

Державний торговельно-економічний університет  
ВСП «Харківський торговельно-економічний фаховий коледж ДТЕУ»

Відділення Харчових технологій та ресторанного бізнесу  
Циклова комісія Харчових технологій та готельно-ресторанної справи

**Світлана Василівна КУЧМА**

**КУРСОВА РОБОТА**

**КОНФІГУРАЦІЯ БАНКЕТУ «НОВОРІЧНА НІЧ» НА 150 ПЕРСОН У  
НІЧНОМУ КЛУБІ**

Навчальна дисципліна «Дизайн і технології сервісних процесів у закладах  
ресторанного господарства»


Освітньо-професійний ступень «Фаховий молодший бакалавр,  
Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»  
освітня програма Ресторанне обслуговування  
група ГР-22  
Галузь знань 24 Сфера обслуговування

Науковий керівник:  
МІТЯЄВА Тетяна Леонідівна,  
кандидат економічних наук,  
доцент

Харків – 2023

ДОПУЩЕНО ДО ЗАХИСТУ

Науковий керівник,  
кандидат економічних наук,  
доцент

  
\_\_\_\_\_ Тетяна МІТЯЄВА  
(підпис)

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

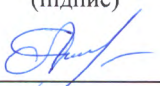
Здобувач

  
\_\_\_\_\_ Світлана КУЧМА  
(підпис)

Підсумкова оцінка: 95/A (літера / балів)

Члени комісії з захисту:

  
\_\_\_\_\_ Тетяна МІТЯЄВА  
(підпис)

  
\_\_\_\_\_ Тетяна МІРОШНИЧЕНКО  
(підпис)

Державний торговельно-економічний університет  
ВСП «Харківський торговельно-економічний фаховий коледж ДТЕУ»

Відділення Харчових технологій та ресторанного бізнесу  
Циклова комісія Харчових технологій та готельно-ресторанної справи

### ЗАВДАННЯ НА КУРСОВУ РОБОТУ

з навчальної дисципліни «Дизайн і технології сервісних процесів у закладах  
ресторанного господарства»

здобувачу ступеня освіти «фаховий молодший бакалавр»  
спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»,  
освітня програма Ресторанне обслуговування  
група ГР-22

КУЧМА Світлана Василівна

**1. Тема роботи : «КОНФІГУРАЦІЯ БАНКЕТУ «НОВОРІЧНА НІЧ» НА  
150 ПЕРСОН У НІЧНОМУ КЛУБІ»**

**2. Термін подання завершеної роботи до циклової комісії – 30.11.2023 р.**

**3. Графік виконання роботи**

Назва етапів виконання або структурних елементів роботи (проекту)	Дата закінчення
Вибір теми курсової роботи	18.09.2023
Розділ 1 Обґрунтування конфігурації сервісу	09.10.2023
Розділ 2 Розробка програми кількості сервісу	06.11.2023
Розділ 3 Розробка програми якості сервісу	20.11.2023
Подання на перевірку науковому керівнику	24.11.2023


**Завдання видав**

**Завдання отримав**

Керівник,  
Кандидат економічних наук,  
доцент

Здобувач

  
Тетяна МІТЯЄВА  
(підпис)

  
Світлана КУЧМА  
(підпис)

«18» вересня 2023 р.

«18» вересня 2023 р

## ЗМІСТ

Вступ .....	5
Розділ 1. Обґрунтування конфігурації сервісу.....	6
1.1 Характеристика закладу ресторанного господарства .....	6
1.2 Характеристика приводу сервісу .....	10
1.3 Концепція сервісу у нічному клубі .....	12
Розділ 2. Розробка програми кількості сервісу.....	14
2.1 Складання меню для банкету «Новорічна ніч».....	14
2.2 Складання карти напоїв.....	15
2.3 Розрахунок кількості та підбір сервісного персоналу.....	18
2.4 Розрахунок кількості та підбір столових приборів.....	19
2.5 Розрахунок кількості та підбір столової білизни.....	20
Розділ 3. Розробка програми якості сервісу у нічному клубі.....	23
3.1 Вибір стилів подавання страв.....	23
3.2 Підбір столового посуду та приборів.....	24
3.3 Розробка схеми дислокації сервісу.....	26
3.4 Проектування графіку надання сервісу.....	27
Висновки .....	29
Список використаних джерел.....	30
Додатки	
Додаток А .....	32
Додаток Б .....	34

## ВСТУП

Банкет являє собою звану вечерю або обід, що організовується на честь певної значущої події, наприклад, весілля, дня народження, річниці, тощо. Одними і найголовніших факторів, від яких люди відштовхуються при організації таких заходів, як банкет, є бюджет, сама подія, на честь якої проводиться банкет та індивідуальні побажання замовника. Головними помічниками під час проведення банкетів стають адміністратор, метрдотель, офіціанти і конферансьє. На даний момент банкет вважається найбільш поширеною формою обслуговування у закладах ресторанного господарства.

Мета курсової роботи полягає у моделюванні конфігурації надання основних банкетних послуг закладом ресторанного господарства типу «Нічний клуб».

Об'єкт дослідження – конфігурація основної послуги «Банкет на 150 персон» у закладі ресторанного господарства типу «Нічний клуб».

Предметом дослідження є організація обслуговування людей на банкеті «Новорічна ніч».

Завдання курсової роботи:

- визначити сучасні тенденції надання банкетних послуг.
- охарактеризувати концепцію банкету у закладі ресторанного господарства «нічний клуб».
- визначити потребу у ресурсах, необхідних для реалізації банкетних послуг.
- розробити програму якості та кількості сервісу.

Структура роботи складається зі вступу, основної частини, висновків, списку використаних джерел та додатків.

# РОЗДІЛ 1

## ОБГРУНТУВАННЯ КОНФІГУРАЦІЇ СЕРВІСУ

### 1.1 Характеристика закладу ресторанного господарства

Нічний клуб є різновидом бару та ресторану і працює виключно у нічні години, з організацією розважально-танцювальних програм, з музичним супроводом та різноманітними видовищами [1].

Нічний клуб як індустрія розваг став невід'ємною частиною життя мешканців великих міст. За спектром розваг нічні клуби впритул наблизилися до розважальних центрів. Танцювальний майданчик, жива музика, більярд, боулінг, суші-бар, конкурсна програма, оригінальні шоу-постановки – це далеко не повний обсяг розваг, що можуть запропонувати нічні клуби своїм відвідувачам.

Розвиток нічних клубів представляє собою довгий процес, що формує нові тенденції і напрямки. Кожен новий етап розвитку нічних клубів має свої певні ознаки. Дуже важливо, щоб обстановка в клубі була зручною для відпочинку. Інтер'єр, меблі, розташування зон відпочинку, світлової та звукової техніки повинні бути добре продумані і не завдавати шкоди здоров'ю.

Невід'ємною частиною будь-якого хорошого нічного клубу є фейс-контроль, хоча дуже часто він має лише умовне значення. Цінова політика клубів також доволі жорстка, адже головною метою їх власників є отримання прибутку.

Нічні клуби – це місця, де молодь відпочиває та спілкується. Різноманітні конкурси сприяють новим знайомствам і розвитку комунікабельності серед відвідувачів. Для багатьох людей клуби стають місцем зустрічей. Танці, спілкування і улюблена музика дають змогу відпочити після робочого тижня.

