

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ВІННИЦЬКИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ ІНСТИТУТ**

Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему:

«УДОСКОНАЛЕННЯ ТЕХНОЛОГІЇ ПРИГОТУВАННЯ ЧІЗКЕЙКУ»

(за матеріалами Фізичної особи-підприємця Пацара Тараса Анатолійовича,
кондитерська майстерня «TerraMare», м. Вінниця)

Здобувача вищої освіти

2 курсу, групи РТ-21д(м),

спеціальності 181 «Харчові технології»

освітньої програми «Ресторанні технології»

денної форми навчання

Олександра ЗУБКА

Науковий керівник

д-р. філос. з екон.

Катерина АНТОНЮК

Гарант освітньої програми

канд. техн. наук, доцент

Тетяна СЕМКО

Вінниця 2024

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. МАРКЕТИНГОВІ ДОСЛІДЖЕННЯ РИНКУ ТА ДІЯЛЬНОСТІ ЗАКЛАДУ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА.....	7
1.1. Дослідження ринку споживачів в ареалі діяльності кондитерської майстерні «TerraMare».....	7
1.2. Дослідження конкурентів закладу ресторанного господарства...	11
РОЗДІЛ 2. ІНЖЕНЕРНО-ТЕХНОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ДІЯЛЬНОСТІ ЗАКЛАДУ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА.....	17
2.1. Аналіз концептуальних засад діяльності кондитерської майстерні «TerraMare».....	17
2.2. Виробнича програма кондитерської майстерні «TerraMare».....	20
2.2.1. Склад приміщень на основі структурно-технологічної схеми виробництва у кондитерській майстерні «TerraMare».....	22
2.2.2. Технологічні процеси виготовлення кулінарної продукції.....	28
2.3. Характеристика процесу надання послуг кондитерської майстерні «TerraMare».....	32
РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ПІДВИЩЕННЯ КОНКУРЕНТНОСПРОМОЖНОСТІ РЕСТОРАННОЇ ПРОДУКЦІЇ.....	37
3.1 Розроблення та впровадження новітніх рецептур ресторанної продукції.....	37
3.2 Характеристика контрольно-критичних точок технологічного процесу виготовлення розробленої продукції.....	47
3.3 Обґрунтування рентабельності розробленої продукції.....	53
ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ.....	58
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	62
ДОДАТКИ.....	69

ВСТУП

Актуальність теми. Ресторани сімейного типу та кондитерські майстерні відіграють важливу роль у сучасній індустрії харчування, маючи значний вплив на соціально-економічний розвиток, культурну взаємодію та гастрономічні тренди. Вони створюють комфортні умови для різних груп населення, зокрема для сімей з дітьми. Такі заклади враховують потреби родин, пропонуючи спеціальні дитячі меню, ігрові зони та адаптовані інтер'єри. Це сприяє зміцненню сімейних цінностей та підтримці здорового способу життя, оскільки в таких ресторанах часто приділяють увагу якісним, збалансованим стравам.

Кондитерські майстерні, зі свого боку, є культурними осередками, які зберігають традиції приготування солодошів, передаючи їх від покоління до покоління. Вони підтримують локальні гастрономічні звичаї, адаптуючи їх до сучасних смаків і вимог споживачів.

Сімейні ресторани часто орієнтовані на традиційну кухню, що дозволяє зберігати кулінарну спадщину та підтримувати інтерес до національних страв. Водночас вони відкриті до інновацій, адаптуючи рецепти до сучасних дієтичних вимог. Кондитерські майстерні розвивають традиційні рецептури випічки та солодошів, експериментуючи з новими інгредієнтами та технологіями, що сприяє розвитку галузі. Мережа ресторанів «TerraMare» пропонує як і сімейні ресторани із затишною атмосферою, так і кондитерські майстерні, що пропонують широкий асортимент різноманітних десертів.

Чизкейк – це десерт, який користується попитом серед широкого кола споживачів завдяки своїй адаптивності до різних кулінарних тенденцій та смакових уподобань. Він має високу гастрономічну цінність, поєднуючи в собі ніжний сирний шар, який є джерелом білків та кальцію, та корисні добавки, такі як фрукти, горіхи чи злаки. У меню кондитерських закладів він часто стає альтернативою більш важким та калорійним десертам, оскільки його можна

готувати з мінімальним вмістом цукру чи жирів, не втрачаючи при цьому смакових якостей. Чизкейк також є візуально привабливим десертом, його естетична презентація стимулює інтерес споживачів і сприяє підвищенню популярності закладу.

Вдосконалення класичної рецептури за рахунок додавання таких інгредієнтів, як грушеве пюре, вершки та насіння чіа, підвищує актуальність чизкейку серед сучасних споживачів, які шукають нові смакові відчуття та користь для здоров'я.

Додавання грушевого пюре надає чизкейку ніжної фруктової солодкості та свіжості. Груша містить натуральні цукри, клітковину та вітаміни, що робить цей інгредієнт корисним доповненням до традиційної рецептури. Грушеве пюре також сприяє пом'якшенню текстури десерту та робить його більш вологим і ніжним, не збільшуючи калорійність. Використання вершків у вдосконаленій рецептурі допомагає підсилити кремову текстуру чизкейку, роблячи його більш багатим на смак. Насіння чіа є відомим суперфудом, багатим на омега-3 жирні кислоти, білки та антиоксиданти. Додавання цього інгредієнта робить десерт не лише цікавішим за текстурою, але й більш корисним для здоров'я.

Дослідженням тематики функціонування кондитерських мастерень та розширення їхнього асортименту активно займаються такі українські вчені, як Скорогод М., Ярмоленко А., Гамоля Я., Мачушак В., Кубрякова В., Черняк О., Златєва К., Гуменюк І. та Бречка А. Серед іноземних дослідників, що вивчають дану тематику, можна виділити Gutierrez M., Danaher P., Kee D. та Wilbur T.

Тему організації роботи закладів ресторанного господарства, зокрема санітарні норми, вимоги до обладнання, обслуговування тощо висвітлювали Лисюк Т., Завадинська О., Кукліна Т., Скибіна О., Ростовцев С., Гарлінська А. та Євлаш В. Також, варто звернути увагу на роботи таких іноземних вчених, як Soberano K., Zajac та S. Mathuravalli.

Мета дослідження – удосконалення технологію приготування чизкейку.

Для досягнення мети дослідження необхідно вирішити наступні завдання:

- дослідити ринок споживачів, що перебувають в ареалі діяльності кондитерської майстерні «TerraMare», а також охарактеризувати конкурентів закладу;
- визначити концептуальні засади діяльності компанії;
- охарактеризувати виробничий процес;
- описати виробничу програму діяльності закладу ресторанного господарства;
- описати склад приміщень на основі структурно-технологічної схеми виробництва;
- вивчити технологічні процеси виготовлення ресторанної продукції;
- охарактеризувати специфіку надання послуг в кондитерській майстерні «TerraMare»;
- удосконалити технологію приготування чизкейку;
- визначити контрольно-критичні точки технологічного процесу при приготуванні страви;
- розрахувати рентабельність вдосконаленої страви.

Об'єктом дослідження є технологічний процес приготування чизкейку.

Предметом дослідження є вдосконалення технології приготування чизкейку з додавання грушевого пюре, вершків та насіння чіа.

Методи дослідження – аналіз і синтез, органолептичний, фізико-хімічний, текстурний та нутрієнтний аналіз досліджуваної страви, статистичні, теоретичні та емпіричні методи, розрахункові методи, прогнозування та узагальнення.

Науковою новизною є впровадження в меню кондитерської майстерні «TerraMare» нового вдосконаленого десерту – чизкейку з грушевим пюре, вершками та насінням чіа, який розширить асортимент закладу та задовольнить інтереси гостей майстерні.

Апробація результатів роботи і публікації. Основні висновки та результати дослідження пройшли апробацію на Всеукраїнській студентській науково-практичній конференції

Структура роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, 3-х розділів, висновків та пропозицій, списку використаних джерел (55 позицій), додатків. Основний текст роботи викладено на 51 сторінці. Робота містить 5 рисунків, 17 таблиць, додатки на 5 сторінках.



РОЗДІЛ 1

МАРКЕТИНГОВІ ДОСЛІДЖЕННЯ РИНКУ ТА ДІЯЛЬНОСТІ ЗАКЛАДУ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

1.1 Дослідження ринку споживачів в ареалі діяльності кондитерської майстерні «TerraMare»

Функціонування сфери послуг, зокрема ресторанного господарства, має суттєве значення для економічного та соціального розвитку України. Важливість цієї галузі можна розглядати як у контексті її впливу на економіку, так і в контексті культурного та соціального аспектів.

Сфера послуг, зокрема ресторанне господарство, є одним із ключових драйверів розвитку української економіки. Вона стимулює економічну активність за рахунок створення робочих місць, як у великих містах, так і в регіонах. Заклади ресторанного бізнесу підтримують малий і середній бізнес, сприяють розвитку туризму, залученню інвестицій, та мають мультиплікативний ефект на суміжні галузі: постачання продуктів, транспорт, виробництво обладнання тощо.

Гастрономічний туризм є важливим елементом залучення міжнародних і внутрішніх туристів, що сприяє збільшенню валютних надходжень та розвитку туристичних центрів. Ресторани та кафе, які пропонують автентичну українську кухню або інноваційні гастрономічні концепції, можуть стати ключовими точками тяжіння для туристів, підвищуючи привабливість регіонів [29].

Ресторани та заклади харчування відіграють важливу роль у збереженні та популяризації українських кулінарних традицій, сприяючи національній ідентичності та культурній спадщині. Крім того, вони створюють простір для соціальних взаємодій, зміцнюють зв'язки між людьми та формують позитивний імідж української культури за кордоном.

У зв'язку з високим рівнем конкуренції на ринку закладів ресторанного господарства, постійний розвиток бренду є критично важливим для виділення серед інших гравців ринку. Бренд допомагає закладу формувати унікальний образ, вирізнитися на тлі конкурентів, завойовувати лояльність клієнтів та створювати емоційний зв'язок зі споживачами. Сильний і впізнаваний бренд здатен підтримувати довготривалі відносини з клієнтами та гарантувати повернення гостей до закладу.

Отже, постійний розвиток бренду закладів ресторанного господарства є необхідним для виживання в умовах жорсткої конкуренції, зміцнення довіри споживачів та забезпечення стійкого зростання в майбутньому. Відповідно, успішний заклад повинен відповідати таким критеріям [19]:

- якість продуктів: свіжі, натуральні інгредієнти, дотримання санітарних норм;
- смакові якості страв: унікальні рецепти, баланс смаків, врахування сучасних кулінарних трендів;
- обслуговування: швидке, ввічливе, професійне, індивідуальний підхід до кожного клієнта;
- атмосфера: затишний інтер'єр, приємна музика, комфортні умови для відпочинку;
- цінова політика: доступні ціни, відповідні якості страв та рівня обслуговування;
- асортимент: різноманітне меню, що задовольнить різні смаки, сезонні пропозиції;
- маркетинг: ефективна рекламна кампанія, активність у соцмережах, участь у кулінарних фестивалях;
- менеджмент: професійна команда, ефективне управління персоналом, постійний розвиток закладу;
- локація: зручне розташування, доступність транспортом;

– унікальність: особлива концепція закладу, що відрізняє його від конкурентів.

Враховуючи велику кількість критеріїв успішності кондитерської майстерні, необхідно окреслювати кожен із них окремо. Спочатку треба визначити типи аудиторії закладу, аби мати можливість задовольнити потреби кожної з них [46].

Таким чином, кондитерська майстерня «ТерраМаре» розташована у місті Вінниця, у мікрорайоні Поділля, за адресою вул. Зодчих, 34. Розташування закладу на карті продемонстроване на рисунку 1.1.

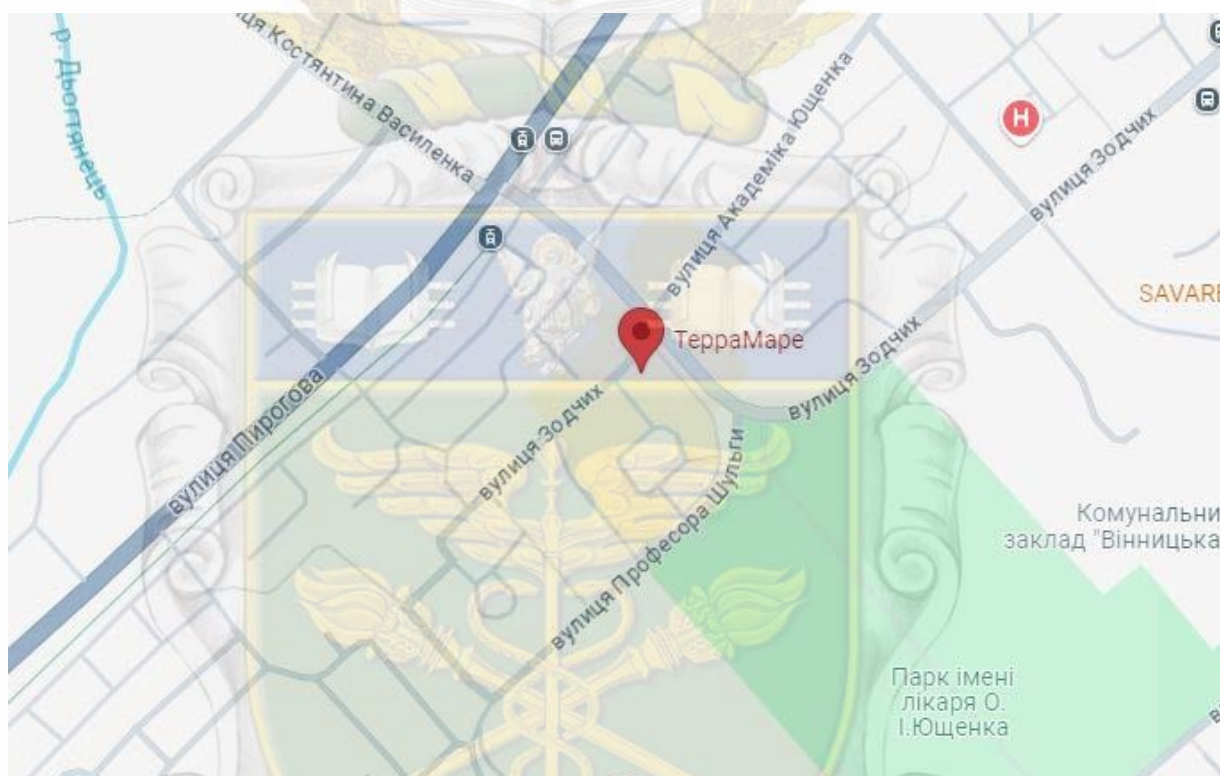


Рисунок 1.1 – Розташування кондитерської майстерні «TerraMare»

Кондитерська майстерня «TerraMare» не є закладом ресторанного господарства загального типу. Натомість, заклад є суто кондитерського спрямування, в якому є торговельна зала та столики для обслуговування гостей.

