ВСП «Харківський торговельно-економічний фаховий коледж Державного торговельно-економічного університету»

Циклова комісія харчових технологій, готельно-ресторанної справи та туризму

Дука Денис Владиславович

ПІБ здобувача

КУРСОВА РОБОТА

Організація обслуговування новорічного банкету-фуршету у кафе

тема

Навчальна дисципліна: Ресторанна справа

назва навчальної дисципліни

Ступінь освіти: Бакалавр

фаховий молодший бакалавр, молодший бакалавр, бакалавр

Галузь знань: 24 Сфера обслуговування

шифр і назва галузі знань

Спеціальність: 241 Готельно-ресторанна справа

код і найменування спеціальності

Освітньо-професійна програма: Готельно-ресторанна справа

назва освітньо-професійної програми

Академічна група: ГРБ-22

назва академічної групи

Харків, 2024 рік

ДОПУЩЕНО ДО ЗАХИСТУ

Керівник: Аштаєва Наталія Леонідівна, викладач циклової комісії харчових технологій та готельно-ресторанної справи

Робота містить результати власних досліджень. Використання ідей,результатів і текстів інших авторів мають посилання на відповідне джерело.

Здобувач _____ Дука Д. В.
підпис здобувача ПІБ здобувача

Підсумкова оцінка: 75 (балів)

Члени комісії з захисту:

_____ Н. Л. Аштаєва
(підпис)

_____ К.Р. Гібкін
(підпис)

ВСП «Харківський торговельно-економічний фаховий коледж Державного торговельно-економічного університету»

Циклова комісія харчових технологій та готельно-ресторанної справи

Дука Денис Владиславович

ПІБ здобувача

ЗАВДАННЯ НА КУРСОВУ РОБОТУ

Навчальна дисципліна: Ресторанна справа

назва навчальної дисципліни

Тема роботи: Організація обслуговування новорічного банкету-фуршету у кафе

тема курсової роботи

Термін подання завершеної роботи: 06.12.2024 р.

фаховий молодший бакалавр, молодший бакалавр, бакалавр

Графік виконання роботи

Виконання роботи за розділами	Термін виконання
Вибір та затвердження теми	09.09 – 20.09.2024
Добір та аналіз літератури за обраною темою	23.09 – 04.10.2024
Складання плану курсової роботи	7.10 – 11.10.2024
Написання вступу та І розділу	14.10 – 25.10.2024
Написання ІІ та ІІІ розділу курсової роботи	28.10 – 15.11.2024
Написання висновків та оформлення курсової роботи	18.11 – 29.11.2024
Подання курсової роботи керівнику для рецензування (для рекомендації до захисту)	02.12 – 06.12.2024
Захист курсової роботи	09.12 – 13.12.2024

Завдання видав

Науковий керівник,

_____ Наталія Аштаєва

(підпис)