Існують певні складові, необхідні при організації внутрішнього клубного простору: бар, місця для відпочинку (чіллаут), танцпол, стійка ді-джея. Відповідно в барі працюють бармени та офіціанти, і за наявністю сцени, на ній працюють танцюристи. При цьому кількість барів і чіллаутів може бути необмеженою, адже залежить від розмірів клубу. Однак ці складові повинні

володіти певними характеристиками, щоб клуб користувався попитом. Це якісна музика, незвичайність приміщень, жорстка система контролю відвідувачів біля входу, бар з широким асортиментом продукції, оригінальний дизайн інтер'єру, наявність зручних місць для відпочинку, тематичних вечірок, системи безпеки, світлових ефектів, тощо.

При цьому однією з найважливіших характеристик є атмосфера, яку можна визначити як специфічний культурний простір, утворений за рахунок взаємодії людей, близьких за своїми інтересами, а також приємної музики і оригінального дизайну [2].

Кожен нічний клуб має свої відмінні риси. Деся акцент зроблений на музику, світло і майданчики для танців, а деся – лише на бар, алкогольні напої та їжу. Також поширені заклади з будь-якими тематичними вечірками, конкурсами та обов'язковим дрес-кодом [3].

Правила поведінки відвідувачів нічного клубу

- приватні особи, що відповідають прийнятним вимогам для відвідувачів нічного клубу, можуть придбати вхідний квиток встановленої вартості (при наявності вільних місць). Вартість квитка визначається адміністрацією клубу;
- вести себе стримано, уникати нецензурних слів і поведінки, що порушує спокій і відпочинок інших відвідувачів;
- негайно виконувати вимоги співробітників Служби безпеки. При цьому відвідувач, який не погоджується з вимогами співробітника служби безпеки, має можливість оскаржити його дії у адміністратора, але лише після того, як всі вимоги співробітника будуть ним виконані.

Методи обслуговування споживачів – це спосіб реалізації продукції закладів ресторанного господарства. Розрізняють два методи обслуговування: обслуговування офіціантом та самообслуговування. За барною стійкою споживачів обслуговують бармени, а за столиками у залі – офіціанти. Обслуговування офіціантами використовується найчастіше і відіграє визначальну роль, бо нічний клуб – це заклад, який призначений не лише для

надання послуги харчування, але й для організації відпочинку споживачів. Такий спосіб обслуговування відіграє визначальну роль у створенні комфорту закладу.

Форма обслуговування споживачів – організаційний прийом, який є різновидом або поєднанням методів обслуговування. Види, методи і форми обслуговування на підприємстві залежить від місця вживання їжі, способу її отримання і доставки споживачам, ступеня участі персоналу в обслуговуванні та ін. Вибір найбільш раціонального виду обслуговування сприяє більш повному задоволенню попиту споживачів.

Залежно від участі персоналу в обслуговуванні його поділяють на повне і часткове самообслуговування. При повному обслуговуванні споживач виконує всі операції, пов'язані з отриманням страв та напоїв, доставкою їх до свого столика. При частковому обслуговуванні більшість цих операцій виконує персонал закладу.

За способом розрахунку зі споживачами розрізняють самообслуговування з попереднім, подальшим, безпосереднім розрахунком та оплатою після вживання їжі. В нічних клубах використовується обслуговування з наступним розрахунком – вартість страв та напоїв оплачується готівкою чи картою.

Розрахунки за продукцію й надані послуги здійснюються за готівку та (або) в безготівковій формі (платіжні картки, платіжні чеки, тощо) із застосуванням реєстраторів розрахункових операцій (електронний контрольно-касовий апарат, електронний контрольно-касовий реєстратор, комп'ютерно-касова система тощо) або зареєстрованих у встановленому порядку розрахункових книжок.

Розрізняють такі види організації праці офіціантів:

- індивідуальна. (на кожного офіціанта 24-28 відвідувачів);
- бригадна. (входять офіціанти різної кваліфікації).

Робота виконується за принципом спеціалізації і кооперації. Бригадир приймає замовлення. Офіціант 4-го розряду одержує, доставляє продукцію, безпосередньо обслуговує столи. Офіціант 3-го розряду збирає використаний посуд, сервірує стіл, тощо. [4, 15].

Діяльністю нічного клубу керує директор, який призначається



засновником. У його функції входить вирішення всього комплексу питань, пов'язаних з діяльністю закладу.

Директору (керуючому) безпосередньо підпорядковуються менеджери технологічного відділу (менеджер зміни), програмний директор або промоутер відповідальний за розважальну частину роботи клубу, бухгалтерія з кадровою службою, інженер по експлуатації, чий відділ. забезпечує технічну сторону діяльності.

Менеджер зміни вважається головною посадовою особою клубу. Його рекомендації і вказівки обов'язкові для виконання співробітниками клубу і відвідувачами. Зазвичай керуючий підбирає собі менеджерів, які неухильно виконують покладені на них завдання від керівництва.

Найчисленнішими працівниками клубу є співробітники технологічного відділу (бармени, кухари, офіціанти, барбекю, прибиральники). Їх загальна чисельність залежить від кількості барних стоек, посадочних місць за столиками в заклад, загальної кількості приміщень в клубі. Директор (керуючий) клубу визначає графік роботи співробітників цього відділу на місяць. Для інших відділів складається рекомендаційний графік роботи персоналу, який корегується на місці.

У клубі є Служба безпеки (СБ), основне завдання якої – захист інтересів клубу від протиправних посягань на його майно з боку будь-яких осіб та захист гідності, честі, здоров'я і особистої власності відвідувачів закладу від злочинних посягань. Керує роботою СБ її начальник, який визначає чисельний склад співробітників і розподіляє між ними обов'язки. Діяльність служби безпеки ліцензується. Також ці співробітники повинні мати ліцензію на роботу.

Начальник зміни здійснює безпосереднє керівництво діяльністю чергового підрозділу і, за відсутності начальника СБ, є старшою посадовою особою СБ в клубі. Він підпорядковується тільки директору клубу. Його вказівки в сфері безпеки обов'язкові для виконання всіма іншими співробітниками.

Функції співробітників Служби безпеки, які працюють на стаціонарних постах: перевірка наявності вхідних квитків у відвідувачів, дотримання

громадського порядку біля входу, як всередині так і зовні, попередження і припинення неправомірних спроб проникнення на територію клубу. Всього встановлюється два стаціонарних поста; перший – біля головного входу в клуб, а інший – біля службового.

Відвідувачам забороняється:

- входити в клуб в нетверезому стані або в стані наркотичного сп'яніння;
- проносити на територію клубу будь-які види зброї незалежно від наявності документів, що дають право на його носіння, а також отруйні, горючі і вибухонебезпечні речовини;
- виробляти на території казино кіно-, фото- і відео зйомку без дозволу адміністрації;
- відвідувати заклад в спортивній і робочому одязі.

Адміністрація клубу має право видворити будь-якого користувача з клубу без пояснення причин [5].

## 1.2 Характеристика приводу сервісу

Організація будь-якого банкету включає прийом і оформлення замовлення, підготовку банкету до обслуговування та безпосередньо саме обслуговування. Організація і чітка робота з підготовки до обслуговування банкету залежать від того, наскільки детально і своєчасно обумовлені і узгоджені всі деталі проведення банкету між замовником і виконавцем.

