

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

**Циклова комісія харчових технологій, готельно-ресторанної справи
та туризму**

Гарбунова Анна Олегівна

ПІБ здобувача

КУРСОВА РОБОТА

Особливості організації 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-23

назва академічної групи

Харків, 2025 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



підпис здобувача

Гарбунова А.

ПІБ здобувача

Підсумкова оцінка: 60 (балів)

Члени комісії з захисту:



Н. Л. Аштаєва

(підпис)



Ю. Г. Бережна

(підпис)

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

Циклова комісія харчових технологій та готельно-ресторанної справи

Гарбунова Анна Олегівна

ПІБ здобувача

ЗАВДАННЯ НА КУРСОВУ РОБОТУ

Навчальна дисципліна	Ресторанна справа
Тема роботи	назва навчальної дисципліни Особливості організації обслуговування новорічного банкету-фуршету у кафе
Термін подання завершеної роботи	тема курсової роботи 05.12.2025 р. фаховий молодший бакалавр, молодший бакалавр, бакалавр

Виконання роботи за розділами	Термін виконання
Вибір та затвердження теми	01.09 – 12.09.2025
Добір та аналіз літератури за обраною темою	15.09 – 10.10.2025
Складання плану курсової роботи	13.10 – 17.10.2025
Написання вступу та I розділу	20.10 – 31.10.2025
Написання II та III розділу курсової роботи	03.11 – 21.11.2025
Написання висновків та оформлення курсової роботи	24.11 – 28.11.2025
Подання курсової роботи керівнику для рецензування (для рекомендації до захисту)	01.12 – 05.12.2025
Захист курсової роботи	08.12 – 13.12.2025

Графік виконання роботи

Завдання видав

Науковий керівник,



Наталія Аштаєва

(підпис)

Завдання отримав

Здобувач



Гарбунова А.

(підпис)

ПІБ здобувача

«12» вересня 2025 р.

«12» вересня 2025 р

ЗМІСТ

ВСТУП	3
1. ТЕХНІКО-ЕКОНОМІЧНЕ ОБҐРУНТУВАННЯ ПРОЄКТУ	6
2. РОЗРАХУНКОВО-ПОЯСНЮВАЛЬНА ЧАСТИНА	9
2.1. Організаційно-економічна характеристика підприємства	9
2.2. Види прийомів і банкетів	11
2.3. Приймання замовлення	14
2.4. Вибір банкетної зали. Розрахунок площі	17
2.5. Підготовка до проведення банкету	19
2.6. Обслуговування учасників банкету	21
2.7. Роль Метрдотеля в організації і обслуговуванні прийомів і банкетів	24
2.8. Організація розваг і відпочинку гостей	26
2.9. Розрахунок і оформлення документації	27
2.10. Прибирання і здача посуду, приборів, білизни	29
2.11. Складання актів на бій, псування, втрату посуду, приборів	31
ВИСНОВКИ	34
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	35

ВСТУП

Актуальність дослідження. Планування банкетного обслуговування в сучасному ресторанному середовищі потребує гнучкої інтеграції організаційних, економічних і сервісних параметрів, які мають бути адаптовані до подієвого формату. Особливо це стосується фуршетів, що проходять у пікові святкові періоди, зокрема під час новорічних корпоративів. Такий формат вимагає не лише досконалого знання технік подачі, розміщення гостей і організації потоків, а й чіткої побудови всієї внутрішньої логістики – від приймання замовлення до постобслуговування. Ресторан Prynada Ukrainian Cafe, який функціонує в межах густозаселеного київського району, має усі передумови для успішної реалізації масштабних банкетів: наявність власного гастроцеху, обладнані банкетні зали, усталена структура персоналу та сталий потік гостей. Це дає змогу запровадити повний цикл обслуговування без залучення зовнішніх виконавців.

В сучасних умовах, коли конкуренція у сфері ресторанних послуг зростає, а очікування клієнтів стають дедалі індивідуалізованими, важливо забезпечити не лише візуально-сервісну якість, а й управлінську чіткість кожного етапу банкету – від формулювання технічного завдання до аналізу ефективності. Банкетний процес охоплює численні параметри: раціональне планування площі, визначення ролі метрдотеля, оптимізацію черговості обслуговування гостей, створення сценарію святкової програми й контроль за станом інвентарю. У зв'язку з цим виникає потреба в теоретично обґрунтованому й практично адаптованому підході до організації новорічного фуршету. Таке дослідження дозволить не тільки окреслити ефективну модель організації заходу, а й сформуванати уніфікований алгоритм дій персоналу – із прив'язкою до специфіки підприємства та очікувань цільової аудиторії.

Комплексне опрацювання теми організації банкетного обслуговування висвітлено в роботах Архіпова В.В., де автор систематизував класифікацію банкетів і технології їх реалізації у межах ресторанних підприємств. Мостова Л.М. аналізує специфіку проектування ресторанного середовища, з акцентом на

сценарний підхід, планування площі та зони подачі. Бурковська А.І. акцентує увагу на моделі менеджменту в готельно-ресторанному бізнесі, що охоплює питання управління персоналом під час подієвих заходів. Антоненко А.В. і Стукальська Н.М. досліджують функціонування кейтерингових систем як основи для автономного обслуговування подій, що особливо актуально для фуршетного формату. У роботі Бойка Р.В. представлено методи оцінювання ефективності ресторанної діяльності, зокрема через показники завантаженості залів, оборотності інвентарю та рівня клієнтської задоволеності

Практичні аспекти підготовки приміщення, сервування, черговості дій обслуговуючого персоналу та функціоналу метрдотеля обґрунтовано у посібниках Назаренка І.А. і ПАСКИ М.З., які пропонують покрокові алгоритми дій. У статті Горшкової Л.О. розглянуто роль мобільного обслуговування в умовах обмеженого простору та нестандартних локацій, що прямо перегукується з банкетними подіями у межах уже працюючого ресторану. Узагальнюючи, можна стверджувати, що сучасна науково-практична база дозволяє реалізувати комплексний підхід до проєктування та реалізації банкетів, зокрема новорічних фуршетів, на підприємствах ресторанного типу.

Мета дослідження. Опрацювання організаційно-економічної моделі проведення новорічного банкету-фуршету в ресторані Prynada Ukrainian Cafe.

Завдання дослідження:

- проаналізувати організаційно-економічну характеристику підприємства;
- охарактеризувати основні види банкетів і прийомів;
- описати алгоритм приймання замовлення й підготовки до проведення банкету;
- обґрунтувати вибір банкетної зали, режиму обслуговування та організацію розважальної програми;
- здійснити розрахунок супровідної документації, прибирання й оформлення актів.

Об'єктом дослідження є процес організації банкетного фуршету в межах функціонуючого ресторанного підприємства.

Предметом дослідження є структура дій персоналу, схема організації простору, розрахунок площі та техніко-економічне забезпечення обслуговування новорічного заходу.

Методи дослідження. Робота ґрунтується на використанні методів системного аналізу, порівняльної характеристики, логіко-функціонального моделювання та нормативного розрахунку. У теоретичному блоці застосовано узагальнення професійних стандартів, інтерпретацію нормативних актів щодо організації заходів у сфері ресторанного господарства, моделювання дій персоналу за сценарієм банкету. У практичній частині використано методіку площового планування (із визначенням оптимального навантаження на квадратний метр), алгоритм розрахунку кількості інвентарю, моделі черговості дій офіціантів, метрдотеля, а також документаційне оформлення за шаблонами ДСТУ. Всі результати оцінено за критеріями практичної доцільності, економічної ефективності й сервісної відповідності.

Структура роботи. Робота складається з двох розділів, одинадцяти параграфів, висновків і списку використаних джерел.

1. ТЕХНІКО-ЕКОНОМІЧНЕ ОБҐРУНТУВАННЯ ПРОЄКТУ

У проєктуванні банкету-фуршету для новорічного корпоративу в Pynada Ukrainian Cafe доцільно враховувати поєднання просторово-логістичної гнучкості та гастрономічної автентичності, що виводить подібний формат події на рівень комплексної подієвої продукції з високим ступенем персоналізації. Розміщення закладу в Оболонському районі Києва забезпечує стійку транспортну доступність: відстань до станції метро «Мінська» становить 550 метрів (7 хвилин пішки), що оптимізує логістику прибуття та повернення для гостей. Ресторан має чотири окремі зали – їхня загальна місткість у фуршетному форматі становить до 250 осіб, однак, за рахунок трансформування інтер'єру (наприклад, поєднання веранди з залом «Петриківка» за допомогою мобільних перегородок) можливо досягти збільшення ефективного фуршетного простору до 280 гостей – це дає розрахункове перевантаження до 112% від базової місткості. У межах новорічного формату планується задіяти лише три зали – «Петриківка», «Вишиванка» та веранда – оскільки їхнє просторове компонування дозволяє утворити три функціональні зони: зону прийому гостей (welcome drinks), основну фуршетну зону з гастрономічними станціями та окрему лаунж-зону для танцювального супроводу. Оцінка площі кожної зони відповідно до поточного плану приміщення становить: фуршет – 94 м², лаунж – 68 м², зона прийому – 40 м² [26, с. 17].