«20»вересня 2024 р

Завдання отримав

Здобувач

_____ Дука Д.__

(підпис) ПІБ здобувача

«20»вересня 2024 р

ЗМІСТ

ВСТУП..... 5

РОЗДІЛ 1. ТЕХНІКО-ЕКОНОМІЧНЕ ОБГРУНТУВАННЯ..... 7

РОЗДІЛ 2. РОЗРАХУНКОВА ЧАСТИНА..... 9

2.1 Організаційно-економічна характеристика підприємства..... 9

2.2 Види прийомів і банкетів 9

2.3 Приймання замовлення..... 10

2.4 Вибір банкетної зали. Розрахунок площі..... 12

2.5 Підготовка до проведення банкету..... 12

2.6 Обслуговування учасників банкету..... 13

2.7 Роль метрдотеля в організації і обслуговуванні прийомів і банкетів..... 14

2.8 Організація розваг і відпочинку гостей 14

2.9 Розрахунок і оформлення документації..... 15

2.10 Прибирання і здача посуду, приборів, білизни..... 15

2.11 Складання актів на бій, псування, втрату посуду, приборів 17

ВИСНОВКИ..... 19

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ 20

ВСТУП

Актуальність дослідження. Банкет-фуршет є однією з найпопулярніших форм організації святкових заходів, які поєднують у собі елементи формального та неформального спілкування. У сучасній ресторанній справі організація банкетів-фуршетів набуває особливого значення через їхню здатність задовольнити широкий спектр клієнтських потреб – від бізнес-заходів до урочистостей з нагоди особистих свят. Відповідно до нових тенденцій у сфері індустрії гостинності, ефективна організація таких заходів вимагає високого рівня професіоналізму, детального планування, а також забезпечення якісного сервісу. Особливої актуальності набуває вивчення технологічних процесів обслуговування, форм і методів організації банкетів-фуршетів у контексті конкурентного середовища. Дослідження технологій, застосованих у Міське кафе 1654, є цінним прикладом для розробки рекомендацій, спрямованих на вдосконалення обслуговування та оптимізацію ресурсів у закладах подібного типу. Глибокий аналіз концепцій обслуговування, методів оптимізації ресурсів і розширення асортименту дозволить зробити обслуговування більш ефективним і адаптованим до сучасних викликів.

Теоретичну основу дослідження становлять праці таких авторів: Антоненко А.В., Архіпов В.В., Балабанова Л.В., Зайцева В.М., Гірняк Л.І., Гузь Д.О., Давидова О.Ю., які розглядають сучасні аспекти управління та організації обслуговування в закладах індустрії гостинності. У цих дослідженнях висвітлено питання технологій обслуговування, формування асортименту послуг, управління якістю та персоналом, що є надзвичайно важливими для вдосконалення процесів організації банкетів-фуршетів.

Мета дослідження – дослідити теоретичні аспекти організації банкетів-фуршетів, проаналізувати особливості технологічного процесу організації новорічного банкету-фуршету в Міське кафе 1654 та розробити рекомендації щодо вдосконалення технологій обслуговування.

Завдання дослідження:

- дослідити особливості організації банкетів-фуршетів, зокрема їхню сутність та ключові принципи;
- охарактеризувати форми та методи обслуговування під час банкетів-фуршетів;
- проаналізувати концепцію, послуги та клієнтський контингент;
- дослідити технологічний процес організації новорічного банкету-фуршету в кафе;
- розробити напрями вдосконалення технологічних процесів обслуговування банкетів-фуршетів;
- запропонувати оптимізацію ресурсів і розширення асортименту для підвищення якості обслуговування.

Об’єкт дослідження – організація банкетів-фуршетів у закладах ресторанного господарства.

Предмет дослідження – технологічний процес обслуговування банкетів-фуршетів, особливості форм і методів обслуговування.

Методи дослідження. У роботі використовувалися теоретичні методи: аналіз літературних джерел із питань організації банкетів-фуршетів, узагальнення даних щодо сучасних тенденцій у ресторанній справі. Емпіричні методи включали спостереження за організацією обслуговування в Міське кафе 1654, аналіз процесу підготовки новорічного банкету-фуршету та анкетування клієнтів закладу.

Робота складається зі вступу, двох розділів, чотирьох параграфів, висновку та списку літератури українською мовою.

РОЗДІЛ 1. ТЕХНІКО-ЕКОНОМІЧНЕ ОБГРУНТУВАННЯ

Міське кафе 1654, розташоване на площі Конституції в Харкові, представляє сучасну концепцію міського кафе, що поєднує затишок, естетичну привабливість і функціональність. Основна ідея закладу базується на створенні простору для відпочинку, ділових зустрічей та неформального спілкування, що відповідає сучасним вимогам міського життя. Інтер'єр закладу відрізняється світлими кольорами, мінімалістичним дизайном та продуманим зонуванням, яке сприяє зручному розташуванню гостей незалежно від їхніх потреб.

Рис. 2.1 Загальний вигляд Міське кафе 1654

Техніко-економічне обґрунтування проектування Міського кафе 1654 у Харкові базується на ряді критеріїв, які підтверджують доцільність створення такого підприємства в даному населеному пункті. Харків, як велике промислове, культурне та освітнє місто, характеризується високою щільністю населення, яке за останніми даними становить близько 1,2 мільйона осіб. Район, де розташоване кафе, площа Конституції, є одним із найбільш популярних і жвавих центрів міста, що обумовлює стабільний потік потенційних клієнтів. Площа Конституції є туристичним осередком і важливим діловим вузлом, що забезпечує залучення як

місцевих мешканців, так і гостей міста. Наявність офісів, культурних установ і туристичних маршрутів сприяє формуванню різноманітного контингенту клієнтів, які мають попит на якісні послуги ресторанного господарства.