Замовлення на обслуговування весілля, ювілеїв та інших урочистих подій приймає директор, метрдотель або адміністратор. При прийомі замовлення на організацію банкету, метрдотель повинен погодити із замовником цілий комплекс питань:

- дата і години проведення банкету;
- кількість гостей і їх склад (стать, вік, національність, професії);
- місце, де відзначається подія;
- загальну суму замовлення;

- суму на кожну персону;
- форму оплати;
- список запрошених почесних гостей.

Замовнику пропонують познайомитися з приміщенням, розстановкою столів, розміщенням гостей, оформленням залу. Уточняється також, чи буде поданий гостям аперитив, чи потрібні квіти для прикраси столу, музика під час банкету, місце для танців. Працівник, який приймає замовлення, знайомить замовника з правилами роботи підприємства, порядком обслуговування, а також з порядком відшкодування можливих збитків з вини замовника і гостей.

Після узгодження меню замовник вносить 50% вартості замовлення, касир виписує прибутковий касовий ордер і квитанцію до нього, яка вручається замовнику. Замовлення реєструється в спеціальній книзі обліку замовлень.

Надалі, не пізніше, ніж за два дні до початку банкету, метрдотель складає із замовником і оформляє замовлення-рахунок.

Замовлення-рахунок виписується в п'яти примірниках, затверджується керівником підприємства і передається в касу. Касир приймає від замовника доплату за замовлення (на підставі прибуткового касового ордера), затверджує замовлення-рахунок своїм підписом і штампом про здійснену оплату.

Перший примірник замовлення-рахунку передається замовнику, другий залишається у касира, потім він передається в бухгалтерію разом з касовим рахунком, а третій, четвертий і п'ятий направляються, відповідно, бригадиру офіціантів, на кухню і в бар.

Гостей обслуговують офіціанти. Вони проводять зміну страв, розливають напої, стежать за порядком на столах.

Початок свята завжди строго обумовлений. Гостям, які приїхали заздалегідь, пропонують аперитиви, легкі закуски. Коли запрошені сідають за сервіровані столи, починається подача страв згідно з регламентом. Першими виносять закуски. Загальні тарілки ставляться з розрахунку на 4-6 гостей.

За столами або секторами закріплюються офіціанти. Злагожену роботу забезпечує старший офіціант, метрдотель або адміністратор заходи.

Обслуговуючий персонал одягнений по формі, в костюми можна включити корпоративні кольори і елементи.

Якщо банкет організований з активною розважальною програмою, важливо узгодити подачу страв зі сценарієм. Коли гості залишають свої місця для танців або прогулянок, офіціанти прибирають за столами, додають напої, серветки, змінюють посуд і прилади.

Якщо організатори побажають забрати з собою решту частування та напої, офіціанти упаковують їжу, після того, як гості покинуть зал. Прибирання майданчика після проведення святкування – також зона відповідальності кейтерингової служби [14, 11].

### 1.3 Концепція сервісу банкету у нічному клубі

Концепція сервісу базується на наведеній вище характеристиці приводу сервісу та міститься у таблиці 1.1.

Таблиця **Ошибка! Текст указанного стиля в документе отсутствует..1** –  
Концепція сервісу банкету

Найменування ознаки	Характеристика ознаки
Вид сервісу за приводом	Неофіційний
Вид сервісу за розміщенням	Розміщення за столами

#### Закінчення таблиці 1.1

Найменування ознаки	Характеристика ознаки
Форма обслуговування офіціантами	Часткове обслуговування
Форма столів для ординарних гостей	Квадратний
Розташування ординарних гостей за столом	Не передбачено
Норма довжини стола на 1 ординарну персону, м	0,6 м
Норма обслуговування ординарних гостей	75
Наявність анімації	Так
Норма площі на персону, м <sup>2</sup>	1,6
Схема розміщення столів	Ш-подібна
Тип меню	Розширене
Ритуальні або тематичні страви	Наявні у меню

Тривалість сервісу, год.	5
Загальний вихід їжі на персону, г	1,200 – 1,500
Вихід напоїв на персону, мл	Шампанське – 0, 500мл Вино – 0, 500 мл Коньяк – 0, 250 мл Горілка – 0, 250 мл Безалкогольні напої – 2 л
Кількість перемін страв	6
Послідовність перемін страв	Холодні закуски Гарячі страви Десерти
Метод подачі страв за видами:	
Холодні страви та закуски	Російський стиль, Французький стиль
Гарячі страви	Європейський стиль, Російський стиль
Десерти	Російський стиль
Напої	Європейський стиль

*Джерело: укладено автором*

У нічному клубі застосовуються основні стандарти сервісу, необхідні для безперебійної роботи закладу. Деякі заклади використовують всі стандарти і самі їх створюють за необхідності, але інші обмежуються зазначеними у правилах. Однак, стандарти повинні адаптуватися під кожен заклад індивідуально.

## РОЗДІЛ 2

### РОЗРОБКА ПРОГРАМИ КІЛЬКОСТІ СЕРВІСУ

#### 2.1 Складання меню для банкету «Новорічна ніч»

Меню – це перелік страв кожного конкретного сніданку, обіду, вечері, мінливий щодня і складений на день, тиждень, місяць і навіть на рік, в залежності від смаків і можливостей замовника. При плануванні банкету важливо якісно розробити меню з урахуванням всіх тонкощів і кількості запрошених осіб [6].

Проект меню сервісу наведено в табл. 2.1.

Таблиця 2.1 – Банкетне меню

№ п/п	Найменування страви (з гарніром та соусом)	Вихід, г	Кількість порцій
ТТК	Рибне асорті зі слабо соленої сьомги, масляної риби гарячого копчення, копченої форелі	250	75
ТТК	М'ясне асорті з буженини, відвареного яловичого язика, курячого рулету. Подається з гірчицею і хрінном	350/15/30	100
ТТК	Канапе з малосольним оселедцем та каперсами	1/50	150
ТТК	Канапе з сиром Брі, корнішонами, солодкою гірчицею і виноградом	1/50	150
ТТК	Биточки з шинки з сирною начинкою, майонезом і зеленню	100/30	150
ТТК	Рулетики з баклажанів, фаршировані волоським горіхом.	150	150
ТТК	Соління домашні, огірочки солоні і малосольні, помідори бочкові, капуста квашена з журавлиною, печериці мариновані	400	50
ТТК	Овочевий букет з помідорів, свіжих огірків, болгарського перцю, редиски, зелені	250	75
ТТК	Салат «Олів'є класичний»	150	150
ТТК	Салат «Оселедець під шубою»	150	150
ТТК	Салат «Цезар» з курячою грудкою	150	150
ТТК	Стейк з сьомги з вершковим соусом	100/15	150

Закінчення таблиці 2.1

ТТК	Свиняча шийка, запечена з грибами і помідорами	150	100
-----	--	-----	-----

ТТК	Фруктове асорті із сезонних фруктів (яблука, банани, мандарини, апельсини, виноград)	200	75
ТТК	Картопляні дольки «по-селянськи»	200	150
ТТК	Овочі гриль	250	75
ТТК	Хліб пшеничний/житній	50/50	300
720	Кава «Еспрессо»	250	75
-	Соки фруктові (ябл, апельс, мульт)	250	50
-	Вода негазована	250	200
ТТК	Класичний лимонад	250	50
-	Вода газована	250	200
714	Чай чорний	250	75
714	Чай зелений	250	75
ТТК	Вершки порційні	10	75
ТТК	Лимон	10	75
ТТК	Цукор	10	75

*Джерело: укладено автором за [4].*

Таким чином, на великий банкет буде вихід 1200-1500 грам продуктів на людину.