Проаналізувавши загальну характеристику кондитерської майстерні «TerraMare», можна виділити кілька чітких сегментів клієнтів. Кожен з цих

сегментів характеризується певними демографічними, психографічними та поведінковими особливостями, що впливають на їхні вподобання та очікування щодо продукції та сервісу закладу.

1. Працююча молодь (22-35 років)

Цей сегмент складають переважно молоді люди без дітей або пари, які мають середній або вище середнього дохід. Вони шукають у кондитерській не лише смачні десерти, а й атмосферу, яка дозволить провести приємний час з друзями або колегами. Естетична привабливість десертів, їхня оригінальність та можливість зробити ефектні фото для соціальних мереж є важливими мотиваторами для цього сегмента. Молоді професіонали також цінують зручність, тому для них важлива можливість замовити десерти з доставкою або взяти їх із собою [26].

2. Молоді сім'ї з дітьми (25-45 років)

Представники цього сегмента – це сім'ї з однією або двома дітьми, які мають стабільну фінансову ситуацію. Вони шукають місце, де можна провести час всією родиною, відсвяткувати сімейне свято або просто перекусити після прогулянки. Для них важливо, щоб у кондитерській була дитяча зона, а в меню були не лише смачні, а й здорові десерти, які сподобаються і дітям, і дорослим. Можливість замовити святковий торт також є важливою перевагою для цього сегмента.

3. Шанувальники здорового способу життя (25-50 років)

Зазвичай шанувальники здорового життя мають дохід на рівні середнього або вище середнього. Цей сегмент об'єднує людей, які свідомо ставляться до свого здоров'я та харчування. Вони шукають десерти, які відповідають їхнім харчовим звичкам та не шкодять фігурі. Для них важлива інформація про склад продуктів, наявність натуральних інгредієнтів та відсутність шкідливих добавок. Безглютенові, веганські та низькокалорійні десерти – це основні запити представників цього сегмента.

4. Туристи (18-60 років)

Представники даного сегменту можуть бути як самотніми, так і з парою, також часто перебувають у подорожах. Фінансовий стан сегменту при цьому є динамічним та варіюється від низького до високого. Туристи, які відвідують місто, шукають у кондитерській не лише смачні десерти, а й можливість спробувати щось нове та автентичне. Їх цікавлять місцеві традиційні десерти, які можна придбати як сувенір. Для туристів важлива також гарна презентація десертів, оскільки вони часто фотографують їх для своїх соціальних мереж.

5. Заможні клієнти та бізнес-сегмент (35-60 років)

Представники цього сегмента мають високий дохід і шукають ексклюзивні десерти та індивідуальний підхід. В переважній більшості споживачі із цього сегменту є одруженими та можуть мати дітей. Вони готові платити за якість, оригінальність та преміальний сервіс. Для них важливо, щоб кондитерська майстерня мала можливість організувати для них особливі події, такі як весілля або ювілеї [16].

Таким чином, аудиторія кондитерської майстерні «TerraMare» є досить різноманітною. Було виокремлено 5 основних груп споживачів, такі як працююча молодь, молоді сім'ї з дітьми, шанувальники здорового способу життя, туристи та бізнес-сегмент. Для ефективної роботи з кожним сегментом необхідно розробляти відповідні маркетингові стратегії, які враховуватимуть їхні потреби та вподобання.

1.2 Дослідження конкурентів закладу ресторанного господарства

Оскільки кондитерська майстерня «TerraMare» є фізичним закладом, для раціонального планування маркетингової діяльності закладу необхідно вивчити та охарактеризувати заклади, схожі за характером діяльності та перебувають в безпосередній територіальній близькості до «TerraMare». Досліджуваний заклад ресторанного господарства упродовж ведення своєї діяльності безперервно веде боротьбу із своїми конкурентами, тому для

оптимізації діяльності майстерні важливо відстежувати динаміку цієї конкуренції [23].

В територіальній доступності до кондитерської майстерні «TerraMare» перебуває низка закладів, які надають подібні послуги, а саме виробництво та реалізацію кондитерських виробів. Зважаючи на це, можна виокремити конкретних конкурентів закладу для аналізу.

Саме тому для порівняльного аналізу оберемо підприємства, які перебувають в радіусі трьох кілометрів від досліджуваного закладу та пропонують споживачам суміжний асортимент кондитерських виробів. У таблиці 1.1 наведено список підприємств-конкурентів із їхньою загальною характеристикою.

Таблиця 1.1 – Характеристика підприємств-конкурентів в радіусі 3 кілометрів від кондитерської майстерні «TerraMare»

Тип закладу, назва	Адреса	Режим роботи	Концептуальне спрямування	Потужність, місць
Кафе «Солодка мрія»	м. Вінниця, вул. Зодчих, 17	9:00-20:00	Кондитерські вироби, десерти, торти, солодощі	20
Кафе-кондитерська «Гарта»	м. Вінниця, вул. Зодчих, 18	9:00-21:00	Кондитерські вироби, бенто-торти, десерти	10
Кафе «Еклер»	м. Вінниця, вул. Зодчих, 3	9:00-20:00	Кондитерські вироби, десерти, торти	20
Пекарня «Edes»	м. Вінниця, вул. Зодчих, 6	10:00-21:00	Кондитерські вироби, десерти, солодощі, напої, кюртош	5
Кафе «Savaren»	м. Вінниця, вул. Анатолія Бортняка, 16	08:00-21:00	Кондитерські вироби, торти, десерти	15

Відібравши заклади-конкуренти, які пропонують суміжні послуги та продуктову лінійку товарів, можна провести більш глибокий аналіз концептуальних засад діяльності у порівнянні із конкурентами. Конкуренція між закладами є чистою. Отже, на основі вихідних даних, наведених у таблиці 1.1, поведемо порівняння конкурентів за такими критеріями:

– частка ринку: кондитерська майстерня «TerraMare» займає сильну позицію у порівнянні з більшістю закладів-конкурентів, оскільки вона є мережевим закладом. Із вищенаведеного списку лише кафе «Солодка мрія» належить до мережі закладів. Саме тому можна зробити висновок, що «TerraMare» займає досить велику частку ринку;

– ціна: з погляду цінової політики досліджуваний заклад займає нейтральну позицію, оскільки має адекватні ціни по відношенню до якості наданих послуг. Крім того, «TerraMare» має в асортименті вишукані десерти, вартість яких зумовлена складною технологією приготування та великою кількістю інгредієнтів;

– знижки на покупку товару: усі заклади-конкуренти закладу ресторанного господарства «TerraMare» мають спеціальні акційні пропозиції, приурочені до певних подій, свят чи сезону. Тому кожен заклад пропонує споживачів унікальні торговельні пропозиції;

– відповідність міжнародним стандартам: Сильною стороною кондитерської майстерні «TerraMare» є суворий контроль норм санітарно-епідеміологічної безпеки, таких як ISO, HACCP тощо. Саме завдяки дотримання санітарії та гігієни продукція кондитерської є якісною та насиченою смаками.

Дослідження закладів-конкурентів кондитерської майстерні «TerraMare» включає також аналіз асортименту закладів, їхньої продукції та послуг [27]. В таблиці 1.2 наведено кількісну характеристику кулінарної продукції закладів-конкурентів «TerraMare».

Таблиця 1.2 – Характеристика кулінарної продукції ресторанного господарства закладів – конкурентів «TerraMare»

Заклади	Основні групи продукції				
	Гарячі напої	Холодні напої	Напівфабрикати	Десерти	Випічка
Кафе «Солодка мрія»	16	10	27	140	29
Кафе-кондитерська «Тарта»	17	10	-	40	30
Кафе «Еклер»	24	18	-	33	30
Пекарня «Edes»	14	8	-	12	14
Кафе «Savaren»	16	12	-	26	17

На вищезазначеній таблиці перераховані заклади-конкуренти кондитерської майстерні «TerraMare» та позиції їхніх меню за категоріями. Наведена кількісна характеристика меню таких закладів, як «Солодка мрія», «Тарта», «Еклер», «Edes» та «Savaren».

Абсолютним лідером за кількістю позицій в меню є мережа кафе «Солодка мрія». Їхня загальна кількість перевищує 255. Досліджуваний заклад також поступається «Солодкій мрії». Варто зазначити, що серед усіх описаних закладів саме ця мережа є найбільш масштабною. Також варто зазначити, що саме ця мережа ввела до своєї продуктової лінійки напівфабрикати, які є дуже актуальними в умовах сучасного суспільства. З цієї причини група напівфабрикатів була додана до порівняльної таблиці.

Кондитерська майстерня «TerraMare» натомість має практично найбільшу кількість гарячих напоїв серед закладів-конкурентів. Саме ця група товарів є актуальним доповненням до кондитерської продукції закладу. Загалом, «TerraMare» має в меню 17 позицій десертів, 12 позицій випічки, 8 позицій холодних напоїв та 18 позицій гарячих напоїв.

Зважаючи на дані, наведені в таблиці 1.2, досліджуваний заклад ресторанного господарства перебуває в тісній конкуренції. Для того, аби завойовувати нову аудиторію та зберігати вже наявну, необхідно

розширювати асортимент та спектр послуг, що надає кондитерська майстерня [6].

В умовах глобальної діджиталізації всі сфери людської життєдіяльності поступово переходять в онлайн-формат. Не є винятком і сфера послуг. Інтернет-комунікація закладу ресторанного господарства та кінцевого споживача сьогодні є основою їхньої взаємодії. Дізнавшись про заклад в соціальних мережах, гості вирішуються завітати до нього. Саме тому наявність засобів представлення в Інтернеті є критично важливою для будь-якого закладу. В таблиці 1.3 описані канали онлайн-комунікації закладів-конкурентів кондитерської майстерні «TerraMare».

Таблиця 1.3 – Характеристика каналів комунікації закладів-конкурентів кондитерської майстерні «TerraMare»

Заклад	Критерій				
	Наявність Instagram-профілю	Наявність Facebook профілю	Наявність веб-сайту	Наявність профілю в Google Maps	Наявність в мережі базових контактів (номер телефону, email)
Кафе «Солодка мрія»	+	+	+	+	+
Кафе-кондитерська «Тарга»	+	+	-	+	+
Кафе «Еклер»	+	+	-	+	+
Пекарня «Edes»	+	+	-	+	+
Кафе «Savaren»	+	-	-	+	+

Усі заклади-конкуренти кондитерської майстерні «TerraMare» мають профілі в соцмережі Instagram, профілі в Google Maps та розмістили базові контакти про свої заклади в мережі Інтернет.

Утім, лише мережа закладів «Солодка мрія» має веб-сайт. З іншого боку, профіль цієї мережі не висвітлює діяльність кожного окремого закладу та позбавлений індивідуальності. Веб-сайт цієї мережі ж, навпаки, надає

контакти кожного конкретної кав'ярні, допомагаючи споживачу налагодити контакт із закладом ресторанного господарства [38].

Кондитерська майстерня «TerraMare» в контексті аналізу каналів комунікації є хорошим прикладом ведення комунікаційної діяльності. Вона має профілі в усіх вищеописаних соціальних мережах, Google Maps, веб-сайт та наявність усіх необхідних контактів у соціальних мережах. Тому досліджуваний заклад займає сильну позицію в конкурентній боротьбі з іншими закладами в цьому аспекті.

Таким чином, кондитерська майстерня «TerraMare», як невід'ємна частина ринку готельно-ресторанних послуг, також стикається з жорсткою конкуренцією. Тому дотримання певних принципів конкуренції є ключовим для досягнення стійкого успіху.

Для того, щоб виділитися серед конкурентів, заклад повинен зосередитися на диференціації свого продукту та сервісу [3]. За вищенаведеними результатами, «TerraMare» має менш різноманітне меню, ніж деякі заклади-конкуренти. Тому важливо постійно впроваджувати інновації.

Маркетинг та просування також відіграють важливу роль у конкуренції. Створення сильного бренду, проведення рекламних кампаній, співпраця з інфлюенсерами та організація програм лояльності дозволяють залучити нових клієнтів та підвищити лояльність існуючих. Кондитерська майстерня «TerraMare» є вдалим кейсом комунікації бізнесу з аудиторією, адже використовує велику кількість інструментів для цього.

Орієнтація на клієнта є ще одним важливим принципом конкуренції. Збір відгуків, аналіз ринку та адаптація до змін є ключовими для розуміння потреб клієнтів та задоволення їхніх очікувань.

Зважаючи на принципи конкуренції, описані вище, можна зробити висновок, що «TerraMare» чесно конкурує із сусідніми закладами. Конкуренція в готельно-ресторанній сфері є динамічною, тому досліджуваний заклад постійно розвивається та адаптується до мінливих умов ринку.

РОЗДІЛ 2

ІНЖЕНЕРНО-ТЕХНОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ДІЯЛЬНОСТІ ЗАКЛАДУ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

2.1 Аналіз концептуальних засад діяльності кондитерської майстерні «TerraMare»

Будь-який заклад ресторанного господарства для забезпечення свого повноцінного функціонування повинна мати власну концепцію діяльності. Концепція підприємства ресторанного господарства — це комплекс ідей та принципів, що визначають стратегічний напрямок розвитку закладу, його специфіку, цільову аудиторію, меню, стиль обслуговування та особливості дизайну інтер'єру. Вона охоплює позиціонування закладу на ринку, способи формування іміджу та відповідність сучасним вимогам споживачів. Концепція виступає фундаментом для створення бізнес-плану та забезпечує цілісність усіх процесів закладу, починаючи з вибору місця розташування та закінчуючи маркетинговою стратегією [2].