Кліматичні умови Харкова сприятливі для функціонування підприємства, що не потребує додаткових витрат на адаптацію приміщення до екстремальних погодних умов. Географічне розташування міста забезпечує зручність логістики для постачання сировини та напівфабрикатів. Постачання продукції, необхідної для функціонування кафе, організовується через місцевих фермерів, оптові бази та виробників, що дозволяє забезпечувати свіжість інгредієнтів і знижувати витрати на транспортування. Харків має розвинену інфраструктуру забезпечення електроенергією, водою та газом, що дає змогу стабільно підтримувати виробничі процеси на високому рівні.

Режим роботи кафе передбачає щоденне обслуговування клієнтів із 8:00 до 22:00, що враховує попит на сніданки, обіди та вечері. Такий графік дозволяє залучати широку аудиторію – від ранкових відвідувачів до клієнтів, які шукають вечерю або місце для вечірнього відпочинку.

Поточна ситуація на ринку ресторанного господарства Харкова характеризується значною конкуренцією, однак Міське кафе 1654 відрізняється своєю концепцією, яка поєднує доступність, високу якість послуг і гастрономічну унікальність. Це дозволяє залучати клієнтів, які шукають затишний і функціональний простір для різних потреб: від неформального відпочинку до проведення корпоративних заходів. Заклад має потенціал для стабільного прибутку, враховуючи своє вдале розташування, універсальність меню і багатофункціональність приміщення. В результаті проектування кафе в цьому районі є економічно обґрунтованим і соціально значущим, оскільки воно задовольняє потреби місцевого населення і туристів у якісних послугах харчування та організації дозвілля.

РОЗДІЛ 2. РОЗРАХУНКОВА ЧАСТИНА

2.1 Організаційно-економічна характеристика підприємства

Міське кафе 1654 є сучасним підприємством ресторанного господарства, яке функціонує у форматі міського кафе. Його основна діяльність орієнтована на надання послуг харчування та організації дозвілля для широкого контингенту споживачів. Заклад вирізняється універсальним підходом до обслуговування, що дозволяє задовольнити потреби клієнтів із різними запитами та смаками. Основні послуги кафе включають подачу страв інтернаціональної кухні, приготування авторської випічки, подачу сніданків протягом усього дня, а також реалізацію авторських коктейлів та винної карти. Окрім цього, кафе спеціалізується на проведенні тематичних заходів, таких як банкети-фуршети, що охоплюють як приватні святкування, так і корпоративні події. Додаткові послуги включають організацію технічного забезпечення заходів, декорування залу, резервування місць через веб-сайт та надання індивідуальних консультацій щодо формату заходу і меню [6, с. 26].

Заклад активно використовує сучасні технології управління та обслуговування. Автоматизовані системи обліку замовлень, інтеграція онлайн-бронювання та система зворотного зв’язку із клієнтами дозволяють оптимізувати взаємодію між персоналом та відвідувачами. Це забезпечує високий рівень сервісу і зручність для клієнтів. Простір кафе спроєктований із врахуванням можливості зонування для різних форматів заходів, включаючи невеликі приватні зустрічі, офіційні бізнес-ланчі та масштабні святкові події.

2.2 Види прийомів і банкетів

Банкети у Міському кафе 1654 класифікуються залежно від приводу, складу гостей, форми обслуговування та місця проведення. За приводом банкети можуть бути урочистими (весілля, ювілеї, новорічні свята) або діловими (корпоративи, презентації). Склад гостей визначається їх чисельністю та соціальною характеристикою, що впливає на структуру меню, стиль оформлення і формат заходу. За формою обслуговування банкети поділяються на банкети з повним

обслуговуванням офіціантами, фуршети, коктейлі та комбіновані варіанти. Банкет-фуршет, популярний формат у закладі, поєднує елементи вільного доступу до страв із можливістю професійного обслуговування напоями [12, с. 7].