## 2.2 Складання карти напоїв

Карта напоїв – це певний перелік напоїв, як алкогольних, так і безалкогольних, які пропонують споживачам у закладах харчування. У картах із напоями обов’язково зазначається вихід, об’єм і ціна кожного продукту. Проект карти напоїв сервісу наведено в табл. 2.2.

Таблиця **Ошибка! Текст указанного стиля в документе отсутствует..1** – Проект карти напоїв

№	Найменування напою	Вихід на персону, мл	Загальна кількість, л	Місткість пляшки з напоєм, л	Загальна кількість пляшок
	Алкогільні напої				
1	Ігристе вино «Шампанське напівсолодке»	0,5	75	0,75	30
2	Горілка «Козацька Рада»	250	75	0,5	15
3	Бренді «Коньяк VSOP 5*»	250	75	0,5	15
4	Вино біле н/с	250	75	0,5	15
5	Вино червоне н/с	0,5	75	0,75	30

Безалкогольні напої					
1	Соки фруктові (ябл, апельс, мулт)	250	50	1,0	50
2	Вода негазована	250	100	0,5	200
3	Класичний лимонад	250	50	1,0	50
4	Вода газована	250	100	0,5	200
Гарячі напої					
1	Чай чорний	250	75 порцій	—	—
2	Чай зелений	250	75 порцій	—	—
3	Кофе Еспрессо	250	75 порцій	—	—

*Джерело: укладено автором за [4].*

Виходячи з даних Таблиці 2.2 можна зробити висновок, що для організації банкету при кількості 150 осіб на 1 персону необхідно: шампанське – 0,5 л, вино червоне та біле н/с – 0,5 л, коньяку та горілки – по 250 мл.

### 2.3 Розрахунок кількості і підбір сервісного персоналу

Сервісний персонал – це команда працівників, головним завданням яких є задоволення потреб гостей завдяки обслуговуванню у закладі ретсоранного господарства, відповідно до встановлених правил та стандартів. У залі нічного клубу це офіціант, бармен та адміністратор залу.

Необхідну кількість офіціантів можна визначити завдяки розрахунку: по два офіціанти на 12 гостей. Обов'язки між ними розподілені так: одна група подає напої, інша – страви.

Кількість необхідних працівників розраховується нормативним методом за наступною формулою:

$$K_{\text{прац}} = K_{\text{кув}} / N_{\text{обс}}, (1)$$

де  $K_{\text{прац}}$  – розрахункова кількість сервісних працівників;

$K_{\text{кув}}$  – кількість персон, яким потрібно надати сервіс;

$N_{\text{обс}}$  – норма обслуговування на одного сервісного працівника.

Числове значення норми обслуговування на одного сервісного працівника дорівнює 25 [7].



Отже, потрібно залучити  $150 / 12 = 12,5 \approx 13$  сервісних працівників.

Склад сервісної бригади наведено у табл. 2.3.

Таблиця **Ошибка! Текст указанного стиля в документе отсутствует..2** –

Склад сервісної бригади

№ п/п	Професія	Кваліфікація	Кількість	Завдання
1	Офіціант	3 розряд	9	Займається приготуванням зали для обслуговування. Полірує прибори та посуд.. Сервірує столи. Отримує страви в роздавальні. Подає страви і напої. Прибирає зайві та використані предмети
2	Офіціант	5 розряд	4	Керує роботою офіціантів 3-го розряду. Отримує предмети для сервірування. Сервірує столи. Отримує страви в роздавальні. Розраховується зі споживачам. Передає виручку у головну касу.
	Разом		13	

*Джерело: укладено автором*

#### 2.4 Розрахунок кількості і підбір столових меблів

Розрахунок кількості і підбір столових меблів являє собою процес, що складається з трьох етапів:

- визначення кількості столів,
- розрахунок кількості сервантів та підсобних столів.

Через те, що концепцією передбачено складання столів у вигляді фігури, необхідно спочатку розрахувати довжину столів. Під час проведення банкету «Новорічна ніч», почесні гості відсутні, отже розрахунок довжини столів проводиться за формулою:

$$K_{\text{стіл}} = K_{\text{кув}} / K_{\text{місць}}, (2)$$

де  $K_{\text{стіл}}$  – розрахункова кількість столів;

$K_{\text{кув}}$  – кількість персон, яким потрібно надати сервіс;

$K_{\text{місце}}$  – паспортна кількість місць за одним столом.

Довжина столу для учасників банкету складатиме  $0,6 \text{ м} \times 150 = 90 \text{ м}$ . Столи будуть розміщені у Ш-подібній формі. Для надання сервісу планується застосувати банкетні столи із шириною при двосторонній посадці  $1,2 - 1,5 \text{ м}$ . Використовуючи формулу (2) отримуємо:

$$150 / 4 = 37,5 \approx 38 \text{ столів.}$$

Аналітична інформація щодо розрахунку та підбору столових меблів структурована у табл. 2.4.

Таблиця **Ошибка! Текст указанного стиля в документе отсутствует..3** –

Підбір столових меблів

№ п/п	Найменування меблів	Характеристика	Розміри, мм	Кількість
1	Стіл банкетний	Квадратний	1200×1200	38
2	Стілець	Пластмасовий	-	165
3	Станція офіціанта	Багатофункційна	1000×450×1250	3

*Джерело: укладено автором*

При виникненні потреби у підсобних столах та сервантах доцільно знати, що їх кількість має бути не менша за кількість секторів обслуговування. Оскільки для сервісу залучається тринадцять офіціантів, то можна визначити 3 сектори обслуговування (рис. Б.1).

Зображення підібраних столових меблів наведено у Додатку А.

## 2.5 Розрахунок кількості і підбір столової білизни

Визначення і підбір столової білизни являє собою процес, що складається з чотирьох етапів:

- розрахунок кількості скатертин,
- розрахунок кількості полотняних серветок,

- розрахунок кількості ручників,
- розрахунок кількості рушників.

Розсаджування гостей за столиками відбувається згідно з розробленою концепцією сервісу, тобто столи розставляються у Ш-видній формі. Тому потрібні будуть спеціальні банкетні скатертин, довжиною 6, та шириною 1,6 метри. Оскільки розмір стільниці 1200 мм × 1200 мм, а спуск скатертини має бути 20-25 см з кожного краю, то розмір кожної скатертини має не перебільшувати 600 см × 160 см. [8].

Тобто, потрібно буде  $90/6 = 15$  банкетних скатертин.

Стіл накривають з того боку, що навпроти головного входу, і кладуть скатертини так, щоб край наступної покривав край кожної попередньої. Кількість полотняних серветок, що необхідні для надання сервісу на встановленому рівні, розраховується за формулою:

$$K_{\text{серв}} = 1,1 * K_{\text{кув}}, (3)$$

де  $K_{\text{серв}}$  – розрахункова кількість полотняних серветок;

$K_{\text{кув}}$  – кількість персон, яким потрібно надати сервіс.

1,1 – коефіцієнт, який враховує 10 %-ний резерв серветок;

Отже, потрібно задіяти  $1,1 \cdot 150 = 165$  серветок. Їх розміри 450 мм × 450 мм.