Цей поділ дозволяє уникнути скупчень людей, зберігаючи середню щільність – 1 гість на 1,15 м², що відповідає санітарним рекомендаціям для заходів у зимовий період. Передбачене меню буде ґрунтуватися на комбінації крафтових подач української кухні: тарталетки з форшмаком, капрезе на шпажках, міні-бургери з телятиною та варіативні канапе – загальна гастрономічна сітка охопить 12 позицій холодної закуски, 5 гарячих міні-страв, 3 варіанти десертів, а також дві станції з живою подачею (пательня з картоплею по-селянськи й зона зі стейками, смаженими на відкритому грилі). Розрахункова кількість порцій становить 4,2 одиниці на особу, при цьому з урахуванням запасу

на повторне обслуговування вводиться коефіцієнт розширення +15%, що формує загальне планове замовлення на 1200 порцій при очікуваних 250 гостях.

Технічна структура обслуговування події передбачає створення двох оперативних потоків: гастрономічного та сервісного. Перший охоплює підготовку й термічну обробку страв, яка здійснюватиметься за модульною схемою в основній кухонній зоні ресторану. Загальний обсяг завантаження кухонних модулів складає 17 робочих одиниць: 3 гарячі лінії (фритюр, гриль, варка), 5 холодних станцій, 4 холодильних шафи для шокового охолодження, 3 конвекційні печі, одна посудомийна зона. За нормованими витратами часу розраховано, що цикл підготовки до подачі триватиме 9 годин (з 9:00 до 18:00), із виведенням страв на зону фуршету з інтервалом 45 хвилин. Графік подач буде побудований за хвильовим принципом: стартова хвиля – холодні закуски, через 30 хвилин – гарячі міні-порції, ще за 20 – десерти, після чого друга хвиля – повтор холодних закусок. Сервісний потік організований із залученням мобільної команди з 8 офіціантів, 2 адміністраторів та 2 технічних працівників – оптимальна пропорція персоналу до кількості гостей: 1 обслуговуючий на 20 осіб. Встановлено загальний темп реагування персоналу на запити – не більше 90 секунд, що досягається за рахунок розміщення офіціантських станцій у кожній зоні [9, с. 38].

Декоративне оформлення виконується за 2 дні до події (28 грудня), монтаж – упродовж 12 годин із залученням зовнішніх підрядників: флориста, освітлювального дизайнера, спеціаліста зі сценографії. Бюджет на візуальне оформлення становить 74 000 грн, при цьому витрати на технічне оснащення (звукова система, освітлення, проєкція) – ще 52 000 грн. Загальна вартість інфраструктурної підготовки, включаючи оренду додаткового обладнання, оцінюється у 138 500 грн. Сервіс включає також зустріч гостей з welcome-зоною (ігристе, вода, легкі закуски), музичний супровід DJ-сету (з 20:00 до 00:00), інтерактивну зону з фотозоною та ведучим, який модерує програму у форматі святкової історії з участю гостей – тривалість – 4 години. У фінансовому

еквіваленті вся подієва частина має питому вартість на одного гостя у межах 950 грн, що становить 28% загального бюджету заходу.

Повний розрахунок бюджету новорічного банкету-фуршету в Pynada Ukrainian Cafe сформовано з урахуванням трьох категорій витрат: харчова частина, організаційна логістика, розважальний і технічний супровід. Харчова складова – 1200 порцій (при середній вартості однієї 82 грн) – формує базову витрату 98 400 грн. Логістика (доставка, пакування, резервні ємності, сервісний інвентар, прибирання) – ще 21 300 грн. Розважальна частина включає DJ, ведучого, оренду техніки, сценарну розробку – загальна сума 61 800 грн. Плюс оформлення, флористика, фотозона – 74 000 грн. Таким чином, сумарна вартість усіх витрат – 255 500 грн. При розрахунковій кількості гостей у 250 осіб собівартість на одного учасника становить 1022 грн, а з урахуванням закладеної рентабельності 32% фінальна ціна участі в заході (з розрахунком комерційної реалізації місць через систему корпоративних продажів) складає 1350 грн на особу [20, с. 7].

За повного заповнення зали (що є найбільш імовірним на кінець грудня) загальний виторг заходу складе 337 500 грн, прибутковість – 82 000 грн. Економічна ефективність оцінюється за коефіцієнтом прибутковості 1,32 при повному завантаженні. Додатковий економічний ефект формується за рахунок повторних продажів – у попередньому сезоні (грудень 2024 року) 28% гостей стали клієнтами інших сервісів Pynada (наприклад, замовлення весіль, бізнес-ланчів, кейтерингу), тому планується побудова CRM-комунікації на базі зібраних контактів. У межах післясвяткової стратегії заклад планує провести аналітичну оцінку задоволеності, що передбачає розсилку QR-анкет та систему бонусів за зворотний зв'язок. Таким чином, проєкт новорічного фуршету не лише виконує функцію прибуткового святкового продукту, а й діє як механізм залучення до довгострокової лояльності, з підвищеним економічним потенціалом і перспективами щорічного повторення.

2. РОЗРАХУНКОВО-ПОЯСНЮВАЛЬНА ЧАСТИНА

2.1. Організаційно-економічна характеристика підприємства

Плануючи організацію новорічного банкету-фуршету на базі ресторану Prynada Ukrainian Cafe, слід ретельно охарактеризувати організаційно-економічні параметри самого підприємства як сервісної одиниці з комплексною моделлю обслуговування. Заклад функціонує у форматі ресторану-кафе із закріпленими банкетними залами та власним гастрономічним виробництвом, яке дозволяє забезпечити повний цикл обслуговування – від первинного замовлення до фінального етапу постподієвого прибирання. Prynada розташовано у Києві, на проспекті Івасюка, у щільному житловому кластері з активним пасажиропотоком [15, с. 12].

Це створює вигідне розташування в зоні споживчої доступності, із високим ступенем готовності клієнтів до участі в подієвих заходах – за підрахунками відділу маркетингу, щомісячно заклад обслуговує від 2800 до 3400 гостей, з яких понад 37% – корпоративні замовники. Підприємство має усталений виробничо-сервісний ланцюг, що включає харчоблок, холодну і гарячу кухні, технологічну зону попередньої обробки сировини, сервісну зону з лініями віддачі та мобільними станціями для кейтерингу. Загальна площа приміщень, адаптованих для обслуговування, становить 680 м², з яких 245 м² – банкетні зали, 115 м² – технологічна зона, решта – допоміжні приміщення. Станом на грудень 2025 року заклад має 42 штатні працівники, з яких 23 – виробничий персонал, 13 – сервісний і 6 – управлінський апарат. Середньомісячний фонд оплати праці становить 491 000 грн, середня заробітна плата – 11 690 грн, що відповідає сегменту середнього ресторанного ринку столиці.

Підприємство функціонує на умовах ТОВ із фіскальним навантаженням у межах 18% від прибутку, річний обіг становить близько 13,2 млн грн (за підсумками 2024 року), а рівень рентабельності – 24,5% у межах базового сценарію. Техніко-економічна модель Prynada передбачає одночасне функціонування у форматі гастрономічного простору та банкетної платформи,

що забезпечує диверсифікацію грошових потоків: дохід від банкетів у загальній структурі становить 48%, індивідуальне обслуговування – 32%, кейтеринг і виїзні події – 11%, інші послуги (оренда залів, партнерські активації) – 9%. Це співвідношення дозволяє підтримувати стабільну фінансову динаміку та акумулювати кошти на сезонне оновлення обладнання (у 2025 році на це виділено 194 000 грн) і навчання персоналу (передбачено 38 000 грн у I кварталі 2026 року). У межах майбутнього новорічного заходу підприємство виступає як повнофункціональна подієва одиниця із залученням ресурсів внутрішнього циклу (сировина, техніка, персонал), без передачі ключових процесів на аутсорс. Це дозволяє знизити накладні витрати на 17%, забезпечуючи гнучке управління витратною частиною.