Банкет-фуршет організовується у спеціально виділеній зоні кафе із застосуванням фуршетних столів, які дозволяють розмістити велику кількість закусок та десертів із дотриманням естетики подачі. Такий формат обслуговування забезпечує максимальну мобільність гостей і можливість їх вільного пересування. Водночас він створює невимушену атмосферу, що сприяє спілкуванню між гостями. Для подібних заходів характерна акцентуація на універсальності меню, яка забезпечує задоволення гастрономічних вподобань різних груп відвідувачів. Міське кафе 1654 як база для організації банкетів-фуршетів забезпечує широкий спектр послуг, спрямованих на максимальну адаптацію до потреб клієнтів. Кафе поєднує високий рівень гастрономії, комфортний простір і професійне обслуговування, що дозволяє ефективно організовувати заходи різного формату. Підприємство є оптимальним вибором для проведення як приватних подій, так і корпоративних зустрічей, враховуючи його концептуальну орієнтацію на універсальність і функціональність.

2.3 Приймання замовлення

Приймання замовлення для новорічного банкету-фуршету у Міському кафе 1654 включає кілька ключових етапів, які забезпечують якісну організацію заходу. Спочатку здійснюється консультація клієнта з метою узгодження формату, кількості гостей та основних побажань щодо заходу. На основі попередньої домовленості метрдотель складає проект меню, яке узгоджується з клієнтом та затверджується не пізніше ніж за 2 дні до початку події. До меню входять холодні закуски, гарячі страви, десерти та напої, які відповідають формату банкету-фуршету [7, с. 50].

Рекомендовані норми страв і напоїв для банкету-фуршету розраховуються з урахуванням кількості гостей. Згідно із таблицею норм, прийом-фуршет передбачає такі показники: 0,5-1 холодної закуски, 0,5-1 гарячої закуски, 0,1-0,15

літра фруктових соків, 100-150 мл вина та шампанського. На основі цих даних складається план меню та розрахунковий документ.

Таблиця 2.3.1.

Меню новорічного банкету-фуршету

Види страв і напоїв	Кількість порцій на гостя	Загальна кількість порцій (50 гостей)
Холодні закуски	1	50
Гарячі закуски	1	50
Солодкі страви	1	50
Фрукти	200 г	10 кг
Вино столове	150 мл	7,5 л
Шампанське	100 мл	5 л
Хліб пшеничний	100 г	5 кг

На основі затвердженого меню метрдотель оформлює замовлення-рахунок, у якому фіксується кількість страв та напоїв, їх ціна і загальна сума.

Таблиця 2.3.2.

Замовлення-рахунок

Назва	Кількість порцій	Ціна за одиницю, грн	Сума, грн
Холодні закуски	50	65.0	3250.0
Гарячі закуски	50	104.0	5200.0
Солодкі страви	50	78.0	3900.0
Фрукти (кг)	10	91.0	910.0
Вино столове (л)	7.5	195.0	1462.5
Шампанське (л)	5	260.0	1300.0
Хліб пшеничний (кг)	5	26.0	130.0
Мінеральна вода (л)	12.5	39.0	487.5
Загальна сума			16640.0

Оформлення рахунку передбачає затвердження керівником підприємства, після чого клієнт вносить аванс у розмірі 50% від загальної вартості. Сума авансу становить 6400 грн, а залишковий платіж здійснюється безпосередньо перед початком заходу.

2.4 Вибір банкетної зали. Розрахунок площі

Розрахунок площі банкетної зали в Міське кафе 1654 виконується за формулою S=N·S1S = N \cdot S_1S=N·S1, де N – кількість гостей, а S1– норма площі на одного гостя. Для банкету-фуршету норма становить 0,4-0,5 м². З огляду на кількість гостей (50 осіб) площа зали повинна складати S=50·0,5=25S = 50 \cdot 0,5 = 25S=50·0,5=25 м². Інтер'єр зали передбачає зручне зонування: зона для фуршетних столів, відокремлені зони відпочинку з м'якими меблями та стійка для напоїв. Тематика новорічного банкету реалізується через святкове декорування – ялинкові гірлянди, свічки, композиції з ялинкових гілок та спеціальне освітлення для створення затишної атмосфери [9].