При подаванні страв офіціанти мають користуватися ручниками, що захищають руки при перенесенні гарячих страв, а манжети – від бруду. Кількість ручників, потрібних для надання сервісу, розраховується за формулою

$$K_{\text{ручн}} = 2 * K_{\text{оф}}, (4)$$

де  $K_{\text{ручн}}$  – розрахункова кількість ручників;

$K_{\text{оф}}$  – кількість офіціантів.

2 – коефіцієнт, що враховує необхідну кількість ручників на одного

офіціанта;

Отже, потрібно задіяти  $2 \cdot 13 = 26$  ручників. Їх розміри  $350 \text{ мм} \times 800 \text{ мм}$ .

Рушники використовуються офіціантами для того, щоб відполірувати посуд, столові набори та руки, а в окремих випадках – фрукти (наприклад, яблука та груші).

Кількість рушників, що потрібні для підготовки столових посуду, приборів з, розраховується за формулою

$$K_{\text{рушн}} = 1,2 \cdot K_{\text{оф}}, \quad (5)$$

де  $K_{\text{рушн}}$  – розрахункова кількість рушників;

$K_{\text{кув}}$  – кількість офіціантів.

1,2 – коефіцієнт, що враховує 20 %-ний резерв;

Отже, потрібно задіяти  $1,2 \cdot 13 = 15,6 \approx 16$  рушників, розміром  $100 \text{ см} \times 40 \text{ см}$ .

Аналітична інформація щодо розрахунку кількості та підбору столової білизни структурована у табл. 2.5.

Таблиця **Ошибка! Текст указанного стиля в документе отсутствует..4** –  
Замовлення до білизняної

Столова білизна	Розмір, см	Кількість одиниць
Скатертини	$600 \times 160$	15
Полотняні серветки	$45 \times 45$	165
Ручники	$35 \times 80$	26
Рушники	$100 \times 40$	16
Разом		222

*Джерело: укладено автором*

## 2.6 Генерування замовлення-рахунку

Замовлення-рахунок одночасно є і розрахунковим документом, і документом, за яким з кухні закладу ресторанного господарства здійснюється відпуск кулінарних виробів і готових страв учасникам банкету. У цьому

документі відображається дата і час обслуговування, узгоджується меню з переліком страв і їх вартості, прізвищами працівників обслуговуючого персоналу, що відповідальні за проведення банкету. Після закінченні банкету замовник і відповідальний за обслуговування працівник підписуються в графі «замовлення виконано повністю».

Після з'ясування порядку проведення банкету встановлюється порядок розрахунку. Замовлення-рахунки передбачають внесення замовником авансового платежу (зазвичай це 50% від загального платежу), що є своєрідною гарантією того, що замовник не змінить рішення і продовжить договірні відносини по організації банкету. Крім того, за рахунок попередньо внесеної суми здійснюється закупівля продуктів для приготування страв і кулінарних виробів. При прийомі замовлення клієнтам пропонується познайомитися із приміщеннями для банкету, затвердити план розміщення столів, місця почесних гостей [9].

Якщо в замовленні виникли зміни, їх можна винести на зворотному боці форми (Рекомендації про порядок прийому і виконання замовлень на обслуговування урочистостей). У табличну частину на зворотному боці вносять інші страви, нижче ставлять підписи замовник і метрдотель [10].

Бланк замовлення-рахунку складається заголовної частини та сегменту у вигляді трьох таблиць (приклад надається у Додатку А на рисунку А.3).

У шапці документа вказують стандартну для таких форм інформацію:

- Назва організації громадського харчування та її структурного підрозділу.
- Назва документу (замовлення-рахунок), номер і дату складання.
- Код ЗКУД.
- Вид операції.
- На скільки людей замовлено.
- Дані про замовника. Це ПІБ клієнта або найменування компанії.
- Назва або номер залу.
- Час обслуговування.

- Підпис працівника, що склав замовлення.
- Підпис замовника, що засвідчує згоду з умовами (ставиться після заповнення всього документа).

Ці відомості вносять в таблицю щодо кожного цеху: холодного, гарячого, буфету, і вказують час, коли необхідно все це подати. Під таблицею підписується співробітник, який перевірів всі ціни і суми.

Далі відзначають, коли і на яку суму були внесені аванс, доплата, оплата за квіти (якщо необхідно). Потім літерами потрібно вказати, яка сума отримана. Вносять також суму чеків. Касир ставить підпис.

Основна частина являє собою таблицю, де потрібно зазначити наступні дані: назва страви, кількість порцій, ціна та вартість.

Якщо після заповнення бланка замовлення на лицьовій стороні у замовника були зміни щодо планованих страв, то відомості про це включають в спеціальну таблицю на зворотній стороні. Вказують, які страви, в якій кількості і на яку суму потрібно виключити з замовлення, а які включити. У кінці таблиці потрібно не забути підвести підсумки. Далі також потрібно поставити підпис, що ціни і суми перевірені. Це робить працівник, який брав замовлення. Після повної перевірки розрахунку ставлять підписи касир, метрдотель і сам замовник.

В останній таблиці зазначають працівників, які виробляли обслуговування. Після заходу замовник повинен розписатися в тому, що замовлення було виконано повністю. І в самому кінці ставить підпис відповідальний за обслуговування працівник. Дуже важливо, що документ складають у двох примірниках. Один залишається у замовника, другий – у організації. [10].

## РОЗДІЛ 3

### РОЗРОБКА ПРОГРАМИ ЯКОСТІ СЕРВІСУ

#### 3.1 Вибір стилів подавання страв

Процес надання сервісу та подачі страв гостям у нічному клубі під час банкету може бути реалізованим декількома стилями. Вибір стилів подачі страв офіціантами наведено в табл. 3.1

Таблиця **Ошибка! Текст указанного стиля в документе отсутствует..5** – Методи подавання страв

Метод подавання страв	Характеристика
Європейська подача страв	Комбінований європейський метод подачі страв сьогодні широко застосовується на весільних та святкових банкетах. У нього є ряд особливостей: <ul style="list-style-type: none"><li>– стіл спеціально сервірують усіма необхідними приладами, склом;</li><li>– розставляють вази з квітами;</li><li>– заздалегідь виносять холодні закуски.</li></ul> Гарячі страви роздають з приставного столика на спеціально підігрітих тарілках.
Російська подача страв	Російська подача страв передбачає: попередній винос холодних закусок; <ul style="list-style-type: none"><li>– винос гарячих закусок, коли гості приступили до трапези;</li><li>– поступовий винос основних страв, які ставляться на стіл.</li></ul> Всі страви красиво оформлені, подаються на великих круглих або овальних блюдах. Для кожної страви є вилка і ложка, якими гості самі накладають потрібну кількість їжі собі в тарілку.
Французький спосіб подачі страв	Французький метод подачі страв має два різновиди: <ul style="list-style-type: none"><li>– офіціант перекладає страву в тарілку гостя – як правило, при обслуговуванні дам і молодих гостей;</li><li>– офіціант підносить блюдо якомога ближче до тарілки гостя, а той сам перекладає їжу у тарілку.</li></ul>

*Джерело: укладено автором з [12]*

Для сервісного обслуговування, що планується надати у нічному клубі, рекомендовано обрати наступні методи обслуговування, що наведені у табл. 3.2.