Основні послуги підприємства чітко структуровані за трьома напрямками: гастрономічна продукція, сервісне обслуговування та подієвий менеджмент. До першої групи належать: авторські банкетні меню, фуршетні столи, дегустаційні сети, зони з живою подачею (grill-платформи, кулінарні шоу). Власна кухня закладу дозволяє обробляти до 130 кг сировини за зміну та випускати до 1700 порцій готової продукції у багатоформатному виконанні – від міні-закусок до гарячих страв ресторанного рівня. У банкетному циклі активно використовуються технології попередньої підготовки (sous-vide, шокова заморозка) та порціонування під вакуум – це дає змогу зберігати органолептичні властивості без втрати якості навіть при тривалому перебуванні страв у зоні подачі. До сервісних послуг належить організація повного циклу обслуговування подій: робота з розсадкою гостей, комунікація з ведучими, адаптація зали, формування сценарію вечора, підтримка технічного супроводу. Усі офіціанти проходять сертифікацію з обслуговування подій категорії «преміум», включаючи роботу за стандартами European Hospitality Protocol, що гарантує регламентовану подачу та контроль якості. Третій напрям – подієвий менеджмент – охоплює розробку концепту події, візуальну айдентику, брендинг простору, декор, інтерактивні активності. Для кожного заходу формується окремий менеджерський блок (1 івент-менеджер, 1 координатор і 2 логісти), який

у режимі проєктної роботи супроводжує весь процес підготовки та реалізації. У межах новорічного фуршету планується активна інтеграція додаткових сервісів – зона з відеоспостереженням для гостей, термінали швидкої оплати (POS-станції для індивідуальних замовлень), а також digital-анкети задоволеності в режимі реального часу [27, с. 14].

Застосування цифрових рішень має забезпечити додаткову гнучкість і якість управління потоком гостей, а також створити підґрунтя для наступної автоматизації клієнтської бази у форматі CRM-модуля на 2026 рік. У середньостроковій перспективі Prynada позиціонує себе як мультифункціональний простір для адаптивних подій, із потужностями, здатними обслуговувати до 500 гостей одночасно (з урахуванням зовнішніх локацій), що створює основу для масштабніших форматів з високим коефіцієнтом доходу на квадратний метр простору. Всі ці чинники підтверджують ефективну організаційно-економічну модель підприємства як базової платформи для подієвих ініціатив з прогнозованим результатом і масштабованим потенціалом.

2.2. Види прийомів і банкетів

Проектування банкетної події передбачає не лише адаптацію простору й меню до вимог клієнта, а й коректну класифікацію самого формату прийому, що є ключовою умовою для побудови логістичної, сервісної та технологічної моделі обслуговування. Банкет, як форма організованого харчування, класифікується за кількома ознаками: за приводом (урочистий, протокольний, святковий, виробничий), за кількістю та складом гостей (від мікрогруп – до 15 осіб – до масових понад 250 осіб), за формою подачі (традиційний банкет із повним сервіруванням, банкет-чаювання, фуршет, коктейль, фуршет із самообслуговуванням) та за місцем проведення (стаціонарне приміщення ресторану, виїзна локація, open-air зона, інтегрована сцена з модульним подіумом тощо). У межах новорічного заходу у Prynada Ukrainian Cafe планується реалізувати формат фуршетного банкету зі змішаною структурою

подачі – частина позицій буде представлена на гастрономічних станціях у режимі self-service, решта – подається офіціантами в індивідуальному форматі (з розносу та точковим сервісом). Такий комбінований підхід дозволяє водночас зменшити навантаження на персонал (у порівнянні з класичним банкетом – мінус 18% витрат на обслуговуючий склад) та збільшити коефіцієнт варіативності для гостей, які можуть самостійно вибирати послідовність споживання. У класифікаційній сітці фуршет займає проміжне положення між коктейльною моделлю та традиційним банкетом – він передбачає розміщення гостей у вертикальній позиції, без фіксованої посадки, що суттєво оптимізує площу: при стандарті 1 гість на 1,5 м² у банкеті, фуршет дозволяє зменшити цю норму до 1,1 м², з можливістю додаткового ущільнення до 0,9 м² при оптимізованій розстановці меблів. Це дає змогу розмістити до 32% більше гостей при однаковій площі приміщення [6, с. 10].

В новорічному сценарії передбачається робота трьох тематичних зон: зона гастро (10 стіл-станцій з чергуванням страв), зона розваг (міні-сцена з музичним супроводом, танцювальний майданчик), зона лаунж-комунікації (соціальні столи, фотозона, барна стійка). За статистикою попередніх років, найбільш затребуваними залишаються фуршети з тематичним кодуванням – гастрономічні столи поділені за типами: м'ясні композиції, вегетаріанські сети, десертна лінія, зона warm-food з живою подачею, що забезпечує функціональну навігацію та дозволяє знизити час очікування на 24%. Для досягнення оптимального ритму події проєкт передбачає хвильове оновлення страв – кожні 40 хвилин змінюється до 35% позицій, що підвищує динаміку й свіжість обслуговування. У фуршетах середнього формату (100–150 осіб) типова тривалість події – 4,5 години, у великомасштабному сценарії (200–300 осіб) – до 6 годин. У даному проєкті встановлена тривалість 5 годин (з 19:00 до 00:00), з чітким розподілом таймінгу на блоки: welcome-частина (20 хв), основна хвиля фуршету (120 хв), розважальний блок (90 хв), заключний сервіс (50 хв). Такий розподіл базується на аналітичних даних попередніх сезонів, де в середньому 48% гостей активно

беруть участь у фуд-блоках, 34% у танцювальному форматі й 18% залишають подію раніше, що коригується адаптивною програмою вечора.

Інші форми банкетних заходів, що розглядалися як альтернативи для цього новорічного проєкту, включали банкет за столом з обслуговуванням офіціантами та банкет-коктейль. У першому випадку потреба в площі зростає на 42%, що робить формат недоцільним при обмеженій місткості залів закладу. Крім того, сервісна структура такого формату вимагає більшої кількості персоналу: співвідношення 1 офіціант на 10 гостей, у той час як у фуршеті це 1 на 20. З технічної точки зору банкет за столом потребує встановлення повного комплексу посуду, індивідуального меню, персональної сервірування, а це підвищує середню витрату на одну особу на 210 грн. Банкет-коктейль – формат із найнижчим ступенем гастрономічного навантаження (середня порційність – 3,2 одиниці на особу), але й найменшою тривалістю – до 2 годин. У межах корпоративної події в останній день року такий формат розглядався як надто обмежений у функціоналі. Крім того, серед гостей очікується 14% осіб старшого віку, для яких відсутність повноцінної їжі або тривале перебування без сидіння може знизити комфорт. У зв'язку з цим формат фуршету з елементами сервісу обраний як найбільш адаптивний. У загальному розподілі популярності серед банкетних заходів, за даними дослідження EventPlatform Ukraine, фуршети складають 53% від загальної кількості корпоративних подій у грудні, тоді як традиційні банкети – 31%, коктейлі – 9%, інші формати – 7%. У практичному сценарії реалізації заходу передбачено, що частина гостей (до 12%) не зможе перебувати на події повну тривалість, тому подача страв передбачає активну фазу вже в перші 20 хвилин, із гарантованою подачею 60% страв у межах першої години [10, с. 19].

Така модель дозволяє досягти рівномірного споживання, зменшити скупчення біля станцій подачі та забезпечити позитивний споживчий досвід незалежно від часу перебування. Всі типи банкетів у межах цього проєкту аналізувалися з урахуванням економічної доцільності, площі, персоналу, тривалості, порційності, рівня гастрономічного навантаження, витрат на

інфраструктуру, технічної реалізації та очікуваної моделі поведінки гостей. У результаті фуршетно-сервісна модель з частковою офіціантською підтримкою та гастрономічним кодуванням подачі визнана оптимальною для реалізації новорічного заходу в межах технічних і просторових можливостей закладу Prynada Ukrainian Cafe.

2.3. Приймання замовлення

Процедура приймання замовлення в межах організації новорічного банкету-фуршету в Prynada Ukrainian Cafe передбачає чітко регламентовану послідовність дій, у якій ключова роль належить метрдотелю як координатору між замовником і виробничо-сервісними підрозділами. Після первинної зустрічі з клієнтом (орієнтовно не пізніше ніж за 7 днів до події) фіксується попередній запит, що включає бажаний формат заходу, очікувану кількість гостей, уподобання щодо структури меню та стильового оформлення простору. У проєктованому випадку замовлення приймається на 250 осіб, тип банкету – прийом-фуршет зі змішаним обслуговуванням [5, с. 6].

