі уронатних полісахаридів для ін'єктування м'ясопродуктів. Вчені записки Таврійського національного університету ім. В. Вернадського. Серія: технічні науки. Київ, 2018. Том 29 (68). Ч. 3. №5 2018. С. 19-25
19. Топінги смако-ароматичні ТУ У 66178254-001-2010
20. Кондратюк Н.В., Малецький М.В., Степанова Т.М., Бурак В.Г. Оптимізація базової рецептури желе плодово-ягідного на основі уронатного полісахариду та сухих концентратів соків. Вістник Національного технічного університету «ХП». Серія: Інноваційні дослідження у наукових роботах студентів. Харків, 2018. №18 (1294). С. 45-52.
21. Суміш суха для виготовлення кексу ТУ У 919550970927-008-2011

22. Кондратюк Н.В., Малецький М.В. Інновації в організації роботи готелю по типу «флотель». Науковий журнал «ЛОГОС. Мистецтво наукової думки». 2019. №2. С. 83-85.

23. Hrvoje Cari, Peter Mackelworth Cruise tourism environmental impacts e The perspective from the Adriatic Sea. Ocean & Coastal Management, 2014. №102, с. 350-363.

24. Наказ Мінекономіки №2 від 03.01.2003 р. Рекомендовані норми технічного оснащення закладів громадського харчування. Вид. офіц. Київ, 2002. 8 с. (Інформація та документація).

25. Х. Ридель. Бары и рестораны: техника обслуживания: Ростов н/Д: Феникс, 2002. 214 с.

26. П'ятницька Н.О. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства: підручник для вищих навчальних закладів: К.: Центр учбової літератури, 2011. 584 с.

27. Радченко Л.А. Организация производства на предприятиях общественного питания: ученик для вісних учебных заведений: Ростов н/Д: Феникс, 2003. 352 с.

28. Нормы оснащения посудой и столовыми приборами ресторанов: справочный ресурс. URL: <https://mylektsii.ru/8-6813.html> (дата звернення 01.05.2019).

ДОДАТКИ

ДОДАТОК А
ПЛАН ТОРГІВЕЛЬНОГО ЗАЛУ НА ФЛОТЕЛІ



1 – столи шестимісні з диванами 2- столи чотиримісні

Схожість

Схожість із джерелами з Інтернету

114

| | | | |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------|
| 1 | https://ua-referat.com/%D0%9E%D1%80%D0%B3%D0%B0%BD%D1%96%D0%B7%D0%B0%D1%86%D1%96%D1% | 9 Джерело | 5.11% |
| 2 | https://revolution.allbest.ru/marketing/00528912_0.html | 8 Джерело | 4.62% |
| 3 | https://studentbank.ru/view.php?id=41683 | 15 Джерело | 3.95% |
| 4 | http://ukrefs.com.ua/page,4,153017-Organizaciya-pitaniya-po-principu-shvedskiiy-stol.html | | 2.65% |
| 5 | https://ukrbukva.net/page,6,39474-Organizaciya-obsluzhivaniya-shvedskogo-stola.html | | 2.17% |
| 6 | https://revolution.allbest.ru/sport/00372939_0.html | 9 Джерело | 1.51% |
| 7 | https://referat.co/kontrolnaya-rabota/633693-ekteoriya-organizatsiya-harchuvannya-turistiv-na-vodnih-vidah-transp | 2 Джерело | 1.32% |
| 8 | http://jak.bono.odessa.ua/articles/specifika-obslugovuvannja-shho-podaetsja-do.php | | 1.27% |
| 9 | http://uadoc.zavantag.com/text/21375/index-1.html | 4 Джерело | 1.11% |
| 10 | https://present5.com/lekcija-organizaciya-obslugovuvannya-pasazhiriv-na-transporti-plan | | 1.09% |
| 11 | https://novimandry.com/info?id=71 | 2 Джерело | 1.03% |
| 12 | http://megalib.com.ua/content/812_95Organizaciya_obslygovvannya_na_transporti.html | | 1.02% |
| 13 | http://uapatents.com/5-100862-ekstrudovani-podushechki-z-myasnoyu-nachinkoyu.html | 3 Джерело | 1.01% |
| 14 | https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%A8%D0%B2%D0%B5%D0%B4%D1%81%D1%8C%D0%BA%D0%B8%D0%B9_%D1%81%D1%... | | 0.77% |
| 15 | http://um.co.ua/10/10-13/10-138999.html | 4 Джерело | 0.72% |
| 16 | http://uapatents.com/5-122186-kompoziciya-dlya-napoyu-sukhogo-bezalkogolnogo.html | 3 Джерело | 0.68% |
| 17 | https://lektsii.org/10-3361.html | | 0.65% |
| 18 | http://uapatents.com/5-122519-sukha-desertna-sumish-bagatofunktionalnogo-priznachennya.html | 2 Джерело | 0.62% |
| 19 | https://znaimo.com.ua/%D0%A8%D0%B2%D0%B5%D0%B4%D1%81%D1%8C%D0%BA%D0%B8%D0%B9_%D1%81%D1%82%D... | | 0.59% |
| 20 | https://tourism-book.com/pbooks/book-58/ua/chapter-2148 | | 0.47% |