Таблиця 3.2 – Метод подавання страв на банкеті

Найменування страви	Метод подачі	Характеристика
Холодні закуски та страви	Російський стиль, Французький стиль	Подача страв «у стіл», порційна подача страв
Гарячі закуски та страви	Європейський стиль, Російський стиль	Порційна подача страв
Десерт	Російський стиль	Подача страв «у стіл»
Гарячі та холодні напої	Європейський стиль	Порційна подача страв
Алкогольні напої	Російський, Французький стилі	Подача страв «у стіл», порційна подача страв

*Джерело: укладено автором з [12]*

### 3.2 Підбір столового посуду та приборів

При виборі посуду та приборів слід звернути увагу на наступні предмети:

- індивідуальний столовий посуд (тарілки для перших і других страв);
- багатопорційний посуд для подавання холодних та гарячих страв, закусок, хліба;
- основні столові прибори (вилки, ложки і ножі для різних страв);
- допоміжні столові прибори;
- різні декоративні елементи для прикраси святкового столу (свічники, вази з квітами, кільця для декору серветок [13]).

Прийняті рішення згруповано за формою табл. 3.2.

Таблиця **Ошибка! Текст указанного стиля в документе отсутствует..6** – Підбір столового посуду та приборів

Найменування страви	Посуд для подачі	Прибор для розкладання	Столовий посуд	Прибор
Холодні страви та закуски				
Рибне асорті зі слабо соленої сьомги, масляної риби гарячого копчення, копченої форелі.	Порцелянове блюдо кругле, 4 -х порційне, соусник на пиріжковій тарілці	Закусочна виделка	Закусочна тарілка	Ніж та виделка закусочні
М'ясне асорті з буженини, відвареного яловичого язика, курячого рулету. Подається з гірчицею і хріном.				
Канapé з малосольним оселедцем та каперсами	Квадратне блюдо	Закусочна виделка	Закусочна тарілка	Ніж та виделка закусочні



Продовження таблиці 3.2

Канале з сиром Брі, корнішонами, солодкою гірчицею і виноградом	Квадратне блюдо	Закусочна виделка	Закусочна тарілка	Ніж та виделка закусочні
Рулетки з баклажанів, фаршировані волоським горіхом.				
Салат «Оселедець під шубою»	Порцеляновий салатник, 4-х порційний, соусник на пиріжковій тарілці	Ложка столова	Закусочна тарілка	Ніж та виделка закусочні
Овочевий букет з помідорів, свіжих огірків, болгарського перцю, редиски, зелені.	Овальне блюдо	Щипці	Закусочна тарілка	Ніж та виделка закусочні
Салат "Олів'є класичний»	Порцеляновий салатник, 4-х порційний	Ложка столова	Закусочна тарілка	Ніж та виделка закусочні
Салат "Цезар" з курячою грудкою	Порцеляновий салатник, 4-х порційний	Ложка столова	Закусочна тарілка	Ніж та виделка закусочні
Соління домашні, огірочки солоні і малосольні, помідори бочкові, капуста квашена з журавлиною, печериці мариновані.	Овальне блюдо	Закусочна виделка	Тарілка столова мілка	Ніж та виделка закусочні
Гарячі страви та закуски				
Биточки з шинки з сирною начинкою, майонезом і зеленню.	Порцелянове кругле блюдо	Щипці	Закусочна тарілка	Ніж та виделка закусочні
Свиняча шийка, запечена з грибами і помідорами				
Картопляні дольки "по- селянськи"	Овальне блюдо	Щипці	Закусочна тарілка	Ніж та виделка закусочні
Овочі гриль	Порцелянове блюдо кругле, 4 -х порційне, соусник на пиріжковій тарілці	Закусочна виделка	Закусочна тарілка	Ніж та виделка закусочні
Десерти				
Фруктове асорті	Порцелянове кругле блюдо	Виделка десертна	Тарілка десертна мілка	Виделка та ніж десертні
Хлібобулочні вироби				
Хліб пшеничний	Дерев'яна хлібниця	—	Пиріжкова тарілка	—
Хліб житній				

Закінчення таблиці 3.2

Холодні напої
---------------

Соки фруктові (ябл, апельс, мульт)	–	–	Скляний графин	Скляний стакан
Вода негазована	–	–	Скляний графин	Скляний стакан
Класичний лимонад	–	–	Скляний графин	Скляний стакан
Вода газована	–	–	Скляний графин	Скляний стакан
Гарячі напої				
Чай чорний	–	–	Порцеляновий чайник, чашка с блюдцем	Ложка чайна
Чай зелений	–	–	Порцеляновий чайник, чашка с блюдцем	Ложка чайна
Кава з молоком по-варшавськи	–	–	Чашка кавова з блюдцем	Ложка кавова

*Джерело: укладено автором*

Кількість індивідуального посуду та основних приборів, у свою чергу, дорівнює кількості запрошених гостей з урахуванням 10 відсоткового запасу. Замовлення до сервізної наведено у таблиці 3.3.

Таблиця 3.3 – Замовлення до сервізної

Посуд та прибори	Кількість одиниць
Порцеляно-фаянсовий посуд	
Блюдо овальне	130
Блюдо кругле, 4-х порційне	115
Салатник 4-х порційний	115
Тарілка столова мілка	150
Порцеляновий чайник	150
Чашка чайна з блюдцем	150
Чашка кавова з блюдцем	75
Пиріжкова тарілка	50
Закусочна тарілка	150
Металевий посуд	
Виделка закусочна	90
Ніж та виделка закусочні	150
Виделка та ніж десертні	150
Ложка чайна	165
Ложка кавова	165

*Джерело: укладено автором*

Багатопорційний посуд та допоміжні столові прибори використовуються у кількості, що повинна дорівнювати кількості столів.

Підбираючи посуд для банкету, необхідно зберігати гармонію між столовими приборами і серветками, враховувати поєднання матеріалів, кольору скатертини та інші особливості. Для організації банкету на 150 персон найкращим буде використання порцеляно-фаянсовий, металевий та скляний посуд. Розставляючи тарілки потрібно пам'ятати, що проміжок від тарілки до краю стола повинен складати кілька сантиметрів. Виставляючи тарілки одну на одну, для запобігання ковзання, між ними кладуть серветку. Пиріжкові тарілки розташовують від закусочних на відстані 5-10 см. Розставляючи тарілки необхідно враховувати місце для інших приборів і предметів, щоб гість міг вільно рухатися під час вживання їжі.

Доповнити банкетну сервіровку необхідно спеціями для того, щоб гість мав можливість приправити страви за власним бажанням.

### 3.3 Розробка схеми дислокації сервісу

Просторово-компонувальні рішення враховують розміщення столів, сервантів та сектора обслуговування. Схема сервісу наведена в Додатку Б.

Розрахунок мінімально необхідної площі приміщення для надання сервісу здійснюється нормативним методом за формулою:

$$S = N_{\text{пл}} \cdot K_{\text{кув}}, (6)$$

де  $S$  – розрахункова площа приміщення,  $\text{м}^2$ ;

$N_{\text{пл}}$  – норматив площі на одну персону;

$K_{\text{кув}}$  – кількість персон, яким потрібно надати сервіс.

Отже, потрібно  $1,8 \times 150 = 270 \text{ м}^2$ .