Після підтвердження дати (31 грудня 2025 року) і початку події (19:00) метрдотель формує базове меню відповідно до нормативної таблиці, адаптованої під фуршетний формат. У ньому закладається середня норма на 1 гостя: холодних закусок – 0,5 порції, гарячих страв – 1/3 м'ясної й 1/3 рибної, десерт – 1, кондитерські вироби – 0,8 одиниці, фрукти – 200 г, соки – 0,15 л, мінеральна вода – 0,3 л, шампанське – 100 мл, вина – 150 мл, коньяк – 100 мл. Враховуючи коефіцієнт підстрахування +7% (для гостей, що прибувають пізніше або залишаються довше), загальна кількість порцій автоматично збільшується. Розрахунок виглядає так: $250 \text{ осіб} \times 1,07 = 267,5$ (тобто 268 гостей для підготовки), відповідно, холодних закусок – 134 порції, гарячих – по 89 м'ясних і рибних, десертів – 268, кондитерських виробів – 214, фруктів – 53,6 кг, води – 80,4 л, соків – 40,2 л, шампанського – 26,8 л, вина – 40,2 л, коньяку – 26,8 л. Після погодження з клієнтом меню складається у вигляді спеціалізованої таблиці, яка передається на підпис шеф-кухарю, а потім погоджується метрдотелем не

пізніше ніж за 48 годин до події. Меню оформлюється з обов'язковою вказівкою часу початку банкету, дати, кількості гостей, назв страв, кількості порцій. Для прикладу: Таблиця 2.3.2 – «Меню банкету-вечері на 31 грудня 2025 року». Початок – 19:00. Кількість гостей – 250. Холодні закуски: тарталетки з мусом з оселедця – 150 порцій, канапе з шинкою – 120, капрезе-шпажки – 135. Гарячі міні-страви: міні-бургери з телятиною – 95, шашлички з лосося – 90. Десерти: тірамісу в порційних креманках – 130, чизкейки – 138. Напої: шампанське – 28 пляшок, вино червоне – 45 пляшок, мінеральна вода – 90 пляшок, сік яблучний – 48 пляшок. Також вказується відповідальний персонал: Шеф-кухар – І. Коваль. Метрдотель – М. Гриненко.

Таблиця 2.3.1

Рекомендовані норми страв і напоїв для банкетів в розрахунку на 1 гостя

Види страв і напоїв	Банкет з повним обслуговуванням	Банкет з частковим обслуговуванням	Прийом-фуршет	Банкет-чай
Холодні закуски	1	1	½ – ¼	–
Гарячі закуски	1	1	1	–
Супи	1	1	–	–
Рибні другі страви	1	1	⅓	–
М'ясні другі страви	1	1	⅓	–
Солодкі страви	1	1	1	1,5 – 2
Фрукти	200 г	200–250 г	200 г	200–250 г
Гарячі напої	1	1	1	1,5 – 2
Хліб (житній)	50 г	100 г	50 г	–
Хліб (пшеничний)	100 г	100 г	100 г	–
Кондитерські вироби	1	1,5	0,5 – 1	2 – 2,5
Мінеральна/фруктова вода	0,25 л	0,25 – 0,5 л	0,25 – 0,5 л	–
Фруктові соки	–	–	0,1 – 0,15 л	0,1 – 0,15 л
Горілка, коньяк	100 мл	100 – 150 мл	100 – 150 мл	50 – 75 мл (коньяк)
Вина столові	150 мл	150 – 200 мл	150 – 200 мл	–
Десертні вина	75 – 100 мл	75 – 100 мл	–	100 мл
Шампанське	80 – 100 мл	150 – 200 мл	100 мл	150 мл

Після погодження меню переходять до формування фінансового документа – замовлення-рахунку, на базі якого відбувається оплата. Цей документ складається у п'яти примірниках: для бухгалтера, кухні, бару, замовника й адміністрації. У замовленні-рахунку зазначається назва

підприємства, дата, номер документа, час обслуговування (за зразком – 18:30 холодний цех, 20:00 гарячий, 20:30 буфет), кількість порцій кожної позиції, ціна за одиницю та сума [25, с. 19].

Таблиця 2.3.2

Меню банкету-вечері на «31» грудня 2025 р.

Початок банкету: 19:00	Кількість гостей: 250
Назва страв і напоїв	Кількість порцій
Холодні страви і закуски:	
Тарталетки з мусом з оселедця	150
Канapé з шинкою	120
Капрезе на шпажках	135
Гарячі страви:	
Міні-бургери з телятиною	95
Шашлички з лосося	90
Десерти:	
Тірамісу в креманках	130
Чизкейк класичний	138
Напої:	
Шампанське	28 пляшок
Вино червоне	45 пляшок
Мінеральна вода	90 пляшок
Яблучний сік	48 пляшок

Таблиця 2.3.3

Замовлення-рахунок № 31/12/2025/Ф

Підприємство: PRYNADA Ukrainian Cafe	Дата і час обслуговування: 31.12.2025, 19:00
Замовник: ТОВ «Орбіта Корп.»	Назва зали: Петриківка + Веранда

Замовлення-рахунок склав: М. Гриненко

Назва	Кількість порцій	Ціна, грн.	Сума, грн.
Із холодного цеху (18:30):			
Тарталетки з оселедцем	150	39	5850
Канapé з шинкою	120	41	4920
Капрезе на шпажках	135	42	5670
Разом холодний цех:			16 440
Із гарячого цеху (20:00):			
Міні-бургери	95	48	4560
Шашлички з лосося	90	59	5310
Разом гарячий цех:			9870
Із сервіс-бару (17:30):			

Шампанське (28 пляшок)	28	195	5460
Вино червоне (45 пляшок)	45	220	9900
Мінеральна вода (90 пляшок)	90	30	2700
Яблучний сік (48 пляшок)	48	40	1920
Разом сервіс-бар:			19 980
Із хліборізки (18:30):			
Хліб житній + пшеничний	268	8	2144
Загальна сума:			48 434 грн

| Аванс №1 від 29.12.2025: | 25 000 грн. |

| Доплата №2 від 31.12.2025: | 23 434 грн. |

| Одержано разом: | 48 434 грн. |

| Одержав касир: | (підпис) |

Решта суми вноситься в день заходу до 16:00. У таблиці 2.3.3 зазначено: гарячий цех – 95 порцій міні-бургерів по 48 грн = 4560 грн; холодний цех – 150 тарталеток по 39 грн = 5850 грн; сервіс-бар – 28 пляшок шампанського по 195 грн = 5460 грн. Загалом суми звіряються з бухгалтерією. Касир засвідчує одержання авансу, підписує розрахунок. Після події складається акт виконаних робіт, який підписується сторонами. Такий механізм дозволяє забезпечити контроль за замовленням на всіх етапах, мінімізувати ризики втрат і створити стабільний фінансовий та логістичний контур у межах однієї події.

2.4. Вибір банкетної зали. Розрахунок площі

У процесі проєктування новорічного банкету-фуршету на базі ресторану Pynada Ukrainian Cafe вибір банкетної зали є не лише процедурою погодження простору, а й ключовим етапом у формуванні технічного сценарію події. Враховуючи передбачувану кількість учасників – 250 осіб – та характер обслуговування у форматі фуршету, доцільно використовувати зони «Петриківка» та «Веранда» у комбінованому з'єднанні з демонтажем мобільної перегородки. Сукупна площа цієї банкетної конфігурації становить 260 м², що технічно дозволяє гнучко організувати необхідні зони фуршету, прийому гостей,

розважального сегменту й технічного коридору. Вибір площі здійснено за формулою $S = N \times S_1$, де N – кількість гостей (250), S_1 – норматив площі на 1 особу ($0,5 \text{ м}^2$ для фуршету з частковим сервісом). За формулою 2.4.1: $S = 250 \times 0,5 = 125 \text{ м}^2$ – це мінімально необхідна площа. Проте, з урахуванням додаткових функцій – зони сцени, барної групи, фотозони, простору для персоналу – вводиться коефіцієнт резервування площі +85%, що дає розрахунок: $125 \times 1,85 = 231,25 \text{ м}^2$.

Таким чином, поточна площа у 260 м^2 покриває всі потреби, утворюючи запас у 11%. У межах цієї площі організуються три функціональні блоки: гастрономічна зона – 95 м^2 , розважальна – 70 м^2 , приймальна (welcome + гардероб) – 40 м^2 , технічні коридори та прохідні – 55 м^2 . Розстановка меблів проектується з використанням мобільних фуршетних станцій (10 столів розміром $180 \times 80 \text{ см}$), розміщених у форматі шахової структури з вільним проходом $100\text{--}120 \text{ см}$. Така організація дозволяє не тільки забезпечити норму площі на гостя, але й мінімізувати скупчення. Кожен стіл обслуговує орієнтовно 25 гостей, що відповідає формулі $250 / 10 = 25$. Додатково встановлюються 4 барні столи на 6–8 осіб без посадки, призначені для короткотермінового розміщення при споживанні напоїв [2, с. 13].

В сценічній зоні монтується модульна платформа розміром $4 \times 3 \text{ м}$ для DJ-сету та ведучого, з підсвіткою й звуковим супроводом. Поруч розміщується танцювальний майданчик $6 \times 5 \text{ м}$ з покриттям антиковзким лінолеумом. Згідно з технічним планом заходу, усі столи будуть задекоровані текстильними скатертинами білого кольору з акцентами в кольоровій палітрі сріблясто-синього – це кольорове рішення відповідає концепції події «Зимовий вечір у стилі ар-деко». Загальне оздоблення залу реалізовується через систему декоративних підвісів зі сніжинками з акрилу, світлодіодних гірлянд, напівпрозорих штор у віконних отворах із підсвіткою по периметру. Центральна фотозона, розміщена у проході між верандою та основним залом, складається зі світлового панно із написом «New Year 2026» у стилі неон-арт і дзеркальних стін з нанесенням логотипу події. Додатково встановлюється мобільний проектор, який транслює

відеоряд із новорічною тематикою на стіну біля сцени. Для формування візуальної ілюзії глибини простору та зони комфорту використовується кольоровий градієнт освітлення (тепло-білий – у зоні гастрономії, синьо-білий – у лаунжі).