2.5 Підготовка до проведення банкету

Підготовка до банкету включає розрахунок кількості офіціантів. За формулою A=N/nA = N / nA=N/n, де nnn – норма обслуговування для прийому-фуршету (15-20 гостей на одного офіціанта), необхідно A=50/15=3,3A = 50 / 15 = 3,3A=50/15=3,3. Отже, залучаються 4 офіціанти. Обов'язки розподіляються наступним чином: два офіціанти відповідальні за страви, один за напої, один за координацію подачі та допоміжні операції.

Таблиця 2.5.1.

Потреба посуду і приборів для подачі страв

Страви і напої	Замовлено порцій	Посуд і прибори	Місткість, порцій	Кількість одиниць
Ікра зерниста	50	Ікорниця	6	9
Асорті м'ясне	50	Блюдо овальне	6	9
Масло вершкове	50	Тарілка пиріжкова	6	9

Таблиця 2.5.2.

Норми посуду для прийому-фуршет

Посуд і прибори	Норма на одного гостя	Розрахункова кількість
Тарілки закусочні	2-2,5	125
Тарілки пиріжкові	0,5-0,75	25
Виделки закусочні	2,1-2,5	125

Ножі закусочні	1,1-1,25	63

Довжина банкетного столу розраховується за формулою L=N·l/2L = N \cdot l / 2L=N·l/2, де l=0,25l = 0,25l=0,25 м (норма на одного гостя для фуршету). L=50·0,25/2=6,25L = 50 \cdot 0,25 / 2 = 6,25L=50·0,25/2=6,25 м. Для забезпечення потрібної довжини столу необхідно 8 стандартних столів довжиною 0,8 м [11, с. 15].

Підготовка банкетної білизни включає розрахунок скатертин і серветок. Скатертини обираються з урахуванням ширини і довжини столів, додаючи спуски (по 0,3 м з кожного боку). Загалом для 8 столів потрібно дві скатертини розміром 5,0 м × 2,2 м.

2.6 Обслуговування учасників банкету

Обслуговування учасників банкету-фуршету в Міському кафе 1654 ґрунтується на поєднанні високих стандартів вітчизняного ресторанного сервісу та адаптації найкращих міжнародних практик. У форматі банкету з повним обслуговуванням офіціантів організація передбачає послідовність у подачі страв і напоїв, індивідуальний підхід до кожного гостя та створення невимушеної атмосфери. Офіціанти забезпечують синхронну роботу, дотримуючись наперед складеної схеми обслуговування, що включає зони відповідальності та координацію між поданням страв і напоїв [8, с. 18].

Схема сумісної роботи офіціантів передбачає розподіл залу на сектори з прив’язкою до кількості гостей. Наприклад, для 50 гостей, які обслуговуються 4 офіціантами, кожен обслуговує сектор із 12-13 осіб. Основні етапи обслуговування включають подачу холодних закусок, гарячих страв, напоїв та десертів. Усі дії узгоджуються з метрдотелем, який координує послідовність подачі, визначає порядок заміни посуду та контролює, щоб усі гості отримували однаковий рівень уваги.

2.7 Роль метрдотеля в організації і обслуговуванні прийомів і банкетів

Метрдотель відіграє центральну роль в організації та проведенні банкету. На етапі підготовки він проводить інструктаж із офіціантами, під час якого роз'яснює особливості меню, порядок подачі страв і напоїв, правила поведінки з гостями та вимоги до дрес-коду. Крім того, метрдотель розподіляє обов'язки між персоналом, визначаючи відповідальних за сервірування, обслуговування та координацію.

Таблиця 2.6.1.

Розподіл обов'язків між офіціантами

Зона обслуговування	Кількість гостей	Відповідальний офіціант	Завдання
Зона 1	12	Офіціант 1	Подача холодних закусок
Зона 2	13	Офіціант 2	Подача гарячих страв
Зона 3	12	Офіціант 3	Обслуговування напоями
Зона 4	13	Офіціант 4	Координація десертів

Під час банкету метрдотель контролює чіткість роботи, забезпечує своєчасну подачу страв і напоїв та оперативно вирішує можливі нештатні ситуації. У разі виникнення особливих запитів від гостей метрдотель організовує їхнє виконання без порушення загального ритму обслуговування. Сервіс орієнтований на швидкість та узгодженість дій персоналу [4, с. 7].