Складові концепції кондитерської майстерні «TerraMare» включає в себе такі взаємопов'язані елементи:

– цільова аудиторія та ринкова ніша. Важливо визначити, на яку групу споживачів орієнтована кав'ярня (наприклад, молодь, офісні працівники, сімейні відвідувачі) та яку нішу вона займатиме на ринку. Це може бути класична кав'ярня, заклад третьої хвилі (*specialty coffee*), або моноформат із акцентом на певні продукти (наприклад, еспресо-бари чи кав'ярні-кондитерські). У нашому випадку основними групами цільової аудиторії є молоді працівники, сімейні відвідувачі та туристи. Акцент в кав'ярні робиться на кондитерські вироби власного виробництва.

– формат і концептуальний стиль. Формат визначає характер обслуговування (барна подача, самообслуговування чи офіціанти), площу та дизайн закладу. Для кав'ярень важливим аспектом є створення комфортної атмосфери з особливим фокусом на затишок і доступність. Обслуговування в кондитерській майстерні «TerraMare» здійснює бармен-офіціант. Заклад перебуває в підвальному приміщенні.

– меню та асортимент продукції. Ключовим елементом є формування меню, яке включає основні види кавових напоїв, а також додатковий асортимент: кондитерські вироби, випічка тощо [10]. Розрахункове меню досліджуваного закладу буде представлено у наступному підрозділі.

– інтер'єр та атмосфера закладу. Дизайн інтер'єру має відповідати загальній ідеї та викликати в клієнтів бажання повертатися. При плануванні інтер'єру майстерні «TerraMare» використовувались виключно натуральні будматеріали, а додатковий простір для відвідувачів забезпечує літня тераса. Загальний інтер'єр закладу представлений на рисунку 2.1.



Рисунок 2.1 – Інтер'єр кондитерської майстерні «TerraMare»

– сервіс та рівень обслуговування. Рівень обслуговування визначає стандарти взаємодії з клієнтами: швидкість подачі напоїв, дружелюбність

персоналу та можливість індивідуального підходу. В досліджуваному закладі персонал знаходить до кожного відвідувача індивідуальний підхід.

– локація та комунікація з клієнтами. Вибір місця розташування визначає потік клієнтів. Важливим також є використання цифрових каналів для взаємодії з клієнтами (соціальні мережі, сайти тощо). Досліджуваний заклад розташований в густонаселеному мікрорайоні Вінниці, що забезпечує безперервний потік відвідувачів. Також, «TerraMare» як мережа закладів має потужні канали соціальної комунікації із споживачами, такі як соціальні мережі, веб-сайт та інші інструменти.

– бізнес-модель та маркетингова стратегія. Концепція кондитерської майстерні «TerraMare» включає бізнес-модель із розрахунком рентабельності: витрати на сировину, обладнання, оренду приміщення та заробітну плату персоналу [54]. Маркетингова стратегія передбачає просування закладу через рекламу, програми лояльності, акції та співпрацю з іншими підприємствами. Узагальнений опис концепції досліджуваного закладу наведений в таблиці 2.1.

Таблиця 2.1 – Концепція діяльності кондитерської майстерні «TerraMare»

Ознаки концепції	Характеристики ознак
Тип підприємства	Кондитерська майстерня, кав'ярня
Клас закладу	Кафе
Кулінарне спрямування	Кондитерські вироби, десерти, холодні та гарячі напої
Місцезнаходження	м. Вінниця, вул. Зодчих, 34
Контингент споживачів	Працюючі молодь, сім'ї, туристи
Формат підприємства	Повносервісний
Формат виробництва	Повний цикл виробництва
Кількість місць	20
Режим роботи	Час роботи закладу з 10:00 по 20:00
Формат обслуговування	Барменами-офіціантами
Середній чек	270 грн
Дизайнерський стиль	Сканді

Кондитерська майстерня «TerraMare» розташована у мікрорайоні «Поділля», що є одним із найбільших спальних районів міста. Відповідно, заклад забезпечений постійним потоком споживачів.

Оскільки майстерня розташована в підвальному приміщенні, її інтер'єр виконаний у світлих тонах, а меблі вироблені виключно із натуральних матеріалів. Зважаючи на це, можна зробити висновок, що він має всі ознаки дизайнерського стилю Сканді [8].

Заклад є повносервісним та має повний цикл виробництва. Кондитерська майстерня «TerraMare» виробляє продукцію у власному кондитерському цеху, а обслуговування гостей забезпечує бармен-офіціант, який консультує, формує та видає замовлення, готує напої та виконує касові операції. Загалом, концепція кондитерської майстерні «TerraMare» є комплексною, інтегрує естетичні, маркетингові та операційні аспекти. Вона визначає унікальність закладу та його конкурентні переваги на ринку. Оскільки споживачі стають дедалі вимогливішими до якості та сервісу, правильно продумана концепція сприяє довгостроковому успіху закладу.

2.2 Виробнича програма кондитерської майстерні «TerraMare»

Розробка виробничої програми кондитерської майстерні «TerraMare» є надзвичайно важливою для того, аби визначити та обрахувати завантаженість закладу та на основі цього провадити подальші роботи із поліпшення різних аспектів його діяльності. Отже, для розрахунок будемо проводити, використовуючи такі формули:

$$N_{\text{год}} = P \times \text{Об} \times K_3,$$

де $N_{\text{год}}$ – кількість споживачів, що обслуговуються за 1 год роботи закладу;

P – місткість закладу (кількість місць);

Об – оборотність місця за годину;

K_3 – коефіцієнт завантаження, частка від од.

Оборотність кондитерської майстерні «ТerraMare» протягом години залежить від такого сталого параметру, як тривалість приймання їжі [12]. Орієнтована тривалість прийому їжі для кондитерської майстерні із власним виробництвом напоїв та кондитерських виробів в денні години становить 30 хв., ввечері – 80 хв. Динаміка кондитерської майстерні «ТerraMare» на 20 місць та розрахункові дані по кількості споживачів представлені у таблиці 2.2.

Таблиця 2.2 – Динаміка завантаженості кондитерської майстерні «ТerraMare» на 20 місць за день

Години роботи, год	Тривалість відвідування, хв	Оборотність місця за годину, разів	Коефіцієнт завантаження зали, частка від одиниці	Кількість споживачів, осіб
10:00-11:00	30	2	1	20
11:00-12:00	30	2	0,8	16
12:00-13:00	30	2	0,6	12
13:00-14:00	30	2	0,6	12
14:00-15:00	30	2	0,6	12
15:00-16:00	30	2	0,8	16
16:00-17:00	80	0,75	1	20
17:00-18:00	80	0,75	1	20
18:00-19:00	80	0,75	1	20
19:00-20:00	80	0,75	0,8	16
Усього споживачів за день				164
Оборотність місця протягом дня				8,2

Загальна прогнозована кількість споживачів за день визначається за формулою:

$$N = \sum N_{\text{год}} \quad (2.2)$$

$$N = 20 \text{ (ос.)}$$

Оборотність місця протягом дня визначається за формулою:

$$\text{Об}_d = N / P \quad (2.3)$$

$$\text{Об}_d = 164 / 20 = 8,2 \text{ (разів)}$$

Денний обсяг реалізації продукції по групах розраховують шляхом визначення спожитої кількості страв гостями за одне відвідування закладу та чисельності їх за робочий день (табл. 2.3):

$$n = N \times t, \quad (2.4)$$

де n - денна кількість страв групи;

N - кількість споживачів за день роботи закладу, осіб;

m - коефіцієнт споживання страв.

Коефіцієнти споживання визначених груп страв та напоїв для різних типів закладів харчування наведено у додатку А.1.

Таблиця 2.3 – Денний обсяг реалізації кулінарної продукції по групах

Група страв	Коефіцієнт споживання групи страв	Денна кількість страв групи, порцій
Десерти	0,3	49
Холодні напої	0,8	131
Гарячі напої	1	164
Всього		344

Виробнича програма містить перелік найменувань страв із зазначенням маси порції та кількості порцій. Виробничу програму кондитерської майстерні «TerraMare» розроблено з урахуванням асортиментного мінімуму для кондитерської, асортименту страв і кулінарних виробів, для досліджуваного закладу та місцевої кухні, Збірника рецептур страв та кулінарних виробів, уподобань основних груп споживачів (додаток А.2). Таким чином, розрахункове меню кондитерської майстерні «TerraMare» містить такі три основні групи страв, як холодні та гарячі напої, десерти та випічка [18]. Заклад пропонує споживачам 4 позиції холодних напоїв, 7 позицій гарячих напоїв, та 29 позицій виробів. Один із десертів, а саме чизкейк, є об'єктом вдосконалення, викладеного в розділі 3.

2.2.1 Склад приміщень на основі структурно-технологічної схеми виробництва у кондитерській майстерні «TerraMare»

Оскільки кондитерська майстерня «TerraMare» пропонує своїм гостям широкий асортимент кондитерських виробів, їхнє виробництво потребує

відповідних потужностей та ведення великої кількості взаємопов'язаних технологічних процесів. Рисунок 2.2 демонструє структурно-технологічну схему виробництва, що описує всі необхідні етапи створення кулінарної сировини на шляху до споживача.



Рисунок 2.2 – Структурно-технологічна схема виробництва кондитерських виробів кондитерської майстерні «ТерраМаре»

Технологічний процес кондитерського цеху – це сукупність строго визначених операцій, спрямованих на перетворення сировини в готові кондитерські вироби. Дотримання кожного етапу цього процесу є критично важливим для забезпечення високої якості, безпечності та стабільності характеристик кінцевого продукту [44]. Відхилення від технологічних норм може призвести до зміни смаку, текстури, зовнішнього вигляду виробів, а також створити ризики для здоров'я споживачів.

Прийом та підготовка сировини є першим і одним з найважливіших етапів. Якість готових виробів безпосередньо залежить від якості сировини. Тому до кожної партії сировини висуваються чіткі вимоги щодо свіжості, відсутності дефектів та відповідності санітарним нормам. Вся сировина в «ТерраМаре» супроводжується документами, що підтверджують її якість і

безпеку. Після приймання сировина проходить підготовку, яка включає очищення, сортування, подрібнення та дозування. Кожен вид сировини має свої особливості підготовки, які необхідно враховувати. Зберігається сировина в холодильних та морозильних камерах із температурою $+5\text{ }^{\circ}\text{C}$ та $-18\text{ }^{\circ}\text{C}$ відповідно.

Технологічна обробка сировини – це етап, на якому відбувається формування основної маси майбутнього виробу. Дозування інгредієнтів, їх температура, час змішування та інші параметри повинні строго дотримуватися рецептури. Від точності виконання цих вимог залежить структура, смак і аромат готового виробу. Технологічна обробка також включає в себе формування продукції та її термічну обробку [37].

Формування та декорування виробів – творчий етап, на якому тісто або маса набуває своєї остаточної форми. Важливо дотримуватися заданих розмірів, ваги та конфігурації виробів. Декорування виконується з використанням дозволених харчових барвників, глазури та інших декоративних елементів.

Термічна обробка – один з найвідповідальніших етапів. Вибір режиму теплової обробки (температура, час, тип нагріву) залежить від виду виробу і рецептури. Недотримання температурного режиму може призвести до недопеченості або пересушування виробів.

Охолодження та зберігання готової продукції – заключний етап виробництва. Правильне охолодження і зберігання дозволяють зберегти свіжість, аромат і текстуру виробів. Кожен вид виробу має свої оптимальні умови зберігання, які необхідно дотримуватися. Утім, більшість продукції кондитерської майстерні «ТerraMage» реалізується одразу після приготування.

Загалом, технологічний процес відповідає українським стандартам безпеки, як ДСТУ 4281:2004 Заклади ресторанного господарства, а також таким міжнародним стандартам, як ISO 22000 Системи управління безпекою харчових продуктів. Вимоги до будь-яких організацій харчового ланцюга та HACCP [25].

Згідно з ДБН В.2.2-25:2009, мінімальна площа спеціалізованих приміщень приймання і зберігання продуктів для ресторану, що працює на сировині на 100 місць становить 95 м², відповідно на сировині на 20 посадкових місць вона становитиме 19 м².

Площа складських приміщень кондитерської майстерні «TerraMare» включає в себе норму навантаження на 1 м² площі підлоги та коефіцієнт використання, шляхом використання такої формули:

$$S_{\text{заг}} = \frac{P \times 100}{N(100 - K_{\text{сп}})}$$

де $S_{\text{заг}}$ - загальна площа складу, м²;

P - маса продукту, кг;

N - норма навантаження, кг/м²;

$K_{\text{сп}}$ - коефіцієнт, що враховує вільні проходи, % (можна вважати таким число 1,5).

Площу складських приміщень кондитерської майстерні «TerraMare» можна обчислити, використовуючи таку формулу:

$$S_{\text{прим}} = \frac{S_{\text{устатк}}}{\eta}$$

де $S_{\text{прим}}$ – площа приміщення, м²;

$S_{\text{устатк}}$ – площа, яку займає устаткування, м²;

η – коефіцієнт використання площі приміщення.

Загалом, кондитерська майстерня для забезпечення повноцінного технологічного процесу використовує 4 групи функціональних приміщень – складські приміщення, виробничі приміщення, торговельний зал, а також технічні приміщення (табл. 2.4). Складське приміщення передбачає наявність стелажів виробничих для зберігання сировини. А до технічних приміщень можна віднести вбиральню, вхід до якої знаходиться в торговельному залі, а також роздягальню для персоналу. Загалом, виробниче приміщення являє собою всього один кондитерський цех. Він напряду сполучений із торговельною залом та з'єднаний із нею аркою.