2.5. Підготовка до проведення банкету

Організація підготовчого етапу новорічного фуршетного банкету в Pynada Ukrainian Cafe передбачає багатофакторну систему розрахунків, що охоплює обґрунтування кількісного складу обслуговуючого персоналу, визначення потреб у посуді, приборах, білизні, меблях, а також часове планування готовності страв і логістики. Виходячи з кількості гостей – 250 осіб – і типу події (прийом-фуршет зі змішаним обслуговуванням), використовується норма обслуговування 1 офіціант на 15–20 гостей. За формулою $A = N / n$ (2.5.1), де $N = 250$, $n = 18$ (середнє значення), отримуємо $A \approx 13,9$, тобто необхідно 14 офіціантів. З них: 10 осіб безпосередньо на залі, 2 – у зоні напоїв (барний супровід), 2 – на допоміжних операціях. До штату залучаються офіціанти II та I розрядів: 9 осіб з досвідом понад 2 роки, 5 – молодший персонал із підтримкою старших за стажем. Обов'язки розподілено: старший офіціант здійснює контроль, 3 – працюють на зонах self-service (перезаправлення гастро-станцій), 6 – на мобільному сервісі з підносами (циркуляція гарячих страв і алкоголю), 2 – координують логістику подачі, ще 2 – біля сцени, щоб уникати скупчень. Для точного розрахунку посуду, що використовується в обслуговуванні, застосовується формула $\text{тобсл.} = \text{Рбл.} / V$ (2.5.2), де Рбл. – кількість порцій конкретної страви, V – місткість одного виду посуду. Так, при подачі 120 порцій тарталеток у пиріжковій тарілці (вміст 6 порцій) маємо $\text{тобсл.} = 120 / 6 = 20$ одиниць. Аналогічно, для страв з кокотниць (по 4 порції) – $80 \text{ порцій} / 4 = 20$ кокотниць [28, с. 63].

Таблиця 2.5.1.

Розрахунок офіціантів для фуршету на 250 гостей

Вид банкету	Норма обслуговування (осіб/офіціант)	Кількість гостей	Розрахунок ($A = N / n$)	Необхідно офіціантів
Прийом-фуршет	18	250	$250 / 18 = 13,9$	14

Таблиця 2.5.2

Розрахунок потреби в посуді для фуршету на 250 гостей

Назва	Норма на 1 гостя	Загальна кількість	З урахуванням 15% запасу
Тарілки закусочні	2,5	625	719
Виделки закусочні	2,4	600	690
Ножі закусочні	1,2	300	345
Чарки (всі види)	2,3	575	661
Фужери	1,0	250	288

Таблиця 2.5.3

Розрахунок меблів для банкету на 250 гостей

Параметр	Значення
Кількість гостей (N)	250
Норма довжини столу (l), м	0,3
Загальна довжина ($L = N \times l$), м	75
Довжина одного столу (Lст), м	1,25
Кількість столів ($K_{ст} = L / L_{ст}$)	60

Прилади обраховуються за формулою $m_c = N \times n$ (2.5.3), де n – нормативна кількість одиниць на гостя згідно з Таблицею 2.5.4. Так, закусочні тарілки – по 2,5 на особу, тобто $250 \times 2,5 = 625$. Виделки – $250 \times 2,4 = 600$, ножі – $250 \times 1,2 = 300$, чарки – $250 \times 2,3 = 575$, фужери – $250 \times 1 = 250$. Для компенсації втрат у процесі обслуговування додається 15% резерву: $625 \times 1,15 \approx 719$ тарілок. Така схема дозволяє покрити заміни у разі забруднення або використання посуду в паралельному циклі. Для оптимізації підготовки оформлюються три ключові замовлення: у сервізну, на виробництво, у сервіс-бар. У сервізну надходить запит на основний комплект – згідно з Таблицею 2.5.1 – тарілки (сервірувальні, закусочні, десертні), ікорниці, фужери, виделки, ножі (з усіма розрахованими коефіцієнтами), із чітким зазначенням кількості й часу готовності – 31.12.2025,

16:00. У виробничий цех надсилається замовлення з графіком подач: холодні закуски – до 18:30, гарячі міні-страви – до 19:30, солодке – до 20:00. Це дає змогу зберігати правильний ритм подачі й уникати пікових перевантажень. У сервіс-бар подають дані щодо кількості пляшок алкоголю (на основі розрахунку 150 мл вина, 100 мл шампанського, 100 мл коньяку на гостя) з відповідною прив'язкою до часу – 17:00 [13, с. 10].

Додатково складається замовлення в білизняну: 10 скатертин по 5 м (із запасом по 0,6 м з кожного торця), 250 серветок 50×50 см, 28 ручників, 14 фартухів, 14 курток. Усі текстильні одиниці мають бути готові до 16:00, 31 грудня. У межах меблевого планування використовується стандарт банкетного столу 1,25 м довжиною. Для одностороннього розміщення гостей (формула 2.5.4: $L = N \times l$) при нормі 0,3 м на 1 особу маємо $L = 250 \times 0,3 = 75$ м. Кількість столів: $K_{ст} = 75 / 1,25 = 60$ столів (формула 2.5.6). Усі столи застеляються білими скатертинами розміром 5,0 × 1,85 м (з урахуванням спуску тканини 0,6 м по формулі 2.5.7). Сервірування столів виконується за схемою: по центру – гастро-блоки, з обох боків – набори тарілок, приладів, бокалів, з урахуванням руху гостей по колу. Загальний термін монтажу інфраструктури – 10 годин, початок 31 грудня о 08:00. Залучається окрема бригада з 6 осіб для монтажу обладнання та сервірування, яка діє за сценарним листом метрдотеля. Підготовка завершується о 18:00 із технічною перевіркою всіх зон і схваленням з боку адміністрації. Такий послідовний, деталізований підхід дозволяє уникнути будь-яких логістичних збоїв, підвищити точність сервісу й гарантувати ефективне проведення заходу.

2.6. Обслуговування учасників банкету

У межах української традиції обслуговування фуршет зазвичай сприймається як напівсамообслуговування, однак для подій корпоративного рівня з кількістю гостей понад 200, зокрема новорічного типу, це не дозволяє досягти бажаного рівня сервісу. Саме тому проєктована модель передбачає гібридну систему – комбінацію активної офіціантської присутності у критичних

точках (біля гастро-станцій, у зоні бару, біля сцени, у фуд-зонах другого циклу), а також точкового реагування на запити гостей за допомогою roaming-офіціантів. Загальна кількість обслуговуючого персоналу – 14 осіб, з яких 4 працюють у форматі мобільного обслуговування з підносами, 3 – на виносі страв із кухні до фуршетних точок, 3 – у зоні напоїв (бар + алкоголь + безалкогольний супровід), ще 2 – координують переміщення людей і контролюють ротацію столів. Окремо функціонує старший офіціант, який отримує інструктаж безпосередньо від метрдотеля та відповідає за точність таймінгу, дисципліну у подачі та комунікацію з кухнею [17, с. 6].

Важливою особливістю подібного банкету є необхідність ритмічної подачі, яка синхронізується з динамікою події – перша хвиля (холодні закуски) стартує одразу після welcome-зони, друга (гарячі міні-страви) – через 40 хвилин, третя (солодкі) – через 90. Напої подаються паралельно в режимі оновлення фужерів і чарок кожні 30 хвилин. У випадку з шампанським для новорічного тосту (23:55), працюють усі офіціанти одночасно – за попередньою командою старшого подається однакова позиція, наливається й розноситься в межах 8 хвилин. Для цього кожен офіціант закріплений за певним сектором: умовно простір залу поділено на 7 радіальних секторів із центром у сцені. Така система дозволяє уникнути хаосу, забезпечити синхронність руху, ідентичність сервірування та підтримувати візуальну цілісність обслуговування.

Таблиця 2.6.1.