### 3.4 Проектування графіку надання сервісу

При розробці програми координованого обслуговування гостей сервісною

бригадою слід враховувати наступні чинники:

- форма обслуговування на банкеті, тобто – часткове обслуговування офіціантами;
- стилі подавання окремих страв, напоїв та кондитерських виробів.

Обслуговування банкету «Новорічна ніч» на 150 персон рекомендується проводити за сценарієм, який представлено у Таблиці 3.4.

Таблиця 3.4 – Сценарій сервісу

Час	Процеси
Перший етап обслуговування	
20:30 – 21:00	Розстановка столів та стільців
21:00 – 21:15	Отримання столового посуду, приборів та скатертин
21:15 – 21:35	Підготовка приборів, скляного посуду
21:35 – 21:50	Сервіровка столів
21:50 – 22:00	Розстановка холодних закусок та страв, хліба
22:00 – 22:10	Зустріч гостей
Другий етап обслуговування	
22:15 – 22:30	Подавання холодних закусок та страв
22 – 40 – 23:00	Розливання напоїв
23:40 – 23:55	Прибирання використаного посуду
00:10 – 00:30	Подавання гарячих страв
00:50 – 01:05	Зміна столового посуду та приборів
Третій етап обслуговування	
01:20 – 01:40	Подавання десерту
01:55 – 02:10	Подавання гарячих напоїв
02:30 – 02:45	Прибирання використаного посуду
03:00	Остаточний розрахунок
03:30 – 04:00	Проводження гостей
04:00 – 04:20	Прибирання столів
04:20 – 04:40	Здавання використаної білизни
04:40 – 05:00	Розстановка столів та стільців

*Джерело: укладено автором*

За таким сценарієм можна відсвяткувати Новий рік, а також провести інші корпоративні свята. Наприклад, укладення договору, Масляниця, тощо.

## ВИСНОВКИ

В даній курсовій роботі було розглянуто конфігурацію банкету «Новорічна ніч» у нічному клубі.

Банкетний формат – це 5-7-годинний процес обслуговування гостей, що зазвичай супроводжується номерами розважальної програми. Такий банкет підходить до будь-яких заходів, особливо, коли на першому місці є забезпечення комфорту гостей, а також значущість події (весілля, ювілею, святкування Нового року, тощо).

Місцем проведення банкету найчастіше бувають ресторани, кафе, автономні банкетні майданчики, але нічні клуби, як місця для проведення банкетів, також користуються популярністю.

Під час виконання курсової роботи було досліджено сучасні тенденції надання основної послуги «Банкет». Встановлено, що нічний клуб є чудовим місцем для проведення банкетів, адже може запропонувати гарне обслуговування та різноманітні розважальні програми, не тільки вдень, але і вночі.

Крім того, у курсовій була розроблена концепція надання сервісу на банкеті «Новорічна Ніч», для обслуговування якого доцільно обрати формат часткового обслуговування офіціантами з шістьма переїнами страв.

У результаті визначено потребу у кількості ресурсів, які потрібно задіяти для надання досліджуваної послуги, у тому числі залучити сервісну бригаду у складі трьох офіціантів 5-го розряду та дев'яти офіціантів 3-го розряду.

Також під час виконання роботи було спроектовано програму якості сервісу, яка включає в себе схему дислокації обслуговування та графік надання сервісу бригадою офіціантів.

Результати, які отримано під час виконання курсової роботи, доцільно використовувати у сучасних закладах ресторанного господарства типу «нічний клуб».

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Типи закладів ресторанного господарства [Електронний ресурс] // Навчальні матеріали онлайн – Режим доступу : [https://pidruchniki.com/15290527/turizm/tipi\\_zakladiv\\_restorannogo\\_gospodarstva](https://pidruchniki.com/15290527/turizm/tipi_zakladiv_restorannogo_gospodarstva) – Станом на 01.03.2020. – Назва з екрану.

2. Особливості нічних клубів як форма організації дозвілля молоді [Електронний ресурс] // Studbooks.net : [веб-сайт навчальної літератури] – Режим доступу : [https://studbooks.net/631733/sotsiologiya/osobennosti\\_nochnyh\\_klubov\\_for\\_ma\\_organizatsii\\_dosuga\\_molodezhi](https://studbooks.net/631733/sotsiologiya/osobennosti_nochnyh_klubov_for_ma_organizatsii_dosuga_molodezhi) – Станом на 01.03.2020. – Назва з екрану.

3. Особливості нічних клубів [Електронний ресурс] // Тема Пенза : [веб-сайт з інформацією] – Режим доступу : <https://temapenza.ru/articles/recreation/osobennostinochnykhklubov475/> – Станом на 01.03.2020. – Назва з екрану.

4. Види, методи та форми обслуговування [Електронний ресурс] // vuzlit.ru [веб-сайт з інформацією] – Режим доступу : [https://vuzlit.ru/2277603/vidi\\_metodi\\_formi\\_obsługovuvannya](https://vuzlit.ru/2277603/vidi_metodi_formi_obsługovuvannya) – Станом на 01.03.2020. – Назва з екрану.

5. Підприємства розважального бізнесу в індустрії гостинності [Електронний ресурс]. // studbooks.net [веб-сайт з інформацією] – Режим доступу: [https://studbooks.net/1517999/marketing/obsłughivayuschiy\\_persona\\_l\\_nochnogo\\_kluba\\_funktsii](https://studbooks.net/1517999/marketing/obsłughivayuschiy_persona_l_nochnogo_kluba_funktsii) – Станом на 01.03.2020. – Назва з екрану.

6. Меню [Електронний ресурс] // Academic – Режим доступу : [https://dic.academic.ru/dic.nsf/dic\\_culinary/1350/%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%8E](https://dic.academic.ru/dic.nsf/dic_culinary/1350/%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%8E) – Станом на 01.03.2020. – Назва з екрану.

7. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства : підручник / за ред. Н. О. П'ятницької. – Київ : ЦУЛ, 2011. – 584 с.

8. Підготовка до проведення банкету [Електронний ресурс] pidruchniki.com // [веб-сайт з інформацією] – Режим доступу :

[https://pidruchniki.com/14051003/turizm/pidgotovka\\_provedennya\\_benketu](https://pidruchniki.com/14051003/turizm/pidgotovka_provedennya_benketu) –  
Станом на 01.03.2020. – Назва з екрану.

9. Оформлення замовлення-рахунка, форми та способи розрахунків за банкет [Електронний ресурс] [lektsii.org](http://lektsii.org) // [веб-сайт з інформацією] – Режим доступу : [https://lektsii.org/16\\_8480.html](https://lektsii.org/16_8480.html) – Станом на 01.03.2020. – Назва з екрану.

10. Форма замовлення-рахунку [Електронний ресурс] [blanker.ru](http://blanker.ru) // [ веб-сайт з інформацією] – Режим доступу: [https://blanker.ru/doc/forma – 20\\_](https://blanker.ru/doc/forma-20) – Станом на 01.03.2020. – Назва з екрану.

11. Організація готельного господарства : навч. посібник / О. М. Головка, Н. С. Кампов, С. С. Махлинець, Г. В. Симочко ; за ред. О. М. Головка. – Київ : Кондор, 2011. – 410 с.

12. Методи подання страв на банкетах [Електронний ресурс] [caterme.ru](http://caterme.ru) // [веб-сайт з інформацією] – Режим доступу : [https://caterme.ru/articles/metody\\_odachi\\_blyud](https://caterme.ru/articles/metody_odachi_blyud) – Станом на 01.03.2020. – Назва з екрану.