Виробниче приміщення містить 6 виробничих столів, 3 з яких використовуються безпосередньо для виконання технологічної обробки продукції, а на решті 3 зберігається інше обладнання, таке як пароконвектомат, піч духова, плита електрична, мікрохвильова піч та тістоміси.

В пароконвектоматі виконуються такі операції при приготуванні різних десертів, як розморожування напівфабрикатів, смаження, запікання, приготування на пару тощо [20]. В кондитерській майстерні використовують таку модель пароконвектомату, як UNOX XV 393. Піч конвекційна є однією із найголовніших одиниць обладнання на кондитерському цеху. У ній проходять термічну обробку майже всі десерти, які пропонує кондитерська майстерня «TerraMare». В кондитерському цеху використовують таку модель печі, як UNOX XF 023 Anna.

Електрична плита в кондитерському цеху потрібна для того, щоб здійснювати первинну термічну обробку сировини при приготуванні десертів. Відповідно, для економії місця використовується плита-поверхня, встановлена на стіл виробничий. В цеху кондитерської майстерні «TerraMare» використовують плиту моделі Hurakan HKN-ICF35Dx47.

Кондитерські вироби є найголовнішою групою страв у досліджуваному закладі. Саме тому в виробничому приміщенні наявні 3 тістомісильні машини моделі Hurakan HKN-10SN. Виробництво десертів потребує наявності великої кількості напівфабрикатів. Саме тому цех передбачає наявність такої морозильної камери, як Cooleq GN1410BT. Вона має достатньо місця для зберігання необхідної сировини. Також наявна промислова холодильна камера GoodFood GF-GN1410TN-НС, в якій зберігається сировина, яка не вимагає заморожування.

Для миття сировини та її механічної обробки, а також для миття посуду виробниче приміщення кондитерського цеху «TerraMare» обладнане двома мийними ваннами із нержавіючої сталі моделі АРМ-ЕКО (1000x600x850(300)). Посуд, необхідний для приготування десертів, зберігається на стелажі виробничому АРМ-ЕКО 1200x500x1800.

Для підігріву сировини в кондитерському цеху наявна мікрохвильова піч моделі BOSCH FFL020MW0. Вона є компактною, потужною та зручною у використанні. Також, для дозування сировини при виготовленні кондитерської продукції передбачена наявність вагів настільних [34]. Відповідно, на виробничих столах для зручності дозування сировини використовуються 3 настільних ваги моделі VW-LN LED. Розрахунок площі кондитерського цеху із врахуванням описаного обладнання наведений у додатку Б.1.

Загальну площу цеху ($S_{\text{заг.}}$, м^2) потрібно розраховувати за такою формулою (коефіцієнт використання площі дорівнює 0,35)

$$S_{\text{заг}} = 8,86:0,35 = 25,3 \text{ м}^2$$

Компоновочна площа цеху також захоплює 10-15 % від розрахованої площі і вираховується за формулою:

$$S_{\text{комп.}} = S_{\text{заг.}} + 10\% = 25,3 + 10\% = 27,83 \text{ м}^2$$

Таблиця 2.4 – Зведена таблиця приміщень кондитерської майстерні «ТerraMare»

Приміщення	Площа, м^2	Підстава для включення у таблицю
Торгівельна зала	18	ДБН
Складське приміщення	5	ДБН
Приміщення кухні	27,83	ДБН
Туалети	6	ДБН
Роздягальня	5	ДБН
Всього	61,83	

ДБН – Державні будівельні норми. Визначаємо загальну площу будівлі:

$$S_{\text{заг.}} = 1,2 \times 61,83 = 74,19 \text{ м}^2.$$

Приймаємо будівлю площею 74,19 м^2 .

2.2.2 Технологічні процеси виготовлення кулінарної продукції

Приміщення кухні являє закладу кондитерської майстерні «TerraMare» являє собою кондитерський цех із робочими місцями, необхідними для виконання різноманітних технологічних операцій. Загалом, виробниче приміщення закладу має безцехову структуру, оскільки пропонує споживачам лише одну групу страв, окрім напоїв. Відповідно, в кондитерському цеху ми можемо визначити такі робочі місця:

- робоче місце для механічної та теплової обробки сировини;
- пекарське робоче місце;
- робоче місце для виготовлення тіста;
- робоче місце для декорування продукції;
- робоче місце для миття посуду.

Кондитерська майстерня «TerraMare» відкриває двері для гостей об 10 годині ранку. Однак, працівники закладу розпочинають роботу за годину до відкриття майстерні, аби до відкриття вже мати змогу презентувати десерти на вітрині. Для забезпечення належної якості продукції в досліджуваному закладі суворо дотримуються прави гігієни та санітарії у виробничому приміщенні та у всіх інших групах приміщень [15]. Загальний вигляд виробничого приміщення кондитерської майстерні «TerraMare» наведений в додатку В.

Організація робочих місць у кондитерському цеху є надзвичайно важливим аспектом виробництва. Від того, наскільки правильно обладнані та утримуються робочі місця, залежить якість кінцевого продукту, а також безпека споживачів.

Сучасне кондитерське виробництво підпорядковується суворим санітарно-гігієнічним нормам, які регламентуються як національним, так і міжнародним законодавством. Основними документами, що визначають

вимоги до виробництва харчових продуктів, є ДСТУ ISO 22000:2019, система НАССР, Codex Alimentarius та національні санітарні норми (СанПіН).

Кожне робоче місце в цеху кондитерської майстерні «TerraMare» має свої специфічні особливості та вимагає дотримання певних правил. Розглянемо детальніше основні робочі місця та вимоги до них.

Робоче місце для механічної та теплової обробки сировини слугує для первинної обробки продуктів: нарізання, подрібнення, варіння тощо. Оскільки тут обробляється сира сировина, дуже важливо запобігти перехресному забрудненню. Тому обладнання та інструменти, розташовані на цьому робочому місці, виготовлені з матеріалів, які легко очищаються і дезінфікуються. Використання термодатчиків для моніторингу температури є обов'язковим. Також тут чітко розділяються зони для обробки різних видів продуктів.

На пекарському робочому місці відбувається безпосередньо випікання кондитерських виробів. Печі, деки та інше обладнання в кондитерському цеху регулярно очищаються, щоб уникнути накопичення залишків продуктів. Важливо також контролювати температуру в печах, оскільки від неї залежить якість випічки і знищення мікроорганізмів [4].

Робоче місце для виготовлення тіста призначене для замішування різних видів тіста. Для забезпечення чистоти та гігієни тут використовується спеціальне обладнання, яке легко очищається. Також важливо дотримуватися температурного режиму, особливо при роботі з дріжджовим тістом.

Робоче місце для декорування продукції необхідне для того, щоб надавати кондитерським виробам остаточного вигляду. Для декорування використовують креми, глазури, фрукти та інші інгредієнти. Щоб уникнути контамінації, інструменти регулярно дезінфікуються. Продукція з кремовими наповнювачами зберігається при температурі не вище +6°C до моменту реалізації [40].

Робоче місце для миття посуду призначене для миття та дезінфекції всього інвентарю та посуду. Для цього використовуються спеціальні миючі

засоби та обладнання. Температура води для миття повинна бути не нижче $+50^{\circ}\text{C}$, а для ополіскування — $+70^{\circ}\text{C}$.

Працівники кондитерської майстерні «TerraMare» неухильно дотримуються правил особистої гігієни, носять спецодяг і регулярно проходять медичні огляди [11]. Усе обладнання повинно виготовлене з матеріалів, які легко очищаються і дезінфікуються. Основним матеріалом обладнання є нержавіюча сталь. Технологічні операції, що відповідають конкретному робочому місцю, а також необхідні для них інструменти наведені в таблиці 2.5.

Таблиця 2.5 – Технологічні операції та обладнання кондитерського цеху

Робоче місце	Технологічні операції	Необхідне обладнання
Механічна та теплова обробка сировини	- Нарізання та подрібнення фруктів, горіхів, шоколаду	- Ножі, подрібнювачі
	- Просіювання борошна	- Просіювачі для борошна
	- Бланшування, варіння	- Плита електрична
	- Темперування шоколаду	- Темперувальні машини
Пекарське робоче місце	- Випікання бісквітів, печива, круасанів	- Конвекційні та подові печі
	- Контроль температури випікання	- Термодатчики, інфрачервоні пірометри
	- Охолодження готової продукції	- Стелажі та решітки для охолодження
		- Вентиляційні системи
Робоче місце для виготовлення тіста	- Замішування тіста (дріжджове, пісочне, бісквітне)	- Тістоміси, планетарні міксери
	- Збивання інгредієнтів	- Збивачі, міксери
	- Дозування інгредієнтів	- Ваги, мірні ємності
	- Зберігання напівфабрикатів	- Харчові контейнери
Робоче місце для декорування продукції	- Нанесення кремів, глазури, мусів	- Кондитерські мішки, шпатель
	- Декорування фруктами, горіхами, шоколадними елементами	- Шпатель, ножі, пензлі
	- Темперування та нанесення глазури	- Темперувальні машини, глазурувальні ванни
	- Зберігання готової продукції	- Холодильні камери при $+2\dots+6^{\circ}\text{C}$
Робоче місце для миття посуду	- Замочування, миття та дезінфекція посуду	- Ванни для миття
	- Миття інструментів та інвентарю	- Посудомийні машини
	- Стерилізація та ополіскування	- Дезінфікуючі засоби, ополіскувачі при $+70^{\circ}\text{C}$
	- Сушіння та зберігання чистого інвентарю	- Стелажі для посуду

Зважаючи на дані таблиці, можна зробити висновок, що робочі місця виробничого приміщення в кондитерській майстерні «TerraMare» є повністю укомплектованими. Також, дотримані санітарні та гігієнічні вимоги щодо розташування обладнання, його стану та чистоти.

Стіни та підлога у виробничому приміщенні виконані із натуральних матеріалів. Так, стіни кондитерського цеху, як і стіни торговельного залу, пофарбовані водоемульсійною фарбою, яка піддається гігієнічній обробці. На підлозі покладена плитка із керамограніту, а шви між нею затерті спеціальною епоксидною сумішшю, яка не пропускає вологу. Відповідно, підлога виробничого приміщення є водонепроникною і також не пропускає струму, що відповідає правилам електричної безпеки [22].

Організація ефективного та безпечного виробництва кондитерських виробів неможлива без дотримання суворих вимог до інженерних систем. Освітлення, вентиляція, водопостачання та водовідведення відіграють ключову роль у створенні належних санітарних умов, забезпеченні комфорту працівників та запобіганні забрудненню продукції.

Якість та рівень освітлення безпосередньо впливають на продуктивність праці та точність виконання технологічних операцій. Для різних зон цеху встановлені різні норми освітленості. Так, для робочих зон кондитерського цеху майстерні «TerraMare» (декорування, механічна обробка) забезпечується не менше 500 люкс, для загальних виробничих приміщень (склади, пекарні) – не менше 300 люкс, а для холодильних камер – не менше 150 люкс.

Використовуються світлодіодні лампи або лампи денного світла з колірною температурою 4000-5000 К, що наближена до природного світла і сприяє зменшенню зорової втоми. Наявні світильники бути закритого типу, щоб запобігти потраплянню скла у випадку пошкодження ламп. Регулярне очищення світильників від пилу та забруднень є обов'язковим.

Ефективна вентиляція забезпечує постійний приплив свіжого повітря, видалення шкідливих речовин, пари та запахів, що утворюються під час виробництва. Кратність повітрообміну становить для виробничих приміщень

– 8-12 разів на годину, для гарячих цехів (пекарні) – не менше 20 разів на годину. Оптимальна відносна вологість повинна бути 60-70%. Температура повітря виробничих приміщеннях коливається в межах 18-22°C. У виробничих приміщеннях досліджуваного закладу встановлена припливно-витяжна вентиляція з фільтрами, що очищують повітря від пилу та мікроорганізмів.

Якість води, що використовується у виробництві, відповідає санітарним нормам. Вода має оптимальний рівень жорсткості (1,5-2,5 ммоль/л) для запобігання утворенню накипу на обладнанні. Важливо організувати окремі точки водорозбору для технологічних та санітарних потреб [30].

Система водовідведення забезпечує швидке та ефективне відведення стічних вод. Для цього в цеху використовують трапи з сітками, гідрозатвори та відокремлені системи для санітарної та технологічної води. Регулярне очищення каналізаційних труб є обов'язковим.

Отже, у виробничих приміщеннях кондитерської майстерні «TerraMare» технологічні операції виконуються із суворим контролем стандартів санітарно-гігієнічної безпеки. Робочі місця кондитерського цеху обладнані всім необхідним обладнанням та інструментами, а інженерні системи забезпечують ефективність та безпеку праці для персоналу.

2.3 Характеристика процесу надання послуг кондитерської майстерні «TerraMare»

Обслуговування гостей є ключовим фактором, що здобуває та утримує репутацію закладу ресторанного господарства. Тому в кондитерській майстерні «TerraMare» персонал неухильно дотримується правил обслуговування гостей та організації робочого місця. Оскільки торгівельна зала, враховуючи терасу, пропонує всього 20 місць, обслуговування відвідувачів здійснюється одним барменом-офіціантом.

Бармен-офіціант у кондитерській майстерні «TerraMare» виконує ключову роль у забезпеченні високого рівня обслуговування гостей та створенні позитивної атмосфери закладу. Він відповідає за приготування напоїв, прийом та подачу замовлень, дотримання санітарно-гігієнічних норм та підтримання порядку на робочому місці. Успішне виконання цих завдань вимагає високих професійних навичок, знань етикету, гнучкості та організованості [1].

Для забезпечення якості продукції бармен-офіціант суворо дотримується технологічних карт та стандартів приготування напоїв. Це включає правильний підбір інгредієнтів, точне дотримання температурних режимів та використання професійного обладнання. Зокрема, при приготуванні еспресо дотримується тривалість екстракції — 25–30 секунд, тиск — 9 бар, температура води — 90–96°C. При цьому, кількість меленої кави має становити — 7–9 г на порцію, вихід напою — 30 мл. При приготуванні таких кавових напоїв, як капучіно та лате молоко збивається до 60–65°C з утворенням мікропіни. Співвідношення кави та молока відповідає стандарту (1:2 для капучіно, 1:3 для лате). Заборонено перегрівати молоко, щоб уникнути гіркого присмаку.