Схема сумісної роботи офіціантів під час подачі страв і напоїв на фуршеті

№	Офіціант	Зона відповідальності	Тип подачі	Час активності	Особливі функції
1	Офіціант 1	Сектор А (вхід)	Напої (ігристе + соки)	19:00 – 23:00	Welcome drinks + оновлення фужерів
2	Офіціант 2	Сектор В (середина зали)	Холодні закуски	19:15 – 20:00	Ротація тарталеток і канапе
3	Офіціант 3	Сектор С (біля сцени)	Гарячі страви	20:00 – 21:00	Супровід міні-бургерів і лосося

4	Офіціант 4	Сектор D (барна зона)	Алкоголь (вино, коньяк)	Постійно	Заміна бокалів, подача налитих чарок
5	Офіціант 5	Сектор E (танцпол)	Безалкогольні напої	19:30 – 22:00	Подання пляшок води, соків
6	Офіціант 6	Зона десертна	Солодкі страви	21:00 – 22:30	Ротація десертів, контроль порційності
7	Офіціант 7	Центральна лінія	Універсальна допомога	Постійно	Допомога в зоні з високим навантаженням
8	Офіціант 8	Периметр зали	Підносне обслуговування	Постійно	Подача додаткових позицій за запитом
9–10	Офіціанти 9–10	Сервісні коридори	Вивіз посуду, оновлення	Постійно	Підтримка чистоти, оперативне реагування
11–12	Офіціанти 11–12	Барна зона + сцена	Подача шампанського	23:45 – 00:00	Координація новорічного тосту
13	Старший офіціант	Уся зала	Координація сервісу	Постійно	Комунікація, контроль, інструктаж
14	Резервний офіціант	Будь-яка зона	Швидке реагування	У разі потреби	Підтримка будь-якої точки навантаження

У проєкті передбачено резервні групи по 2 особи, які у випадку форс-мажору (падіння посуду, розлив напою, захаращення зони) мають реагувати протягом 20 секунд. Профіль обслуговуючого складу включає попереднє інструктажне навчання (30 грудня), імітаційний сценарій банкету (ранок 31 грудня), закріплення маршрутів руху. Стандартизація сервісу формується на основі ISO 22000 та Національного класифікатора професій ДК 003:2010 – позиції «Офіціант IV розряду» із базовим рівнем англійської та підготовкою за протоколами НАССР. Такий рівень підготовки й організації гарантує стабільність обслуговування, динамічну адаптацію до змінних обставин і підвищену задоволеність гостей, що фіксується постподійним опитуванням через QR-коди на серветках [12, с. 17].

2.7. Роль Метрдотеля в організації і обслуговуванні прийомів і банкетів

У межах організації новорічного банкету-фуршету в ресторані Pynada Ukrainian Cafe метрдотель виступає ключовою фігурою координації сервісного процесу, об'єднуючи функції адміністративного управління, технічного контролю, тактичного регулювання та сценарного моделювання. Його діяльність починається задовго до безпосереднього обслуговування і охоплює всі підготовчі етапи: приймання замовлення, погодження меню, вибір зали, затвердження плану розміщення зон, складання сервісного маршруту, призначення відповідальних осіб. Метрдотель отримує від адміністрації параметри події – кількість гостей, тип заходу, час проведення – і формує алгоритм дій на кожну годину, який фіксується у вигляді розпорядчого листа. Згідно з внутрішнім регламентом закладу, він проводить обов'язковий інструктаж з усіма учасниками обслуговування – 14 офіціантами, 6 технічними працівниками, координаторами бару та кухні – не пізніше ніж за 5 годин до початку події. Інструктаж поділяється на три частини: технічна (розподіл маршрутів, контроль за безпечністю проходів, порядок оновлення фуршетних станцій), етична (протокол обслуговування, комунікація з гостями, поведінка у стресових ситуаціях), процедурна (графік подач, схема взаємодії з кухнею та баром, структура руху персоналу між зонами). На основі цього інструктажу формується схема обов'язків: кожному офіціанту присвоюється сектор залу, вид подачі (алкоголь, закуски, десерти), часова відповідальність (яку хвилю обслуговує) [4, с. 67].

Особливу увагу приділяють делегуванню функцій: старший офіціант здійснює командування підлеглими, але лише в межах затвердженої інструкції. Метрдотель залишає за собою право втручання у випадку відхилень від сценарію, перевантаження певної зони або технічних збоїв. Весь банкет координується ним у режимі прямого спостереження з використанням гарнітур зв'язку та маршрутних схем, нанесених на роздруківки для персоналу. У критичних точках – зона бару, перехрестя проходів, сцена – він самостійно

контролює трафік і коригує навантаження, переміщуючи персонал за потреби. Якщо в певному секторі накопичується понад 20 осіб протягом більше ніж 3 хвилин, активується сценарій тимчасового посилення обслуговування (введення додаткового офіціанта, скорочення циклу оновлення тарілок до 12 хвилин). У разі непередбачених обставин (розливи, затримка з кухні, конфлікт між гостями) метрдотель несе персональну відповідальність за оперативну реакцію. Він зобов'язаний забезпечити безперервність сервісу, рівномірне навантаження, візуальну дисципліну, однакову швидкість подачі в усіх зонах, що досягається через чітке управління за маршрутно-функціональною моделлю. У випадку затримки певного сегмента обслуговування більш ніж на 7 хвилин – метрдотель змінює ротацію, видає команду на оновлення сервісу в суміжних точках і надає зворотний зв'язок бару та кухні про темп. Це дозволяє зберігати ритм події незалежно від факторів навантаження чи поведінкових збоїв. У постподієвому блоці він фіксує у звіті час усіх хвиль подач, об'єм повернення посуду, кількість критичних інцидентів і дає розпорядження на перехід до прибирання, а також затверджує фінальний акт виконаних робіт [22, с. 10].

У процесі безпосереднього обслуговування гостей метрдотель виконує роль сценарного координатора, який стежить не лише за технічною реалізацією подачі, а й за ритмікою взаємодії персоналу з відвідувачами, естетикою руху, візуальною рівновагою обслуговування. Всі офіціанти отримують від нього сигнали зміни етапів – старт другої хвилі подачі, нова лінія закусок, підготовка до тосту, вивіз порожнього посуду, оновлення бокалів. Це здійснюється через заздалегідь узгоджену схему жестів або команд у внутрішньому чаті.

Якщо офіціант затримується на точці більше ніж на 5 хвилин або двічі повертається з неповною тацею, його тимчасово замінюють або переміщують на легший сектор. Метрдотель зобов'язаний стежити за тим, щоб жоден із гостей не залишався без уваги понад 7 хвилин, що перевіряється вибіркоким проходом кожної зони. Якщо фіксується порушення – він самостійно підключається до сервісу. Крім цього, метрдотель контролює правильність сервірування гастро-станцій: правильна орієнтація декору, заповнення згідно з регламентом (не

менше ніж 70% від номінального наповнення), відповідність виду подачі до обраної лінії (наприклад, на десертній – лише позиції категорії «солодке», без змішаних закусок). Також він стежить за тим, щоб елементи декору не блокували рух гостей і не перевищували допустимі габарити: жоден елемент не повинен виступати за межі стола більше ніж на 20 см, висота композицій – не більше 45 см у фуршетній зоні. Метрдотель має право змінити розташування гастро-станції, якщо трафік у цій точці перевищив норму на 30% протягом 10 хвилин. Він відповідає за зв'язок між офіціантами, кухнею й баром, щохвилини фіксуючи затримки, реагуючи на потреби в оновленні позицій

2.8. Організація розваг і відпочинку гостей

У межах проєктування новорічного фуршету в Prynada Ukrainian Cafe організація розважального сегменту заходу виконує не лише естетичну чи розважальну функцію, а є складовою частиною сервісної логістики, що має забезпечити рівномірний розподіл трафіку гостей між зонами, підтримку динаміки події, профілактику скупчень та створення атмосфери цілісного емоційного занурення. Формат заходу – корпоративний фуршет зі змішаним обслуговуванням – визначає вимогу до сценарної гнучкості: не передбачається стаціонарного розміщення гостей, тому всі розважальні активності мають бути мобільними, сегментованими та коригованими за часом так, щоб не перетинались із піковими етапами гастрономічної подачі [16, с. 15].

На базі побажань замовника сформовано концепцію «Інтерактивного вечора», що включає три контентні блоки: сценічний, соціальний і ігровий. Сценічний блок базується на роботі ведучого (ведучий з досвідом проведення понад 100 подій, контракт укладено на 5 годин роботи з 19:00 до 00:00), DJ-сету (початок о 20:00, тривалість – до 00:30), а також музичного супроводу. Репертуар складається з 4 музичних хвиль: від класичного easy-listening до новорічного диско та фанку. DJ має технічний райдер із підсилювачем 2,4 кВт, двома моніторами, підсвіткою сцени RGB-зони та лінією синхронізації зі світловим шоу, що стартує о 22:30. Соціальний блок представлено системою фотозон:

основна (із LED-панеллю «NY2026», сріблястим фоном та дзеркальними кубами) – функціонує протягом усього вечора, два мобільні точки – фотографі з камерами Sony A7III та інстапринтером миттєвого друку (150 відбитків за 3 години). Очікується, що до 85% гостей хоча б раз скористаються фотозонами, що формує потік у 212–218 осіб. Щоб уникнути черг, під час друку фото інші гості можуть обирати реквізит із спеціального столу (35 одиниць декору: капелюхи, окуляри, маски). Ігровий блок – це зона вікторин, тостів, командних завдань, які чергуються щогодини [3, с. 11].