2.8 Організація розваг і відпочинку гостей

Організація розваг і відпочинку гостей на новорічному банкеті у Міському кафе 1654 повністю узгоджується з побажаннями замовника і враховує специфіку заходу. Для створення святкової атмосфери передбачаються музичний супровід, інтерактивні розваги, фотозона та тематичний декор залу. Відповідно до побажань клієнта, може бути організований виступ музичного колективу, діджей-сет або караоке-зона. Інтерактивна частина заходу може включати ігри, конкурси або

вітання від Діда Мороза й Снігуроньки. Для фотозони використовується тематичне оформлення з ялинковими прикрасами, гірляндами та новорічними композиціями. Усі ці заходи проводяться у визначених зонах залу, щоб забезпечити комфорт для гостей.

2.9 Розрахунок і оформлення документації

Розрахунок і оформлення документації є завершальним етапом організації банкету. Основою для фінального розрахунку виступає замовлення-рахунок, у якому зазначаються усі витрати на страви, напої, послуги персоналу та організацію розваг. Касир, отримавши затверджений рахунок від метрдотеля, проводить остаточний розрахунок із замовником. Після оплати касир завіряє кожен екземпляр рахунку підписом і ставить відмітку «Оплачено». Замовник отримує квитанцію до прибуткового касового ордеру як підтвердження розрахунку. Оформлення документації проводиться у кількох екземплярах: один залишається у кафе, другий надається бухгалтерії, а третій передається замовнику [2].

Таблиця 2.9.1.

Замовлення-рахунок

Назва послуг	Кількість одиниць	Ціна за одиницю, грн	Загальна сума, грн
Страви	150	100	15000
Напої	100	50	5000
Організація розваг	1	8000	8000
Загальна сума			28000

2.10 Прибирання і здача посуду, приборів, білизни

Прибирання і здача посуду, приборів та білизни після завершення новорічного банкету в Міському кафе 1654 проводиться згідно з чітко встановленим алгоритмом, що забезпечує ефективність і порядок. Цей процес є невіддільною частиною обслуговування, оскільки післябанкетні дії впливають на загальну якість роботи закладу і його здатність оперативно підготувати зал для наступних заходів. Після завершення банкету старший офіціант координує всі

етапи прибирання. Кожен із чотирьох офіціантів, які обслуговували захід, відповідає за конкретну зону обслуговування, щоб уникнути хаосу і перехрещення обов'язків. Початковий етап включає збір залишків їжі та напоїв. Всі залишки акуратно упаковуються і транспортуються на утилізацію. Після цього офіціанти приступають до збирання посуду.

Збирання посуду проводиться у кілька етапів. Спочатку зі столів прибираються скляний посуд і фужери, які складаються в спеціальні кошики для транспортування, щоб уникнути пошкоджень. Потім збирається фарфоровий посуд: тарілки сервірувальні, закусочні, пиріжкові та десертні. Кожен тип посуду сортується окремо, щоб прискорити процес миття. Усі прибори (ножі, виделки, ложки) складаються у підноси з відділеннями для сортування за типом. Відповідальність за здачу посуду покладається на офіціанта, закріпленого за кожною категорією інвентарю. Скляний посуд здається старшому офіціанту, який перевіряє його цілісність перед відправленням на мийку. Металеві прибори та фарфоровий посуд передаються працівникам кухні для подальшого миття і дезінфекції. Кількість одиниць кожного виду посуду звіряється із затвердженим інвентарним списком. Після завершення збирання посуду офіціанти переходять до роботи з текстилем. Скатертини та серветки акуратно знімаються зі столів, щоб уникнути їхнього пошкодження, і збираються в окремі мішки [10, с. 10].

Після здачі всього інвентарю офіціанти виконують генеральне прибирання зали. Підлога очищається від можливих залишків їжі, проводиться вологе прибирання, а меблі повертаються до їхнього стандартного розташування. Останній етап передбачає перевірку зали старшим офіціантом, який контролює якість виконання робіт і доповідає метрдотелю про готовність приміщення до подальшого використання.

Таблиця 2.10.1.