Для приготування таких холодних напоїв, як айс-лате та лимонади, використовуються лише охолоджені інгредієнти. Для напоїв із льодом важливо забезпечити належну фільтрацію води для приготування кубиків льоду.

Приготування чаю залежно від сорту використовується різний температурний режим. Наприклад, зелений чай заварюється при 80°C, а чорний — при 95°C. Час настоювання — від 3 до 5 хвилин.

Ефективне робоче місце забезпечує швидкість виконання замовлень та мінімізує помилки. Організація робочого місця строго відповідає вимогам ергономіки та забезпечує легкий доступ до обладнання та інвентарю. Кавомашина та кавомолка розташовані на рівні робочої поверхні для зручності. Робоче місце бармена-офіціанта представлено на рисунку 2.3.

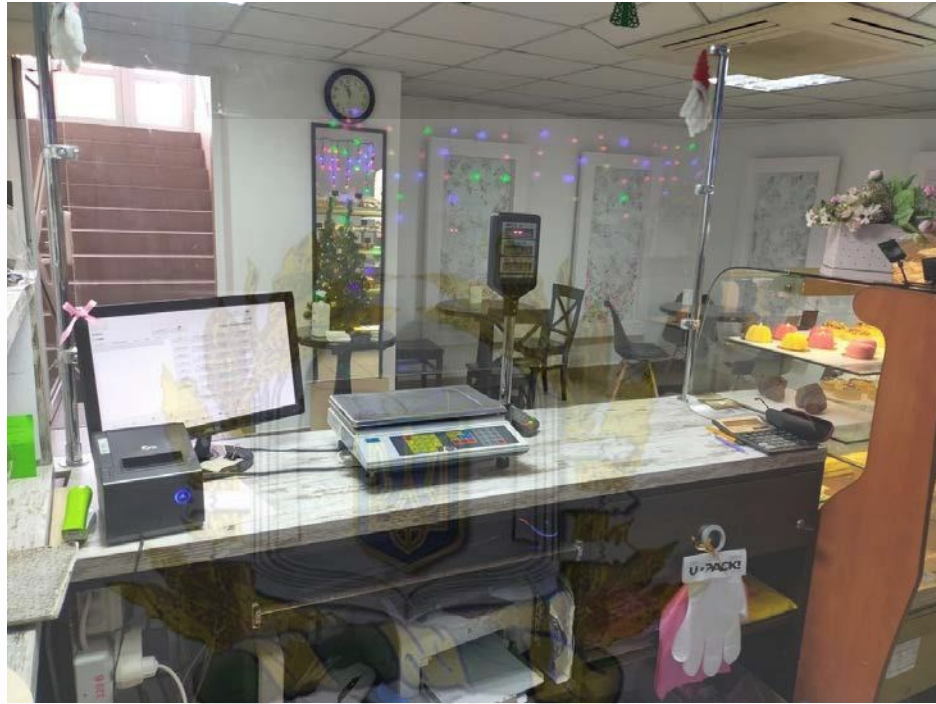


Рисунок 2.3 – Робоче місце бармена-офіціанта в кондитерській майстерні «TerraMare»

Холодильники для зберігання молока та інгредієнтів розташовані поруч, щоб забезпечити швидкий доступ до продуктів. Ложки, шейкери, мірні чашки та інші аксесуари розміщуються в спеціальних тримачах або на поличках для зручного використання.

Робоча зона бармена-офіціанта кондитерської майстерні «TerraMare» має бути чистою та сухою. Після кожного приготування напою поверхні протираються дезінфікуючим розчином. Щоденна чистка кавомашини включає в себе промивання фільтрів, трубок та груп для запобігання накопиченню кавових олій [14]. Бармен закладу суворо дотримується правил особистої гігієни.

Бармен-офіціант відіграє ключову роль у створенні позитивного враження від закладу. Він повинен бути ввічливим, уважним та швидким у роботі. Основні етапи обслуговування бармена обслуговування такі:

– Зустріч гостей. Бармен-офіціант кондитерської майстерні «TerraMare» зобов'язаний привітати відвідувачів із посмішкою та допомогти зробити вибір, якщо це необхідно.

– Прийом замовлень. Необхідно уточнювати деталі замовлення (наприклад, обрати вид молока або рівень солодкості, наявність тих чи інших алергенів у десертах чи напоях).

– подача напоїв. Готові напої та десерти подаються на підносі разом із серветками, ложками та додатковими аксесуарами. Для напоїв "на винос" використовуються паперові або біорозкладні стаканчики.

– Робота з відгуками та скаргами: У разі невдоволення клієнта бармен пропонує заміну продукту або іншу форму компенсації.

Бармен-офіціант вміє розпізнавати потреби клієнта та пропонувати додаткові позиції (наприклад, десерти або нові напої). Час очікування на каву в закладі не повинен перевищувати 5 хвилин, а для складних напоїв — 7–10 хвилин.

Бармен-офіціант також несе відповідальність за контроль запасів та облік інгредієнтів. Продукти, що першими надійшли на склад, повинні бути використані в першу чергу для уникнення псування. Контроль запасів включає в себе щоденний облік інгредієнтів. Ведення записів про витрати молока, кави та сиропів допомагає попередити дефіцит. Усі витрати фіксуються у внутрішній звітності, яка передається наприкінці зміни [17].

Дотримання санітарних та гігієнічних норм є обов'язковим для забезпечення якості та безпечності продукції. Регулярне миття рук з милом перед приготуванням напоїв та після кожної взаємодії з відходами є обов'язковими. Дезінфекція робочих поверхонь включає використання спеціальних дезінфікуючих засобів для очищення обладнання та інвентарю. Усі інгредієнти зберігаються при відповідних температурних умовах (молоко при +2...+6°C).

Робота бармена-офіціанта в кондитерській майстерні «TerraMare» вимагає високого рівня професіоналізму, організованості та знань у сфері обслуговування. Важливими аспектами є дотримання технологічних стандартів приготування напоїв, організація ергономічного робочого місця, забезпечення ввічливого та якісного обслуговування гостей, а також підтримання високих санітарних стандартів. Впровадження цих вимог сприяє підвищенню рівня обслуговування та задоволеності клієнтів, що є запорукою успішної роботи кондитерської майстерні «TerraMare».

Таким чином, в цьому розділі проаналізовано концепцію діяльності кав'ярні-кондитерської «TerraMare», виробничу програму, організацію обслуговування та вимоги до гігієни. «TerraMare» поєднує кав'ярню та кондитерську майстерню з акцентом на власні десерти, комфортну атмосферу та обслуговування у форматі бармена-офіціанта.

Виробництво організоване за сучасними стандартами HACCP та ISO 22000 з дотриманням температурних режимів та вимог безпеки. Приміщення розподіляються на виробничі, складські та торгові зони для раціонального використання простору [39]. Передбачено п'ять основних робочих зон: для обробки сировини, випікання, виготовлення тіста, декорування та миття посуду. Кожне місце оснащено відповідним обладнанням та підтримується в чистоті для запобігання забрудненню.

Бармен-офіціант виконує функції приготування напоїв, обслуговування гостей та ведення звітності. Дотримання стандартів сервісу сприяє створенню позитивного досвіду для клієнтів. Персонал дотримується правил особистої гігієни, а приміщення та обладнання регулярно очищуються. Системи вентиляції, освітлення, водопостачання та водовідведення відповідають нормам для безпечної роботи.

РОЗДІЛ 3

ШЛЯХИ ПІДВИЩЕННЯ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ РЕСТОРАННОЇ ПРОДУКЦІЇ

3.1 Розроблення та впровадження новітніх рецептур ресторанної продукції

При розробці вдосконаленої рецептури досліджуваного рецепту необхідно дотримуватись технології вдосконалення, що може включати в себе такі етапи:

- вибір інгредієнтів та створення концепції;
- технологічна розробка рецептури;
- тестування та дегустація;
- розробка технологічної карти;
- фізичне впровадження рецептури [24].

Тестування та дегустація, а фізична реалізація вдосконаленого десерту буде відбуватись уже безпосередньо під час надання послуг в кондитерській майстерні, однак в межах виконання кваліфікаційної роботи буде проведено аналіз контрольного зразка, рецептурне вдосконалення, відбір інгредієнтів та їх додавання, а також визначення кращого із зразків. На підставі дослідження буде надано рекомендації щодо впровадження десерту в меню та апаратних змін, що у підсумку зможуть позитивно вплинути на якість надання послуг.

Для удосконалення технології приготування десертів в закладі «TerraMare» було обрано як базову страву десерт «Чизкейк». До складу базової страви входить дві групи інгредієнтів, як сирна та пісочна основи. До сирної основи входять як сметана, яйця, цукор, кукурудзяний крохмаль, сиркова маса, а до пісочної основи - печиво пісочне та масло вершкове.

Базовий десерт володіє хорошими функціональними властивостями, однак, у порівнянні із іншими стравами кондитерської майстерні, має гірші харчові, смакові та органолептичні властивості [33]. Тому було вирішено додати до вже існуючого десерту грушеве пюре, вершки та насіння чіа. Необхідно визначити склад компонентів чизкейку у порівнянні із аналогом (таблиця 3.1).

Таблиця 3.1 – Витрати на сировину та основні матеріали на 1 порцію

Сировина	Традиційний продукт			Інноваційний продукт		
	Норма на 1 порцію, г	Ціна, грн/кг	Вартість, грн	Норма на 1 порцію, г	Ціна, грн/кг	Вартість, грн
Сметана	125	220	27,5	125	220	27,5
Яйця	113	120	13,56	113	120	13,56
Цукор-пісок	125	31	3,87	125	31	3,87
Кукурудзяний крохмаль	35	80	2,8	35	80	2,8
Сиркова маса	600	75	45	600	75	45
Печиво пісочне	250	108	27	250	108	27
Масло вершкове	175	280	49	175	280	49
Вершки	-	230	-	75	230	17,25
Грушеве пюре	-	57	-	150	57	8,55
Насіння чіа	-	275	-	20	275	5,5
Разом:			168,73	200,03		

Для дослідження органолептичних властивостей вдосконаленого десерту було приготовлено 2 зразки страви: перший – традиційна чизкейк, другий – вдосконалений, із вершками, пюре груші та насіння чіа. Порівняння органолептичних показників представлено в таблиці 3.2.

Таблиця 3.2 – Порівняльний аналіз органолептичних показників десертів

Показник	Зразок №1	Зразок №2
Зовнішній вигляд	Рівна, гладка поверхня із незначними тріщинами	Легкий текстурний вигляд
Колір	Кремowo-білий	Легкий жовтуватий
Аромат	Легкий, з нотами сиру та яєць	Виразний фруктовий аромат
Консистенція	Щільна, але ніжна, кремowa	Більш волога та повітряна
Смак, післясмак	Збалансований смак із кислуватими нотками сиру	Ніжний фруктовий смак із природною солодкістю

При виготовленні вдосконаленого чизкейка із грушевим пюре було додано до класичної пюре груші, вершки та насіння чіа. В результаті, було отримано страву із вдосконаленими ароматичними та смаковими характеристиками та кращим зовнішнім виглядом.

При додаванні до десерту грушевого пюре, вершків, змінюються харчові та фізико-хімічні властивості вдосконаленої страви [28]. Вдосконалення базового десерту дасть змогу кондитерській майстерні «TerraMare» розширити асортимент, збагатити чизкейк вітамінами, білками та іншими поживними речовинами.

Таблиця 3.3 – Харчова цінність вдосконаленого десерту у порівнянні із базовим

Найменування поживної речовини	Вміст речовин класичній страві, %	Вміст речовин у вдосконаленій страві, %
Білок, %	13,52	13,47
Жир, %	44,25	43,18
Вуглеводи, %	42,23	43,34

Аналізуючи харчову цінність чизкейку з додаванням грушевого пюре у порівнянні із класичною стравою, можна зробити висновок, що додавання таких інгредієнтів принципово не змінює співвідношення білків, жирів та вуглеводів [32].

Натомість, у вдосконаленій страві менша кількість білків та жирів, а частка вуглеводів є більшою, ніж у базовій страві. Відповідно, інноваційна страва має більшу енергетичну цінність (табл. 3.3).

За результатами теоретичного та експериментального дослідження, було удосконалено технологію приготування чизкейку в кондитерській майстерні «TerraMare» (рисунок 3.1).

В комплексі всі ці фактори роблять вдосконалену страву привабливою для гостей закладу, а додавання даної позиції в меню розширить асортимент кондитерської майстерні.