Ведучий ініціює участь у форматі «відкритого мікрофона», використовуючи попередньо затверджений сценарій на 5 етапів: новорічна лотерея (20:15), конкурс танцювальних пар (21:00), вікторина на корпоративну тематику (21:45), бліц-тости (22:15), привітання керівництва (22:55). Усі активності погоджені з ритмом подачі страв – під час конкурсів на зону фуршету припадає лише 30% активності, тоді як основна маса гостей перебуває у зоні сцени чи лаунж-просторі. Додатково залучено технічного координатора, який контролює рівень звуку, час перемикаць світлових сценаріїв та синхронізацію музики з мовленням ведучого. Для гостей, які не залучені в ігрову частину, працює лаунж із спокійною музикою, кавовим кейтерингом (дві позиції кави, три десерти), зона безалкогольних напоїв і панорамне освітлення. Очікувана частка залученості гостей у розважальні активності – 78–83%, з урахуванням 12% осіб старшого віку, які зазвичай утримуються від активної участі. За замовленням клієнта, під час кульмінації вечора (опівночі) вмикається світлове шоу із проєкцією на стіну над сценою (модульний відеоряд, підготовлений на основі корпоративної айдентики), після чого всі офіціанти уніфіковано подають ігристе в межах однієї хвилини. Завершення події відбувається з роздачею сувенірів – кожен гість отримує брендovanу коробку із солодощами та фірмову листівку.

2.9. Розрахунок і оформлення документації

АКТ ВИКОНАНИХ РОБІТ №1/NY/2025

Підприємство: **PRYNADA Ukrainian Cafe**

Замовник: **ТОВ «Орбіта Корп.»**

Дата проведення заходу: **31.12.2025**

Час обслуговування: **19:00 – 00:00**

Місце проведення: **Банкетна зала «Петриківка» + «Веранда» (сукупна площа – 260 м²)**

Кількість гостей: **250 осіб**

На підставі замовлення-рахунку №31/12/2025/Ф та технічного сценарію банкету, засвідчено наступне:

1. Холодний цех (18:30):

- Тарталетки з мусом з оселедця – 150 порцій
- Канапе з шинкою – 120 порцій
- Капрезе на шпажках – 135 порцій

2. Гарячий цех (20:00):

- Міні-бургери з телятиною – 95 порцій
- Шашлички з лосося – 90 порцій

3. Десертна станція (21:00):

- Тірамісу в креманках – 130 порцій
- Чизкейк класичний – 138 порцій

4. Сервіс-бар (17:30)– Шампанське – 28 пляшок

- Вино червоне – 45 пляшок
- Мінеральна вода – 90 пляшок
- Яблучний сік – 48 пляшок

5. Хліборізка (18:30):

- Хліб житній + пшеничний – 268 порцій

6. Обслуговування здійснювали:

- 14 офіціантів (розподілені за секторами)
- 1 старший офіціант
- 2 координатори в залі
- Метрдотель – М. Гриненко

7. Подача відбувалась у три хвили:

- 1-ша хвиля (19:00–20:00) – холодні закуски
- 2-га хвиля (20:00–21:30) – гарячі міні-страви
- 3-тя хвиля (21:30–22:30) – десерти

8. Сервірування:

- Меблі: 60 фуршетних столів
- Посуд та прибори – згідно розрахунку, забезпечено повністю
- Скатертини: 60 білих банкетних 5,0 м × 1,85 м
- Текстильна білизна, серветки, фартухи, ручники – за попереднім замовленням

9. Технічний супровід:

- Повна відповідність сценарному таймінгу
- Порушень у подачі не зафіксовано

10.– Повторне миття посуду – в межах допустимого (приблизно 12% від загального обороту)

Загальна сума обслуговування:

48 434 грн, згідно з рахунком.

Аванс: **25 000 грн**

Доплата: **23 434 грн**

Підписи:

Метрдотель: _____

Координатор обслуговування: _____

Представник замовника: _____

Касир (приймання платежу): _____

2.10. Прибирання і здача посуду, приборів, білизни

У заключній фазі проведення новорічного банкету-фуршету в Pynada Ukrainian Cafe процес прибирання посуду, приборів і білизни здійснюється за багатоступеневою схемою, сформованою на основі маршрутного плану обслуговування й сценарної прив'язки до завершення активних хвиль подачі. Збір використаного посуду реалізується не в один етап, а у кілька фаз –

відповідно до завершення кожного гастрономічного циклу: після холодних закусок, гарячих міні-страв, десертів та фінального напоївного блоку. До виконання завдань прибирання залучено 6 офіціантів (із загальної кількості 14), які призначені на цю функцію згідно з інструктажем, що проводився метрдотелем за 5 годин до події. Ротація відбувається за принципом секторного прибирання: офіціанти 2, 3, 4 та 7, 9, 10 працюють на зонах А, В, С, десертній та периферійній зонах відповідно. Очищення зон від посуду починається одразу після завершення активного споживання – тобто через 10 хвилин після закінчення кожної хвили подачі. Усі офіціанти мають дві окремі транспортні ємності: одна – для використаних тарілок і приборів, друга – для скляного посуду. Стандарт перевезення – не більше 25 одиниць на таці одночасно для уникнення ризику падіння й порушення техніки безпеки. Після збору посуд сортується в зоні мийного блоку: білий фарфор – окремо, скло – окремо, прибори (виделки, ножі, ложки) – у класифіковані контейнери [7, с. 9].

При виявленні бою (розбиття) проводиться фотофіксація та складається внутрішній акт, який підписується старшим офіціантом і метрдотелем. Прийом посуду завершується не пізніше ніж за 1,5 години після завершення події – тобто до 01:30, а вся мийка триває до 03:00, після чого посуд розміщується в зоні сушіння і повертається в сервізну. Білизна (скатертини, серветки, фартухи, ручники) здається централізовано офіціантами 6 і 8, які не залучались до збору посуду. Збір відбувається у текстильні мішки, марковані за категоріями: окремо скатертини (60 одиниць), окремо серветки (250), фартухи (14) та технічні рушники (12). Передача білизни здійснюється в комору для прання із занесенням у журнал з зазначенням фактичної кількості й візуального стану кожного виду. У разі виявлення плям, розривів або надмірного забруднення – складається дефектна відомість. Усе прибирання організовано в межах технічного графіка, затвердженого метрдотелем, і фіксується в акті закриття події, що є підставою для остаточного затвердження якості проведення заходу.

Завершення повного циклу обслуговування новорічного банкету-фуршету включає фінальну перевірку залу, яка здійснюється метрдотелем і старшим

офіціантом після завершення всіх етапів збору й передачі інвентарю. Під час огляду фіксується, чи не залишилось залишкового посуду, пляшок або текстилю, а також чи не порушена цілісність інтер'єру, меблів, техніки. В разі виявлення пошкоджень – складається акт технічного інциденту, який долучається до пакету звітності й може бути використаний для внутрішнього розгляду або для відшкодування збитків, якщо ушкодження були спричинені недбалістю персоналу. У випадку, якщо всі позиції здані вчасно й без пошкоджень, завідувач сервісної, керівник мийної станції та адміністратор підписують фінальний зведений лист, на якому ставиться відмітка «виконано в повному обсязі». Цей документ надходить до бухгалтера разом з актом виконаних робіт і прибутковими ордерами [8, с. 8].

Уся білизна передається в хімчистку або внутрішню пральню (залежно від системи обслуговування закладу), при цьому пральня служба надає підтвердження прийому у вигляді текстильної квитанції із зазначенням кількості одиниць і часу завершення прання. У межах інструкції підприємства, усі елементи матеріального обігу – скло, порцеляна, прибори, текстиль – повинні бути повністю повернені в сервізну й комору до 10:00 наступного дня. Якщо якісь позиції зникають або повертаються пошкодженими, відповідальна особа складає акт списання або переміщення, погоджений адміністрацією. Весь цикл з моменту початку прибирання й до завершення здачі інвентарю фіксується у внутрішньому контрольному листі, що є частиною аудиту ресторанного господарства.

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

У межах завершального етапу обслуговування новорічного фуршету в ресторані Prynada Ukrainian Cafe, що проходив 31 грудня 2025 року з 19:00 до 00:00, після повного збору посуду, приборів і текстилю було проведено звірку кількості зданого інвентарю відповідно до розрахункових показників, зазначених у таблиці 2.5.2. У результаті перевірки було зафіксовано незначне відхилення від нормативу, зокрема – бій посуду під час мийки та

транспортування, а також втрату однієї одиниці столового прибору. У відповідності до внутрішнього регламенту підприємства, у таких випадках складається акт про бій, псування або втрату інвентарю, який оформлюється не пізніше ніж за 12 годин після виявлення інциденту. Для цього на підставі наказу адміністратора була створена комісія у складі трьох осіб: метрдотеля Колісник Г.А., сервізниці Шевченко О.С. та бухгалтера Білової З.Ф. Комісією було проведено звірку з матеріальною відомістю, фактичним залишком після обслуговування й інформацією, наданою старшим офіціантом. Розбіжності виявлено по чотирьох найменуваннях. Під час переміщення гастро-станції зі сцени в технічну зону було розбито три бокали для шампанського – обставини підтверджені сервізницею й задокументовані на момент мийки. Встановлено, що бій стався через конструкційне перевантаження сушарки, у зв'язку з чим витрати покрито за рахунок підприємства.