Розподіл обов'язків під час прибирання

Категорія інвентарю	Відповідальний	Дії	Кому здається
Скляний посуд	Офіціант 1	Збір, сортування	Старший офіціант
Фарфоровий посуд	Офіціант 2	Збір, передача на мийку	Працівник кухні

Металеві прибори	Офіціант 3	Сортування, передача	Працівник кухні
Білизна	Офіціант 4	Збір, підготовка до здачі	Працівник комори

2.11 Складання актів на бій, псування, втрату посуду, приборів

Складання актів на бій, псування або втрату посуду і приборів є важливим етапом у завершенні обслуговування банкету в Міському кафе 1654. Ця процедура передбачає документування пошкоджень чи втрат інвентарю, що виникають під час заходу, з метою визначення відповідальних осіб та врегулювання питань компенсації. Акт складається комісією, до складу якої входять метрдотель, сервізниця і бухгалтер. Документ містить детальний опис обставин інциденту, кількість пошкодженого інвентарю, його вартість та суму збитків.

Таблиця 2.11.1.

Акт на бій, псування і втрату посуду і приборів

Посуд, прибори	Одиниця виміру	Бій, псування	Втрата	Ціна, грн.	Сума, грн.	Обставини бою, втрати, винні особи
Бокал для шампанського	шт.	3	-	150	450	Бій у мийній кімнаті, вину покладають на підприємство
Тарілка пиріжкова	шт.	2	-	120	240	Бій під час доставки в зал, вина офіціанта Викова О.Р.
Чашка кофейна	шт.	1	-	100	100	Втрата з вини офіціанта Викова О.Р.
Виделка закусочна	шт.	-	1	80	80	Втрата з вини офіціанта Романова П.С.

Після завершення банкету метрдотель ініціює перевірку всього інвентарю. У разі виявлення пошкоджень або втрат комісія збирає інформацію щодо обставин інциденту, оцінює характер пошкоджень і визначає осіб, відповідальних за подію.

Усі дані вносяться до акта, включаючи опис предметів, їхню одиничну ціну, кількість і загальну вартість збитків. У разі вини винних осіб вартість пошкодженого інвентарю стягується з них [3, с. 12].

Загальна сума збитків становить 870 грн. Комісія прийняла рішення про покриття вартості трьох розбитих бокалів для шампанського (450 грн) за рахунок підприємства, оскільки інцидент стався у мийній кімнаті. Сума у розмірі 340 грн (240 грн за тарілки та 100 грн за чашку) буде стягнута з офіціанта Викова О.Р. Втрата виделки закусочної (80 грн) покривається офіціантом Романовим П.С. Акт підписується всіма членами комісії, включаючи метрдотеля, сервізницю та бухгалтера. Один примірник передається до бухгалтерії для обліку, другий зберігається в сервізній кімнаті, а третій направляється адміністрації кафе для контролю виконання рішень.

Цей підхід до обліку пошкоджень та втрат забезпечує прозорість у роботі персоналу та дозволяє ефективно управляти ресурсами підприємства. Така процедура є невіддільною частиною загальної системи управління якістю, що дозволяє підтримувати високі стандарти обслуговування в Міському кафе 1654.

ВИСНОВКИ

Організація обслуговування новорічного банкету-фуршету в Міському кафе 1654 базувалася на чітко визначених етапах, які забезпечили якість сервісу, узгодженість дій персоналу та задоволення потреб гостей. На першому етапі було виконано техніко-економічне обґрунтування доцільності проведення заходу, яке враховувало особливості кафе, його розташування, інфраструктурні можливості та клієнтський контингент. Підготовка до заходу включала приймання замовлення, що було оформлено у вигляді замовлення-рахунку, в якому зазначено вартість послуг на суму 28 000 грн, включаючи страви, напої та організацію розваг.