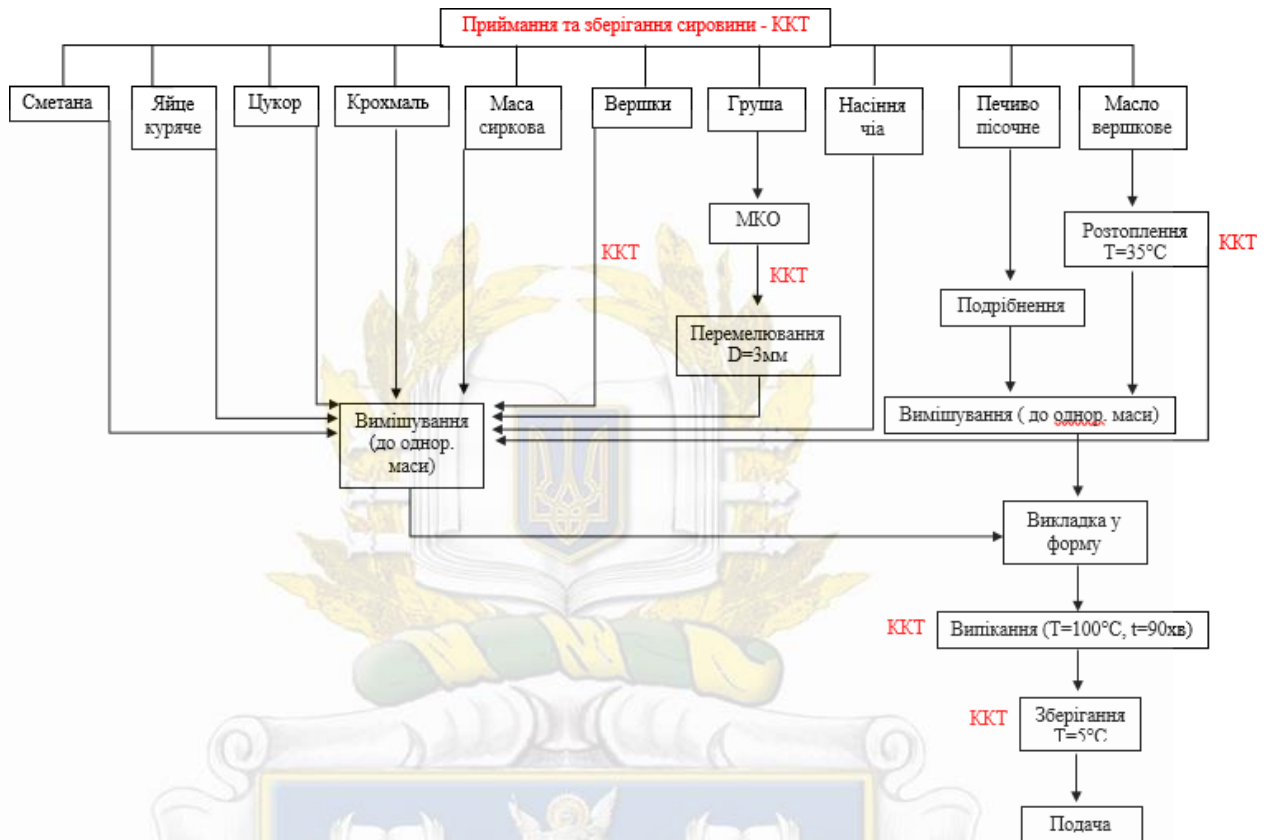


Рисунок 3.1 – Технологічна схема приготування вдосконаленого чизкейку

Додавання до десерту грушевого пюре робить вдосконалену страву більш естетично привабливою, а також додає до чизкейку фруктовий букет ароматів. Вершки, які були додані до сирної основи страви, зробили текстуру страви більш еластичною, а насіння чіа не лише збагатили десерт корисними речовинами, а й додали страві текстурності [36].

Проаналізувавши рецептуру, розроблено технологічну схему приготування вдосконаленого десерту для кондитерської майстерні «ТerraMare» (табл. 3.4).

Таблиця 3.4 – Аналіз технологічної схеми вдосконаленого десерту чизкейку з додаванням грушевого пюре та насіння чіа

Операція	Мета функціонування	Параметри
Розтоплення масла	Отримання масла належності консистенції для подальшого замішування	$t=50^{\circ}\text{C}$, $\tau=2-3$ хв
Подрібнення печива	Отримання належної консистенції печива для формування основи	Діаметр решітки $d=3\text{мм}$
Перемелювання груші	Отримання грушевого пюре для додавання в сирну основу	Діаметр решітки $d=3\text{мм}$
Запікання десерту	Реалізація очікуваних властивостей десерту	$\tau=90$ хв, $t=100^{\circ}\text{C}$
Зберігання десерту	Збереження властивостей готового десерту	$t=5^{\circ}\text{C}$

Сировина для приготування страв, що надходить у склади кондитерської майстерні «TerraMare», відповідає усім належним санітарно-гігієнічним стандартам. Надходження сировини до закладу вимагає наявності документації про належну якість продуктів [43].

Сметана – кисломолочний продукт бродіння вершків і закваски. За ступенем жирності вона буває від 10 до 58%. Сметана чинить корисну дію на організм людини завдяки багатому набору вітамінів, мікро- і макроелементів, поліненасичених жирних кислот.

Молочнокислі бактерії, які входять до складу сметани, позитивно впливають на роботу кишківника, заселяють його корисною мікрофлорою і забезпечують регулярний стілець. Калорійність сметани з 10% жирності становить 119 ккал, 20% – 206 ккал, 15% – 162 ккал, 30% – 290 ккал на 100 г. Сметана має корисні властивості завдяки набору мінералів, жирів, органічних кислот, вітамінів А, Е, В4 і С, які чинять позитивний вплив на організм. Легкозасвоюваний білок допомагає тримати в тонусі м'язи,

сприяє їх повноцінному росту [7].

Яйця – звичні та традиційні продукти харчування, найпоширенішими вважаються курячі яйця. Калорійність курячого яйця становить 157 ккал на 100 грамів продукту. Потрібно враховувати, що середня вага одного яйця варіюється від 35 до 75 г, тому й розрахунок калорій буде відповідний.

У хімічному складі яйця курячого більше десяти основних вітамінів - холін, вітаміни групи В (В1, В2, В6, В9, В12), А, С, D, Е, К, Н і РР, а також практично вся таблиця хімічних елементів Менделєєва - калій, кальцій, магній, цинк, селен, мідь і марганець, залізо, хлор і сірка, йод, хром, фтор, молібден, бор і ванадій, олово і титан, кремній, кобальт, нікель і алюміній, фосфор і натрій.

Цукор-пісок виробляють із цукрових буряків або цукрової тростини, тому є відмінності за кольором, формою кристалів і солодкістю продукту. Термін придатності цукру практично не обмежений, якщо зберігати продукт у сухому, провітрюваному приміщенні. Калорійність цукру-піску становить 398 ккал на 100 грамів продукту [41].

У цукрі міститься глюкоза, яка є головною їжею мозкових клітин. Для нормального функціонування мозку необхідне цілодобове надходження глюкози, тому організм має запаси глюкози в печінці у вигляді глікогену, який автоматично надходить у кров у нічні години, коли організм перебуває у стадії спокою. Цукор-пісок використовують як добавку до холодних і гарячих напоїв, каш, сиру, йогурту, ягід і фруктів, він входить до складу практично будь-якого тіста, особливо здобного, морозива і багатьох страв, включно з борщем, квашеною капустою та іншими. Відповідно, він є важливим інгредієнтом досліджуваної страви.

Кукурудзяний крохмаль – молочно-білий непрозорий клейстер, має невисоку в'язкість, із запахом і присмаком, характерними для зерна кукурудзи. Після сушіння стає сипучим порошком білого або злегка жовтуватого кольору [55].

Калорійність кукурудзяного крохмалю становить 329 ккал на 100

грамів продукту. Кукурудзяний крохмаль - зерновий крохмаль, який є низьким у золі та вмісті білка. У своєму складі кукурудзяний крохмаль також містить 83,5% грама вуглеводів. У ньому присутній кальцій, фосфор, натрій, калій і в невеликій кількості магній. Він є джерелом вітаміну РР. Кукурудзяний крохмаль у кулінарії використовують як згущувач у приготуванні киселів, мусів, соусів, пудингів, деяких супів. А також його використовують у складі пирогів, у бісквітному тісті.

Сирна маса – це кисломолочний продукт, основним компонентом якого є сир. Якісна сирна маса має ніжну, абсолютно однорідну консистенцію без найменших сирних крупинок. Будь-яке розшарування на тверду складову та сироватку може бути наслідком псування продукту [47].

Холін, біотин, ретинол, С, Е, вітамінна група В у повному складі, традиційні кальцій, фосфор, калій і залізо, рідкісні кобальт, селен, молібден - дуже короткий перелік цінних компонентів. Молочний білок, що зазнав ферментизації, повністю засвоюється, що дуже корисно людям будь-якого віку. Калорійність сирної маси становить 341 ккал на 100 грамів продукту.

Печиво стало популярним доповненням до чаю або кави, а одним із найсмачніших його видів є пісочне. У середньому, в 100 г продукту міститься 407 ккал, понад 7 г білків, понад 9 г жирів і близько 73 г вуглеводів. Страва містить вітаміни Е та РР, а також моно- і дисахариди. У пісочному печиві присутні насичені жирні кислоти і холестерин, а також крохмаль і харчові волокна.

У рецепт печива обов'язково входить вершкове масло або маргарин, тому готові вироби містять лактозу. А пшеничне борошно робить пісочне печиво джерелом глютену. З мінеральних сполук у складі страви присутні натрій, магній, калій і фосфор.

Масло вершкове є харчовим продуктом, виробленим із вершків, що утворюються з коров'ячого молока. Являє собою концентрат молочного жиру (78-82,5%, у топленому маслі - близько 99%) [31].

Калорійність вершкового масла в середньому становить 748 ккал на

100 грамів продукту залежно від відсотка жирності. Масло вершкове містить вітаміни групи В, А, D, Е, РР, більшість з яких жиророзчинні. Продукт необхідний для нормальної регенерації шкіри, росту волосся і нігтів, позитивно впливає на стан слизових.

Вершки – верхній шар молока, який формується при дотриманні певних умов. Калорійність нежирних вершків становить 118 ккал на 100 грамів продукту.

У своєму складі вершки містять кілька груп вітамінів: А, РР, А (РЕ), В1, В5, В2, В6, В12, В9, Н, D, Е (ТЕ), С, холін і хімічні елементи, представлені кальцієм, натрієм, магнієм, калієм, хлором, фосфором, цинком, залізом, йодом, селеном, міддю, фтором, марганцем, молібденом і кобальтом.

Грушеве пюре – один із найпопулярніших продуктів переробки груші, який створюється шляхом перетирання чи перемелення груші. Калорійність грушевого пюре становить лише 52 ккал на 100 грамів продукту. Грушеве пюре зберігає аромат і смакові властивості груші, а також багатий вітамінно-мінеральний склад [9].

Корисні властивості грушевого пюре представлені наявністю в його складі в достатній для організму людини кількості бета-каротину, холіну, вітамінів С, В1, В2, В5, В6, В9, А, РР і мінеральних речовин - калію, магнію, фосфору, кальцію, натрію, заліза, цинку, йоду, молібдену, марганцю.

Вживання грушевого пюре в їжу сприяє зміцненню всього організму дитини, підвищенню імунітету. Продукт низькокалорійний, тому підходить для раціону малюків із надмірною вагою.

Чіа (іспанська шавлія) є трав'янистим однорічником родини Ясноткові. Насіння чіа має неоднорідне забарвлення, за формою нагадує невеликі квасолини або чорний кунжут. Калорійність сухого насіння чіа становить 512 ккал на 100 грамів продукту [48].

Насіння чіа містить натуральну клітковину, Омега-3 і Омега-6 жирні кислоти, вітаміни А, В1, В2, С, К, РР, а також потрібні організму людини

мінеральні речовини, як-от: калій, кальцій, магній, цинк, селен, мідь і марганець, залізо, фосфор і натрій. Насіння чіа є природними антиоксидантами, знижує рівень «поганого» холестерину в крові, є свого роду «енергетиками».

Охарактеризувавши фізико-хімічні та харчові властивості сировини для вдосконаленого десерту, маємо можливість описати технологію приготування чизкейка з додаванням грушевого пюре, вершків та насіння чіа.

Пісочне печиво подрібнити до стану крихти за допомогою кухонного комбайна або блендера. Вершкове масло розтопити при температурі 40–50 °C. Об'єднати пісочну крихту з розтопленим вершковим маслом і перемішати до отримання однорідної маси. Отриману суміш рівномірно розподілити на дно форми діаметром 20 см. Основу ущільнити, притискаючи її до дна, щоб сформувати однорідний шар [52].

М'якоть груш подрібнити до стану пюре за допомогою подрібнювального пристрою. Консистенція повинна бути однорідною, без грудочок. У великій ємності об'єднати сиркову масу з цукром і залишити перемішати.

Після цього необхідно додати по черзі яйця, сметану, крохмаль, грушеве пюре, вершки, насіння чіа та розтоплене вершкове масло. Перемішувати суміш для отримання гладкої однорідної консистенції без грудок. Це забезпечить рівномірний розподіл інгредієнтів та збереження структури десерту при випіканні.

Отриману сиркову масу вилити на попередньо підготовлену основу. Поставити форму з чизкейком у духовку, попередньо розігріту до 100 °C. Випікати протягом 90 хв. Температурний режим випікання повинен бути постійним, щоб запобігти розтріскуванню чизкейку та забезпечити рівномірне пропікання.

Після завершення випікання дістати чизкейк з духовки та залишити охолоджуватися при кімнатній температурі. Коли десерт повністю охолоне,

обережно вийняти його з форми. Чизкейк викласти на спеціальний посуд для подачі [50]. Продукт готовий до реалізації в торговому залі.

Чизкейк з грушевим пюре зберігати при температурі 2–6°C у герметично закритій ємності. Термін зберігання – до 72 год.

Як результат проведеної роботи, для кондитерської майстерні «ТерраМарге» було розроблено технологічну карту страви (табл. 3.5).

Таблиця 3.5 – Технологічна карта вдосконаленого чизкейка

№ п/п	Назва сировини	Маса сировини				Нормативна документація, що регламентує вимоги до якості сировини
		На 1 порцію, г		На 10 порцій, кг		
		брутто	нетто	брутто	нетто	
1	Сметана	125	123,75	1,25	1,23	ДСТУ 4418:2005
2	Яйця	113	107,35	1,13	1,07	ДСТУ 5028:2008
3	Цукор-пісок	125	125	1,25	1,25	ДСТУ 4374:2005
4	Крохмаль кукурудзяний	35	35	0,35	0,35	ДСТУ 3976-2000
5	Сиркова маса	600	594	6	5,94	ДСТУ 4503:2005
6	Печиво пісочне	250	225	2,5	2,25	ДСТУ 3781:2014
7	Масло вершкове	175	173,25	1,75	1,73	ДСТУ 4399:2005
8	Вершки	75	74,25	0,75	0,67	ДСТУ 8131:2015
9	Пюре грушеве	150	135	1,5	1,35	ДСТУ 8158:2015
10	Насіння чіа	20	20	0,2	0,2	ДСТУ 7160:2020
	Разом	1668	1612,6	16,68	16,04	

Таким чином, при розробці технологічної карти страви необхідно враховувати втрати сировини при механічній та термічній обробці. Для цього обраховується маса брутто і нетто сировини.