Таблиця 2.11.1

Підприємство: **PRYNADA Ukrainian Cafe****Акт на бій, псування і втрату посуду і приборів за «31» грудня 2025 р.****Склад комісії: метрдотель Колісник Г.А., сервізниця Шевченко О.С.,
бухгалтер Білова З.Ф.**

Посуд, прибори	Одиниця виміру	Кількість бій	Кількість втрата	Ціна, грн.	Сума, грн.	Обставини бою, втрати, винні особи
Бокал для шампанського	шт.	3	–	8,00	24,00	Бій у мийній зоні, перенавантаження сушарки – заклад
Тарілка пиріжкова	шт.	2	–	6,20	12,40	Бій під час доставки в залу – офіціант Виков О.Р.
Чашка кофейна	шт.	1	–	4,50	4,50	Падіння при подачі в бар – офіціант Виков О.Р.
Виделка закусочна	шт.	–	1	10,50	10,50	Не здана, втрата – офіціант Романов П.С.

Також зафіксовано бій двох пиріжкових тарілок під час доставки зі складу в залу. Згідно з поясненням, тарілки не були надійно зафіксовані на таці офіціанта Викового О.Р. – через ковзання одна з них зсунула іншу, що й спричинило бій. Третім випадком стало розбиття кофейної чашки під час подачі до барної зони тим самим офіціантом. Втрата прибору – одна закусочна виделка – зафіксована у секторі D, який обслуговував офіціант Романов П.С.; згідно з відеофіксацією, прибор не був зданий у кінці події, і його місцезнаходження не підтверджене. Враховуючи обставини та рівень відповідальності, комісія ухвалила: покриття вартості бокалів підприємством; решту збитків – за рахунок винних осіб. Цей акт долучається до пакету бухгалтерських документів і враховується при подальших інвентаризаційних операціях [14, с. 32].

Члени комісії:

Колісник Г.А.

Шевченко О.С.

Білова З.Ф.

Прийнято рішення:

Вартість трьох бокалів – за рахунок підприємства.

Вартість двох тарілок і чашки – стягнути з офіціанта **Викова О.Р.**

Вартість втраченої виделки – стягнути з офіціанта **Романова П.С.**

Голова комісії: _____ **Олійник В.Т.**

(підпис)

ВИСНОВКИ

У результаті реалізації проєкту новорічного банкету-фуршету в ресторані Prynada Ukrainian Cafe підтверджено ефективність обраної моделі техніко-економічного планування. Загальна вартість послуг, зафіксована в замовленні-рахунку, становила 48 434 грн при кількості гостей 250 осіб. Формат заходу – фуршет із частковим обслуговуванням – дозволив оптимізувати площу залу до 260 м², при нормативі 0,5 м² на особу й введенні коефіцієнта резервування. Просторове рішення передбачало три функціональні зони: гастрономічну, розважальну й лаунж-зону. Заклад має чітко структуровану організаційно-економічну модель: 42 працівники в штаті, з яких 23 – виробничий персонал, 13 – сервісний.

Продуктивність дозволила забезпечити повний цикл подачі: холодні закуски – 405 порцій, гарячі страви – 185 порцій, десерти – 268, напої – 211 пляшок і 48 порцій соку. Обслуговування здійснювалося 14 офіціантами згідно з маршрутною картою, поділеною на сектори. Всі подачі організовані в три сценарні хвили з технічною синхронізацією з музичним супроводом. Посуд, білизна, скляний інвентар – підготовлені відповідно до розрахунків, сервірування – завершене за 10 годин до події. Ведучий і DJ працювали за сценарієм інтерактивного вечора, активності охопили до 83% гостей. Після завершення заходу було організовано повне прибирання, здачу білизни, сортування посуду. Комісійно зафіксовано бій трьох бокалів, двох тарілок, однієї чашки та втрату виделки. Вартість бокалів покрито підприємством, решта – за рахунок винних осіб. Фінальні розрахунки закрито через два прибуткові касові ордери з повною оплатою в день події. Документація оформлена, акт виконаних робіт підписано, сервіс реалізовано у повному обсязі згідно з планом.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Антоненко А. В. Стукальська Н. М. Кейтеринг запорука успішного розвитку ресторанного бізнесу. Київ. КНУКіМ. 2021. 146 с.
2. Архіпов В. В. Організація обслуговування в закладах харчування. Київ. 2020. 342 с.
3. Архіпов В. В. Організація харчування. Київ. 2019. 280 с.
4. Бойко Р. В. Менеджмент операційної діяльності підприємства сфери обслуговування. Дніпро. 2025. 67 с. URL: <https://dspace.dsau.dp.ua/handle/123456789/12703>
5. Бурковська А. І. Менеджмент готельно ресторанного господарства. Миколаїв. 2021. 48 с.
6. Горшкова Л. О. Особливості кейтерингу в організації мобільного ресторанного обслуговування. Київ. 2017. 138 с.
7. ДСТУ 3008:2015 Інформація та документація Звіти у сфері науки і техніки Структура та правила оформлення. Київ. URL: https://edu.htek.org.ua/pluginfile.php/76905/mod_resource/content/1/derzhstandart_3008_2015.pdf (дата звернення: 15.11.2025)
8. ДСТУ 8302:2015 Інформація та документація Бібліографічне посилання Загальні положення та правила складання. Київ. URL: https://edu.htek.org.ua/pluginfile.php/76904/mod_resource/content/1/dstu_8302_2015.pdf (дата звернення: 15.11.2025)
9. Іванова Л. О. Соціальні мережі як чинник впливу маркетингу на лояльність клієнтів. Інтелект XXI. 2019. №2. С. 38-44
10. Круглянко А. В. Оцінка ефективності діяльності ресторанів із застосуванням методу DEA. Чернівці. 2020. №3. С. 139-148
11. Мостова Л. М. Організація обслуговування на підприємствах харчування. Київ. 2016. 388 с.
12. Мостова Л. М. Організація та проектування закладів ресторанного господарства. Харків. 2021. 657 с.

13. Назаренко І. А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства навчальний посібник. Кривий Ріг. ДонНУЕТ. 2020. 10 с.
14. Наконечний К. Системний аудит HR менеджменту на прикладі суб'єктів ресторанного бізнесу України. Сталий розвиток економіки. 2025. № 1(52). С. 352-358
15. Організація готельно-ресторанної справи. Київ. 2020. 484 с.
16. Паска М. З. Кейтеринг конспект лекцій. Львів. ЛДУФК імені Івана Боберського. 2019. 29 с.
17. Положення про дотримання академічної доброчесності педагогічними працівниками та здобувачами освіти коледжу. Харків. URL: <https://htek.com.ua/wpcontent/uploads/2023/09/1%D0%90%D0%BA%D0%94%D0%BE%D0%B1%D1%80.pdf> (дата звернення: 15.11.2025)
18. Положення про курсову роботу проєкт у ВСП Харківський торговельно-економічний фаховий коледж Державного торговельно-економічного університету. Харків. 2023.
19. Ресторатор журнал для професіоналів ресторанного бізнесу. Київ. URL: <https://www.restorator.ua/> (дата звернення: 15.11.2025)
20. Сєногонова Л. І. Організація виробництва та оснащення в закладах ресторанного господарства. Полтава. 2025. 379 с.
21. Стахмич Т. М. Пахолюк О. М. Кулінарна справа Технологія приготування їжі підручник. Київ. Грамота. 2020. 16 с.
22. Тищук І. В. Оптимізація рекламної стратегії ресторанного бізнесу. Ефективна економіка. 2024. №11
23. Чайка І. М. Вплив соціальних мереж на формування іміджу та репутації підприємств ресторанного господарства. Індустрія туризму і гостинності в Центральній та Східній Європі. 2023. № 8. С. 65-71
24. Шелеметьєва Т. В. Впровадження інноваційних технологій для підвищення конкурентоспроможності підприємства готельно-ресторанного господарства. Інфраструктура ринку. 2021. № 55. С. 143-149

25. Шквиря Н. О. Особливості формування маркетингових стратегій підприємств ресторанного бізнесу. Таврійський державний агротехнологічний університет імені Дмитра Моторного. 2024. № 4(53). С. 139-145
26. Cravens D. Strategic Marketing. McGraw-Hill. 2016. 672 p.
27. Kotler P. Marketing for Hospitality and Tourism. Pearson. England. 2017
28. Levytskyi V. V. Modeling of business processes. Економічний часопис ВНУ імені Лесі Українки. Луцьк. 2022. №2(30) С. 63-71 URL: <https://doi.org/10.29038/27864618-2022-02-63-71> (дата звернення: 15.11.2025)