Під час планування розрахунків площі банкетної зали було встановлено необхідність виділення 25 м² для комфортного розміщення 50 гостей у форматі фуршету. Для обслуговування було залучено 4 офіціантів, які працювали за розподіленими зонами, забезпечуючи оперативну подачу 150 порцій страв і напоїв, а також підтримання чистоти та порядку в залі. Роль метрдотеля полягала в координації роботи персоналу, контролі дотримання стандартів сервісу та вирішенні організаційних питань. Після завершення заходу виконано прибирання зали, збирання та здачу посуду, білизни й приборів. Було складено акт на бій, псування та втрату посуду, що зафіксував збитки на суму 870 грн. Рішенням комісії 450 грн було віднесено на рахунок підприємства, а решта 420 грн стягнуто з офіціантів. Документування кожного етапу забезпечило прозорість у роботі кафе, а також створило основу для вдосконалення обслуговування у майбутньому.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Антоненко А. В., Стукальська Н. М. Кейтеринг – запорука успішного розвитку ресторанного бізнесу. Україна у світових глобалізаційних процесах: культура, економіка, суспільство. Тези доповідей Міжнародної науково-практичної конференції (Київ, 24–25 березня 2021 р.). Київ. КНУКіМ. 2021. С. 143–146.

2. Архіпов В. В. Ресторанна справа. Асортимент. Технологія і управління якістю продукції в сучасному ресторані. Навчальний посібник. Київ. Центр учбової літератури. 2017. 382 с.

3. Балабанова Л. В., Сардак О. В. Управління персоналом. Київ. Професіонал. 2016. 512 с.

4. В. М. Зайцева. Індустрія гостинності в Україні: стан і тенденції розвитку. Запоріжжя. Просвіта. 2017. 240 с.

5. Вальцева В. Д. Управління персоналом. Київ. Атіка. 2020. 162 с.

6. Гірняк Л. І. Сучасні аспекти управління якістю у закладах готельно-ресторанного комплексу. Актуальні проблеми економіки і торгівлі в сучасних умовах євроінтеграції. Матеріали щорічної наукової конференції професорсько-викладацького складу та аспірантів Львівського торговельно-економічного університету. Львів. Видання Львівського торговельно-економічного університету. 2017. С. 226–227.

7. Гірняк Л. І., Сопіга В. Б. Формування культури та якості обслуговування у готельно-ресторанних підприємствах. Науковий вісник Ужгородського національного університету. 2018. Випуск 21. Частина 1. С. 50–55.

8. Гузь Д. О. Формування стратегії забезпечення стійкого економічного розвитку підприємств туристичної сфери: дис. канд. ек. наук: 08.00.04. Одеса. 2019. 217 с.

9. Давидова О. Ю., Полстяна Н. В. Організація в ресторанному господарстві. Харків. 2017. 331 с.

10. Даниленко М. І. Інтернет-маркетинг підприємств готельного господарства: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. ек. наук: спец. 08.00.04 «Економіка та управління підприємствами (за видами економічної діяльності)». Київ. 2016. 26 с.

11. Денисенко М. П., Бреус С. В. Сучасний стан розвитку туристичної сфери у контексті управління готельним бізнесом. Вчені записки Університету «КРОК». 2020. № 3(59). С. 105–110.

12. Дослідження та оптимізація економічних процесів в готельно-ресторанному бізнесі: колективна монографія / Т. С. Шовкопляс та ін.; за ред. Н. В. Якименко-Терещенко, Є. М. Строкова. Національний технічний університет «Харківський політехнічний інститут». Харків. НТУ «ХПІ». 2022. 100 с.

13. ДСТУ 3008:2015 «Інформація та документація. Звіти у сфері науки і техніки. Структура та правила оформлення». URL: https://edu.htek.org.ua/pluginfile.php/76905/mod_resource/content/1/derzhstandart_3008_2015.pdf (дата звернення: 25.11.2024).

14. ДСТУ 8302:2015 «Інформація та документація. Бібліографічне посилання. Загальні положення та правила складання». URL: https://edu.htek.org.ua/pluginfile.php/76904/mod_resource/content/1/dstu_8302_2015.pdf (дата звернення: 25.11.2024).

15. Дяків О. П., Островерхов В. М. Управління персоналом. Навчально-методичний посібник. Видання друге, перероблене і доповнене. Тернопіль. ТНЕУ. 2018. 288 с.

16. Ерчікова І. Н. Менеджмент. Підручник. Київ. Банки та біржі. Статут. 2018. 480 с.

17. Каталог обладнання для підприємств харчування і торгівлі. URL: www.assari.com.ua/katalog.html (дата звернення: 25.11.2024).

18. Кейтеринг: конспект лекцій / укладач: Паска М. З. Львів. ЛДУФК імені Івана Боберського. 2019. 29 с.