Відповідно, чизкейк подається для реалізації в торговельну залу цілним і продається на вагу. Маса нетто одного десерту складає приблизно 1,61 кг. Зазвичай, десерт ділиться на 10 рівних шматків, однак може реалізовуватись різною вагою, аби задовольнити бажання гостей [13].

Таким чином, нами було вдосконалено рецептуру чизкейку за рахунок додавання пюре груші, вершків та насіння чіа. В результаті було отримано десерт із більшою енергетичною цінністю, збільшеною кількістю поживних

речовин, а також із покращеними органолептичними характеристиками. Впровадження вдосконаленої рецептури чизкейку в меню закладу зробить асортимент більш різноманітним, а отже, зможе задовольнити естетичні та смакові побажання гостей кондитерської майстерні «TerraMare».

3.2 Характеристика контрольно-критичних точок технологічного процесу виготовлення розробленої продукції

Виробництво кондитерських виробів передбачає велику кількість ризиків, пов'язаних із різноманітними технологічними операціями, необхідними для приготування десертів. Саме тому для забезпечення належного рівня якості продукції в кондитерській майстерні «TerraMare» успішно інтегрована та суворо дотримується система НАССР.

Система НАССР (англ. Hazard Analysis and Critical Control Points, Аналіз небезпечних чинників і контроль у критичних точках) є міжнародно визнаною методологією управління безпечністю харчових продуктів [5]. Її впровадження забезпечує своєчасне виявлення та усунення небезпечних чинників, що можуть впливати на якість продукції та безпеку споживачів. НАССР базується на аналізі всіх етапів виробництва та розробці контрольних точок для запобігання ризикам контамінації. Її принципи застосовуються у харчовій промисловості згідно зі стандартом ISO 22000:2019, а також з рекомендаціями Codex Alimentarius (FAO/WHO).

Система НАССР включає в себе такі головні принципи, як:

– Проведення аналізу небезпечних чинників (ризиків). На цьому етапі визначаються всі потенційні небезпеки, які можуть виникнути в процесі виробництва. Небезпеки можуть бути трьох видів, а саме біологічні (бактерії, віруси, пліснява, паразити), хімічні (пестициди, токсини, алергени, залишки мийних засобів) та фізичні (скло, металеві частинки, каміння).

– Визначення критичних контрольних точок (ККТ). ККТ – це точки або етапи виробничого процесу, де необхідний контроль для попередження, усунення або зменшення ризиків до прийняттого рівня. Приклад: температурний контроль під час випікання або охолодження готової продукції.

– Встановлення критичних меж. Для кожної ККТ встановлюються критичні значення показників (температура, час, вологість тощо), що мають бути дотримані для гарантії безпеки продукції. Наприклад, мінімальна температура для теплової обробки м'ясних продуктів – +75°C.

– Впровадження системи моніторингу ККТ. Моніторинг передбачає регулярне відстеження параметрів, які контролюються у критичних точках [45]. Це може бути вимірювання температури або аналіз часу термічної обробки, що здійснюється за допомогою термометрів, датчиків або журналів спостережень.

– Розробка коригувальних дій. Якщо параметри у ККТ виходять за межі встановлених норм, необхідно застосувати коригувальні дії для усунення відхилень. Наприклад, у разі виявлення недостатньої температури під час випікання, вироби можуть бути додатково оброблені або утилізовані.

– Верифікація системи. Верифікація передбачає перевірку ефективності НАССР через проведення внутрішніх аудитів, лабораторних досліджень та перевірку записів. Це гарантує, що система працює належним чином і забезпечує безпеку продукції.

– Ведення документації та записів. Усі етапи моніторингу та контролю повинні фіксуватися у спеціальних журналах. Це дозволяє простежити історію кожного виробничого процесу та підтвердити відповідність встановленим вимогам під час перевірок.

Реалізація системи НАССР в кондитерській майстерні «TerraMare» включає в себе відповідні програми-передумови. Програми-передумови (PRP, англ. Prerequisite Programs) — це базові заходи, що створюють належні умови

для впровадження НАССР. Вони охоплюють загальні гігієнічні вимоги, інфраструктуру, організацію праці та управління виробництвом. Контроль цих процесів є критично важливим для запобігання ризикам і забезпечення стабільності всіх технологічних операцій.

Основними програмами-передумовами та технологічними процесами, що контролюються, є контроль гігієни персоналу, управління інфраструктурною та обладнанням, контроль якості сировини та матеріалів, організація водопостачання та водовідведення, контроль за температурними режимами, а також миття та дезінфекція обладнання [17].

Для персоналу діє вимога регулярного миття рук та використання чистого спецодягу. Співробітники, що працюють із харчовими продуктами, обов'язково регулярно проходять медичні огляди. Це потрібно задля уникнення біологічного забруднення під час обробки інгредієнтів та приготування страв.

Обладнання в кондитерській майстерні «TerraMage» виготовлене з матеріалів, що легко миються та дезінфікуються. Також проводиться його регулярне технічне обслуговування. Аби продовжити термін роботи обладнання, проводяться заходи з уникнення фізичних забруднень та забезпечення стабільності технологічного процесу.

Для виробництва кондитерської продукції в досліджуваному закладі використовують лише сертифіковану сировину, що відповідає нормативним вимогам. Ведення журналу приймання сировини із зазначенням дати та умов зберігання є обов'язковим. На підприємстві призначені відповідальні особи, що здійснюють вищеописаний облік.

Приготування десертів у кондитерській майстерні «TerraMage» вимагає забезпечення безперебійного доступу до питної води, яка відповідає ДСТУ 7525:2014. Регулярно проводиться контроль правильності функціонування систем водовідведення для уникнення забруднення. Охолодження та зберігання продуктів у холодильниках при відбувається строго про температурі +2...+6°C. Температура випікання становить не менше 160°C

Аби забезпечити у виробничих приміщеннях захист від шкідників, регулярно проводяться дератизаційні та дезінсекційні заходи. Вони необхідні для уникнення фізичного та біологічного забруднення харчової продукції. Для дезінфекції та миття обладнання обов'язковим є використання затверджених мийних та дезінфікуючих засобів, що відповідають санітарним нормам. При цьому суворо контролюється запобігання перехресному забрудненню під час технологічних операцій [42].

В кондитерській майстерні «TerraMare» дотримання стандартів є обов'язковим про виготовленні кондитерської продукції. Тому в технології приготування інноваційного десерту можна виокремити такі ризики:

- потрапляння сторонніх речовин при прийманні сировини;
- розтоплення вершкового масла;
- перемелювання груші для пюре;
- потрапляння пластику від вершків від час додавання;
- випікання десерту;
- зберігання десерту перед подачею.

Зважаючи на вищеописані ризики, які можуть виникнути при приготуванні вдосконаленого чизкейку, визначимо контрольно-критичні точки. Отже, для удосконаленого десерту необхідно встановити такі контрольно-критичні точки:

- приймання та зберігання сировини згідно стандартів;
- температура топлення вершкового масла - 35°C;
- розмір сітки для перемелювання пюре – 3 мм;
- температура випікання десерту - 100°C;
- час випікання десерту – 90 хв;
- температура зберігання десерту - 5°C.

Кондитерські вироби в кондитерській майстерні «TerraMare» виробляються за годину перед відкриттям закладу для гостей. Також, заздалегідь готуються напівфабрикати, необхідні для створення десертів.

Готова продукція зберігається в холодильнику-вітрині за температури $+5^{\circ}\text{C}$. Кожен виріб має чіткий термін зберігання відповідно до технологічної карти. Після того, як строк зберігання спливає, десерт підлягає негайній утилізації. Тому кондитерська майстерня «TerraMare» пропонує споживачам лише свіжі десерти.

Приготування вдосконаленого чизкейку вимагає суворого дотримання стандартів технологічного процесу. Тому для забезпечення належної якості кондитерська продукція регулярно проходить контроль кожного з етапів технологічного процесу. Метрологічне забезпечення технологічного процесу приготування вдосконаленого чизкейку наведено в таблиці 3.6.

Таблиця 3.6 – Метрологічне забезпечення приготування вдосконаленого чизкейку

Контрольований параметр	Засіб вимірювання	Нормоване значення параметрів	Діапазон вимірювання	Допусти ма похибка	Періодичність контролю
1	2	3	4	5	6
Вхідний контроль	-	-	-	-	Постійно
Маса інгредієнтів	Електронні ваги	Відповідно до рецептури ($\pm 5\%$)	1–5000 г	± 1 г	Постійно
Контроль сировини на токсичні елементи (нітрати, важкі метали)	СанПін 2.3.2.10 78-01	Нітрати ≤ 200 мг/кг; важкі метали $\leq 0,1$ мг/кг	0,01–10 мг/кг	Відповідно до нормативів	Регулярно
Ступінь подрібнення	Лазерний аналізатор часток	≤ 3 мм	0,1–3 мм	$\pm 0,05$ мм	Постійно
Температура в печі	Датчик температури	160–180 $^{\circ}\text{C}$	50...300 $^{\circ}\text{C}$	$\pm 1^{\circ}\text{C}$	Постійно
Час випікання	Таймер печі	45–60 хв	1 хв – 6 год	± 1 хв	Постійно
Температура в холодильнику	Електронний термометр	+2...+6 $^{\circ}\text{C}$	-20...+10 $^{\circ}\text{C}$	$\pm 0,5^{\circ}\text{C}$	Регулярно
Температура повітря в морозильній камері для сировини	Цифровий термометр	-18...-20 $^{\circ}\text{C}$	-30...-10 $^{\circ}\text{C}$	$\pm 1^{\circ}\text{C}$	Регулярно

Продовження табл. 3.6

1	2	3	4	5	6
Приготування вдосконаленого чизкейку	ДСТУ 4803:2013	За рецептурою	-	-	Постійно
Контроль маси десерту	Електронні ваги	1600г вихід порції, 1670г вихід сировини	1–2000 г	± 0,5 г	Постійно

Відповідно до стандартів системи НАССР, вдосконалений десерт під час контролю якості повинен пройти мікробіологічний контроль [49]. Результати контролю наведені в таблиці 3.7.

Таблиця 3.7 – Мікробіологічні показники якості десерту з додаванням фруктово-ягідної сировини

Показник	Нормативне значення	Метод контролю	Результати випробувань	Відмітка про відповідність
1	2	3	5	5
КМАФАнМ	$\leq 1 \times 10^5$ КУО/г	Висів на живильне середовище та інкубація при 30°C протягом 72 годин	$5,6 \times 10^3$ КУО/г	Відповідає
Бактерії групи кишкової палички (БГКП)	Не допускається в 0,01 г	Метод виявлення з використанням середовища Ендо або Левіна	Не виявлено	Відповідає
Патогенні мікроорганізми, включаючи <i>Salmonella</i> spp.	Не допускається в 25 г	Метод висіву на селективне середовище з подальшою верифікацією	Не виявлено	Відповідає
<i>Staphylococcus aureus</i>	Не допускається в 1 г	Висів на жовтково-сольовий агар та інкубація при 37°C	Не виявлено	Відповідає
Цвілі та дріжджі	$\leq 1 \times 10^3$ КУО/г	Висів на агар з глюкозою та інкубація при 25°C	$2,4 \times 10^2$ КУО/г	Відповідає
<i>Listeria monocytogenes</i>	Не допускається в 25 г	Висів на селективні середовища з наступною інкубацією	Не виявлено	Відповідає
<i>Bacillus cereus</i>	≤ 100 КУО/г	Висів на середовище Плоскрівера та інкубація при 30°C	22 КУО/г	Відповідає

Поряд із забезпеченням якості технологічного процесу важливо також контролювати якість сировини, необхідної для приготування вдосконаленого чизкейку [21]. Для приготування інноваційного десерту кондитерська майстерня «ТерраМаре» використовує сировину, що відповідає вимогам безпеки, а саме:

- сметана за ДСТУ 4418:2005;
- яйця курячі за ДСТУ 5028:2008;
- цукор-пісок за ДСТУ 4374:2005;
- крохмаль кукурудзяний за ДСТУ 3976-2000;
- сиркова маса за ДСТУ 4503:2005;
- печиво пісочне за ДСТУ 3781:2014;
- масло вершкове за ДСТУ 4399:2005;
- вершки за ДСТУ 8131:2015;
- пюре грушеве за ДСТУ 8158:2015;
- насіння чіа за ДСТУ 7160:2020.

Таким чином, система НАССР є фундаментальною складовою управління безпечністю харчової продукції в кондитерській майстерні «ТерраМаре». Вона базується на семи принципах, що охоплюють аналіз небезпечних факторів, встановлення критичних контрольних точок, моніторинг, коригувальні дії, верифікацію та документування [39].

Програми-передумови НАССР забезпечують належні умови для безперебійного функціонування виробничих процесів, включаючи контроль за гігієною персоналу, якістю сировини, температурними режимами, станом обладнання та інфраструктури. Виконання цих вимог гарантує стабільність виробництва, високу якість продукції та відповідність міжнародним стандартам безпеки, таким як ISO 22000 та Codex Alimentarius. Досліджуваний заклад проводить постійний та суворий контроль над дотриманням контрольно-критичних точок, аби уникнути ризиків, які можуть виникнути в ході технологічного процесу.

3.3 Обґрунтування рентабельності розробленої продукції

Додавання до рецептури чизкейку грушевого пюре, вершків та насіння чіа значно покращить його характеристики. Грушеве пюре покращує аромат і смакові властивості за рахунок натуральної фруктової солодкості та легкої кислоти, а також забезпечує ніжнішу текстуру завдяки вмісту пектинів та природної клітковини, що сприяє кращій структурній стабільності.

Вершки підвищують жирність, що додає десерту насиченості та кремової консистенції та сприяють поліпшенню органолептичних властивостей, зокрема створюють відчуття ніжності під час споживання.

Насіння чіа збагачує десерт омега-3 жирними кислотами, білком та антиоксидантами, підвищуючи його харчову цінність та вбирає вологу, що сприяє загущенню маси та покращенню текстури без використання додаткових стабілізаторів [32].

Саме з цих причин було вирішено вдосконалити рецептуру чизкейку, додавши вищеописану сировину. Через додавання цієї сировини також зміниться ціна на вирі, тому необхідно визначити склад базової страви та інноваційного десерту. На основі наявного складу інгредієнтів порівняємо вартість традиційного та вдосконаленого чизкейку (таблиця 3.8).

Таблиця 3.8 – Витрати на сировину на традиційний та вдосконалений чизкейк з розрахунку на порцію

Сировина	Традиційний продукт			Інноваційний продукт		
	Норма на 1 порцію, г	Ціна, грн/кг	Вартість, грн	Норма на 1 порцію, г	Ціна, грн/кг	Вартість, грн
1	2	3	4	5	6	7
Сметана	125	220	27,5	125	220	27,5
Яйця	113	120	13,56	113	120	13,56
Цукор-пісок	125	31	3,87	125	31	3,87
Кукурудзяний крохмаль	35	80	2,8	35	80	2,8
Сиркова маса	600	75	45	600	75	45
Печиво пісочне	250	108	27	250	108	27

Продовження табл. 3.8

1	2	3	4	5	6	7
Масло вершкове	175	280	49	175	280	49
Вершки	-	230	-	75	230	17,25
Грушеве пюре	-	57	-	150	57	8,55
Насіння чіа	-	275	-	20	275	5,5
Разом:			168,73			200,03

Як можемо побачити з таблиці 3.8, вартість інгредієнтів для інноваційного десерту у порівнянні із базовим десертом кондитерської майстерні «TerraMare» зросла на 31 гривню та 30 копійок. Підвищення ціни пояснюється додаванням інших інгредієнтів. До прикладу, вартість порції вершків на чизкейк становить 17,25 грн, що є більшою частиною вартості впровадженої сировини. Утім, інноваційний кондитерський продукт має кращі органолептичні та фізико-хімічні характеристики, а також більший за вагою.

Маючи ціну інгредієнтів для приготування інноваційного десерту, можна визначити кінцеву ціну виробу. Кінцева вартість являє собою суму валової собівартості та ПДВ [35]. Згідно із Законом України від 30 червня 2023 року № 3219-IX «Про внесення змін до Податкового кодексу України та інших законів України щодо особливостей оподаткування у період дії воєнного стану», ставка ПДВ становить 20% від вартості. Отже, ціна виробу формується таким чином: ціна страви формується як сума валової собівартості, планового прибутку і ПДВ,%.

$$Ц = С + П_{пл} + ПДВ, \%$$

$P_{пл}$ кондитерська майстерня «TerraMare» встановлює сама, виходячи із зовнішніх обставин. Враховуючи велику кількість економічних перешкод, викликаних воєнним станом та майбутнім збільшенням податкової ставки, кондитерська майстерня «TerraMare» призначила величину планового прибутку у розмірі 250 % від собівартості.

$P_{пл} = (168,73 \times 250) / 100 = 421,8$ (грн), ПДВ = 20% від суми собівартості і планового прибутку.

Отже, ПДВ = 20% від Ппл + С = 20% від 590,5 = 118,1 грн.

Тоді: $C = 168,73 + 421,8 + 118,1 = 708,6$ (грн)

Рентабельність десерту в кондитерській майстерні «TerraMare» обчислюється як різниця ціни виробу та виробничої собівартості, поділена на виробничу собівартість і помножена на 100% за формулою:

$$R = (C - C) / C \times 100\%$$

$$R = (708,6 - 590,5) / 590,5 \times 100\% = 20 \%$$

З метою порівняння рентабельності базового десерту і інноваційного продукту визначимо рентабельність вдосконаленого чизкейку [16].

Рентабельність виробу-аналогу визначаємо аналогічно:

$$\text{Ппл} = (200,03 \times 250) / 100 = 500,07 \text{ (грн)}$$

$$\text{ПДВ} = 20\% \text{ від Ппл} + С = 20\% \text{ від } 700,1 = 140,02 \text{ грн.}$$

$$C = 200,03 + 500,07 + 140,02 = 840,12 \text{ (грн)}$$

$$R = (C - C) / C \times 100\% = (840,12 - 700,1) / 700,1 \times 100\% = 20\%$$

Маючи всі розрахункові дані, складемо порівняльну таблицю рентабельності десерту базової рецептури кондитерської майстерні «TerraMare» та інноваційного чизкейку (табл. 3.9).

Таблиця 3.9 – Порівняльна характеристика показників рентабельності класичної та вдосконаленої страви

Назва виробу	Показник	
	Ціна виробу, грн	Рентабельність, %
Чизкейк класичної рецептури	708,6	20%
Вдосконалений чизкейк	840,12	20%

Таким чином, рентабельність інноваційного чизкейку є такою ж, як рентабельність чизкейку за традиційною рецептурою. Утім, десерт із додаванням грушевого пюре, вершків та насіння чіа має більш приємний вигляд та текстуру, а також більш яскраві смаки. Він володіє покращеними органолептичними та візико-хімічними властивостями, а також має більшу вагу, а отже при продажі на вагу принесе більший прибуток, ніж чизкейк традиційної рецептури. Впровадження вдосконаленого чизкейку розширить

асортимент кондитерської майстерні «TerraMare», збільшить кількість позиції чизкейків в меню, що зробить його більш динамічним [53]. Десерт із яскравішими смаками та приємнішою текстурою збільшить попит на кондитерські вироби досліджуваного підприємства, а отже підвищить його прибутки. Таким чином, в третьому підрозділі було розроблено інноваційну рецептуру чизкейка з додаванням пюре груші, вершків та насіння чіа, охарактеризовано впровадження системи НАССР в технологічний процес кондитерської майстерні «TerraMare» на прикладі приготування інноваційного десерту та визначено рентабельність розробленого кондитерського продукту.

Удосконалення базового десерту шляхом додавання грушевого пюре, вершків та насіння чіа значно покращило органолептичні характеристики чизкейку, зокрема текстуру, смак і зовнішній вигляд [51]. Це дало змогу створити продукт з унікальним смаковим профілем, який може розширити асортимент кондитерської майстерні «TerraMare». Впровадження системи НАССР дозволило забезпечити високий рівень безпеки та якості під час виробництва вдосконаленого десерту. Критичні контрольні точки були визначені на основі ризиків, пов'язаних із технологічними операціями, що гарантує стабільність та відповідність продукту міжнародним стандартам.

Розрахунки показали, що рентабельність вдосконаленого чизкейку на 1% вища, ніж традиційного, що є позитивним результатом для підвищення конкурентоспроможності. Хоча вартість інгредієнтів дещо зросла, поліпшення якості та смакових характеристик збільшує привабливість продукту для споживачів, що позитивно вплине на прибуток кондитерської майстерні.

Вдосконалений чизкейк має потенціал для збільшення попиту на кондитерські вироби завдяки привабливому смаку та покращеній текстурі. Запровадження нової рецептури дозволить розширити асортимент, зробити меню більш динамічним і задовольнити естетичні та смакові потреби клієнтів, що сприятиме збільшенню прибутків підприємства.

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

У сучасних реаліях кав'ярні-кондитерські відіграють важливу роль як у соціально-економічній, так і в культурній сфері. Вони забезпечують споживачам не лише можливість спробувати широкий асортимент кондитерських виробів та напоїв, а й створюють комфортний простір для спілкування, відпочинку та роботи.

З економічної точки зору кав'ярні-кондитерські сприяють розвитку малого та середнього бізнесу, створюють робочі місця та стимулюють місцеву економіку. У сучасному світі, де все більше уваги приділяється якості продуктів, індивідуальному підходу до клієнтів та унікальним рецептурам, такі заклади мають конкурентну перевагу.

Соціально-культурна роль кав'ярень-кондитерських також значуща. Вони функціонують як осередки суспільного життя, де відвідувачі можуть проводити ділові зустрічі, освітні заходи або просто відпочивати, насолоджуючись атмосферою та стравами. Це особливо актуально в умовах урбанізації та стрімкого темпу життя, коли такі заклади стають місцем релаксації та відновлення енергії.

Аби запропонувати шляхи підвищення ефективності діяльності кондитерської майстерні «ТерраМаре», було здійснено такі заходи:

- проведено маркетингові дослідження ринку та діяльності кондитерської майстерні;
- проаналізовано засади інженерно-технологічної діяльності досліджуваного закладу;
- охарактеризовано шляхи підвищення конкурентоздатності ресторанної продукції.

Досліджено кондитерську майстерню «ТерраМаре» як представника ресторанної галузі України, розглядаючи її маркетингову стратегію та

особливості діяльності на ринку. Виокремлено п'ять основних груп споживачів, які орієнтуються на продукцію майстерні. Це працююча молодь, молоді сім'ї з дітьми, шанувальники здорового способу життя, туристи та заможні клієнти з бізнес-сегменту. Кожна з цих груп має свої особливі потреби та вподобання. Це вимагає від «TerraMare» постійного вдосконалення асортименту, врахування харчових уподобань і створення комфортної атмосфери для різних типів клієнтів.

Для аналізу конкурентного середовища вибрано заклади територіально близькі заклади з подібним асортиментом. Основними конкурентами є кондитерські, що пропонують десерти, торти та випічку. Серед них лідером за кількістю позицій у меню є мережа «Солодка мрія», яка також має значні переваги в комунікаційній стратегії, зокрема у вигляді наявності власного веб-сайту. У цьому контексті «TerraMare» виділяється своїм підходом до комунікацій через соціальні мережі та Google Maps, що дозволяє підтримувати активний зв'язок зі споживачами та розширювати впізнаваність бренду.

Підприємство чітко визначило свою концепцію, яка поєднує класичні елементи кав'ярні та кондитерської майстерні, орієнтуючись на молодь, сімейних відвідувачів і туристів. Унікальність закладу полягає в його акценті на власному виробництві кондитерських виробів, що дозволяє гарантувати високу якість продукції та створювати конкурентні переваги на ринку. Комфортна атмосфера закладу, дизайн інтер'єру у стилі Сканді, а також якісне обслуговування сприяють формуванню лояльності серед відвідувачів.

Розробка виробничої програми передбачає чітке планування завантаженості закладу, що дозволяє оптимізувати процеси приготування та обслуговування. Залучення сучасних методів розрахунку виробничих потужностей, зокрема обчислення оборотності місця та динаміки споживання, забезпечує ефективне використання ресурсів. Продуктовий асортимент «TerraMare» складається з основних груп: гарячі та холодні напої, а також десерти, що дозволяє задовольнити різноманітні смаки клієнтів.

Технологічні процеси виробництва кондитерської продукції чітко структуровані та відповідають вимогам стандартів HACCP та ISO 22000. Дотримання технологічних операцій, таких як прийом сировини, її підготовка, обробка, випікання, декорування та зберігання готової продукції, забезпечує високу якість кінцевих виробів.

Організація виробничих і торгівельних приміщень в «TerraMare» раціонально розподілена для забезпечення зручності у виконанні операцій. Описані основні робочі зони (для механічної обробки, випікання, виготовлення тіста, декорування та миття посуду) оснащені сучасним обладнанням, яке відповідає вимогам безпеки та ефективності. Інженерні системи (вентиляція, освітлення, водопостачання) створюють належні умови для комфортної роботи персоналу та підтримання високого рівня санітарії.

Процес обслуговування гостей у кондитерській майстерні відбувається за високими стандартами. Бармен-офіціант відіграє ключову роль, виконуючи функції приготування напоїв, консультування клієнтів та ведення звітності.

Ергономічно організоване робоче місце забезпечує швидкість та якість виконання замовлень, що сприяє створенню позитивного досвіду для клієнтів.

В ході дослідження було розроблено нову рецептуру, що включає грушеве пюре, вершки та насіння чіа, яка дозволила значно покращити органолептичні властивості десерту. Такі зміни сприяли підвищенню естетичної привабливості, збагаченню аромату фруктовими нотками, а також отриманню ніжної консистенції та приємного смакового профілю. У порівнянні з традиційним варіантом, вдосконалений чизкейк володіє покращеними харчовими властивостями та енергетичною цінністю.

Для забезпечення безпеки продукту в процесі приготування впроваджено систему HACCP, яка визначила та запровадила контрольні точки на критичних етапах виробництва. Це гарантує стабільність технологічного процесу та відповідність продукту вимогам міжнародних стандартів ISO 22000 та Codex Alimentarius. Завдяки цьому система HACCP підвищує надійність та якість продукції.

Рентабельність вдосконаленого десерту виявилася такою ж самою, як в десерту з класичною рецептурою. Хоча вартість інгредієнтів інноваційного чизкейку зросла через додаткові компоненти, такі як грушеве пюре, вершки та насіння чіа, кінцевий продукт має підвищену привабливість для споживачів. Отже, витрати на впровадження нових інгредієнтів компенсуються за рахунок зростання попиту на десерт та збільшення доходів підприємства.

Завдяки оновленню асортименту та впровадженню інноваційного продукту кондитерська майстерня «TerraMare» отримує можливість розширити вибір для своїх клієнтів, задовольнити їхні естетичні та смакові потреби. Вдосконалений чизкейк створює додаткові ринкові переваги, сприяючи підвищенню конкурентоспроможності продукції.

Таким чином, на основі отриманих результатів дослідження можемо запропонувати такі заходи з оптимізації діяльності кондитерської майстерні «TerraMare»:

- впровадження в асортимент майстерні вдосконаленого чизкейку з додаванням пюре груші, вершків та насіння чіа;
- вдосконалення наявного обладнання у кондитерському цеху та розширення парку для можливості застосовувати нові харчові технології;
- запровадження в кондитерській майстерні «TerraMare» програми лояльності з метою залучення більшої кількості споживачів та збільшення обсягу продажів.

Запропоновані заходи дозволять розширити асортимент кондитерської майстерні «TerraMare», а також в перспективі розробляти інші інноваційні десерти, аби збільшити попит на свою продукцію з метою отримання прибутку та подальшого розвитку досліджуваного закладу.