13. Набори посуду для сервірування столу: види та критерії вибору [Електронний ресурс] [swoofe.ru](http://swoofe.ru) // [веб-сайт з інформацією] – Режим доступу : [https://swoofe.ru/sovety/nabory\\_posudy\\_dlya\\_servirovki\\_stola\\_vidy\\_i\\_kriterii\\_vybora.html](https://swoofe.ru/sovety/nabory_posudy_dlya_servirovki_stola_vidy_i_kriterii_vybora.html) – Станом на 01.03.2020. – Назва з екрану.

14. Як організувати банкет [Електронний ресурс] [vkusnoff](http://vkusnoff.ru) // [веб-сайт з інформацією] – Режим доступу : [https://vkusnoffcatering.ru/articles/organizatsiya\\_anketa/](https://vkusnoffcatering.ru/articles/organizatsiya_anketa/) – Станом на 01.03.2020. – Назва з екрану.

15. Нічний клуб. Ідеологія та формат вибору [Електронний ресурс] [maximgres.com](http://maximgres.com) // [веб-сайт з інформацією] – Режим доступу : <http://maximgres.com/nochnoj-klub-ideologiya/> – Станом на 01.03.2020. – Назва з екрану.

**ДОДАТКИ**  
**ДОДАТОК А**  
**МАТЕРІАЛИ ДО РОЗДІЛУ 2**



Рисунок А.1 – Зразок столових меблів для надання сервісу

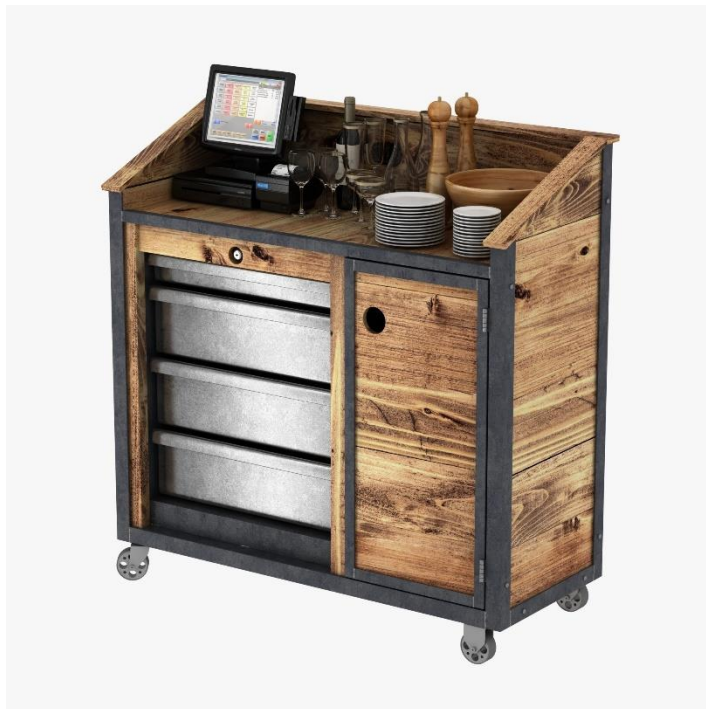


Рисунок А.2 – Зовнішній вигляд станції офіціанта



Додаток 11  
до пункту 2.2  
Методичних рекомендацій

Код за ЗКУД 0903127

Заклад (підприємство)

**ЗАМОВЛЕННЯ-РАХУНОК №**  
**(с розрахунковим документом)**  
на \_\_\_\_\_ **чоловік**

Замовник \_\_\_\_\_  
(організація або приватна особа, прізвище, ім'я, по батькові)

Найменування залу \_\_\_\_\_  
Дата та час обслуговування \_\_\_\_\_  
Замовлення-рахунок склад: \_\_\_\_\_ З умовами згоден: \_\_\_\_\_  
Адміністратор \_\_\_\_\_ (підпис) \_\_\_\_\_ (прізвище, ім'я, по батькові) Замовник \_\_\_\_\_ (підпис) \_\_\_\_\_ (прізвище, ім'я, по батькові)

З холодного цеху на _____ год.				З буфету на _____ год.			
Найменування	Кількість	Ціна, грн. коп.	Сума, грн. коп.	Найменування	Кількість	Ціна, грн. коп.	Сума, грн. коп.
1	2	3	4	5	6	7	8
Разом		X		Разом		X	

З гарячого цеху на _____ год.				З хліборізки на _____ год.			
Найменування	Кількість	Ціна, грн. коп.	Сума, грн. коп.	Найменування	Кількість	Ціна, грн. коп.	Сума, грн. коп.
9	10	11	12	13	14	15	16
Разом		X		Разом		X	

З кофейного буфету на _____ год.			
Найменування	Кількість	Ціна, грн. коп.	Сума, грн. коп.
17	18	19	20
Разом		X	

Ціни та сума перевірені \_\_\_\_\_ (посада) \_\_\_\_\_ (підпис) \_\_\_\_\_ (прізвище, ім'я, по батькові)

Аванс № \_\_\_\_\_ від \_\_\_\_\_ на \_\_\_\_\_ грн. \_\_\_\_\_ коп.  
Доплата № \_\_\_\_\_ від \_\_\_\_\_ на \_\_\_\_\_ грн. \_\_\_\_\_ коп.  
За квіти за кв. № \_\_\_\_\_ від \_\_\_\_\_ на \_\_\_\_\_ грн. \_\_\_\_\_ коп.

" \_\_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 200\_р. Отримано разом \_\_\_\_\_ (прописком) \_\_\_\_\_ грн. \_\_\_\_\_ коп.

Касир \_\_\_\_\_ (підпис) \_\_\_\_\_ (прізвище, ім'я, по батькові) Чеки на замовлення на \_\_\_\_\_ грн. \_\_\_\_\_ коп.

Зворотний бік

Виключити із замовлення-рахунка				Включити до замовлення-рахунка			
Найменування	Кількість	Ціна, грн. коп.	Сума, грн. коп.	Найменування	Кількість	Ціна, грн. коп.	Сума, грн. коп.
21	22	23	24	25	26	27	28
Разом		X		Разом		X	

Ціна та сума перевірені \_\_\_\_\_ (посада) \_\_\_\_\_ (підпис) \_\_\_\_\_ (прізвище, ім'я, по батькові)

Касир \_\_\_\_\_ (підпис) \_\_\_\_\_ (прізвище, ім'я, по батькові)

Метрдотель \_\_\_\_\_ (підпис) \_\_\_\_\_ (прізвище, ім'я, по батькові) Замовник \_\_\_\_\_ (підпис) \_\_\_\_\_ (прізвище, ім'я, по батькові)

Обслуговування проводили:

Прізвище, ім'я, по батькові	Посада	Примітки
1	2	3

Замовлення виконано повністю \_\_\_\_\_ (підпис) \_\_\_\_\_ (прізвище, ім'я, по батькові)

" \_\_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 200\_р.

Відповідальний за обслуговування \_\_\_\_\_ (посада) \_\_\_\_\_ (підпис) \_\_\_\_\_ (прізвище, ім'я, по батькові)

Рисунок А.3 – Зразок форми «Замовлення-рахунок»

ДОДАТОК Б  
МАТЕРІАЛИ ДО РОЗДІЛУ 3

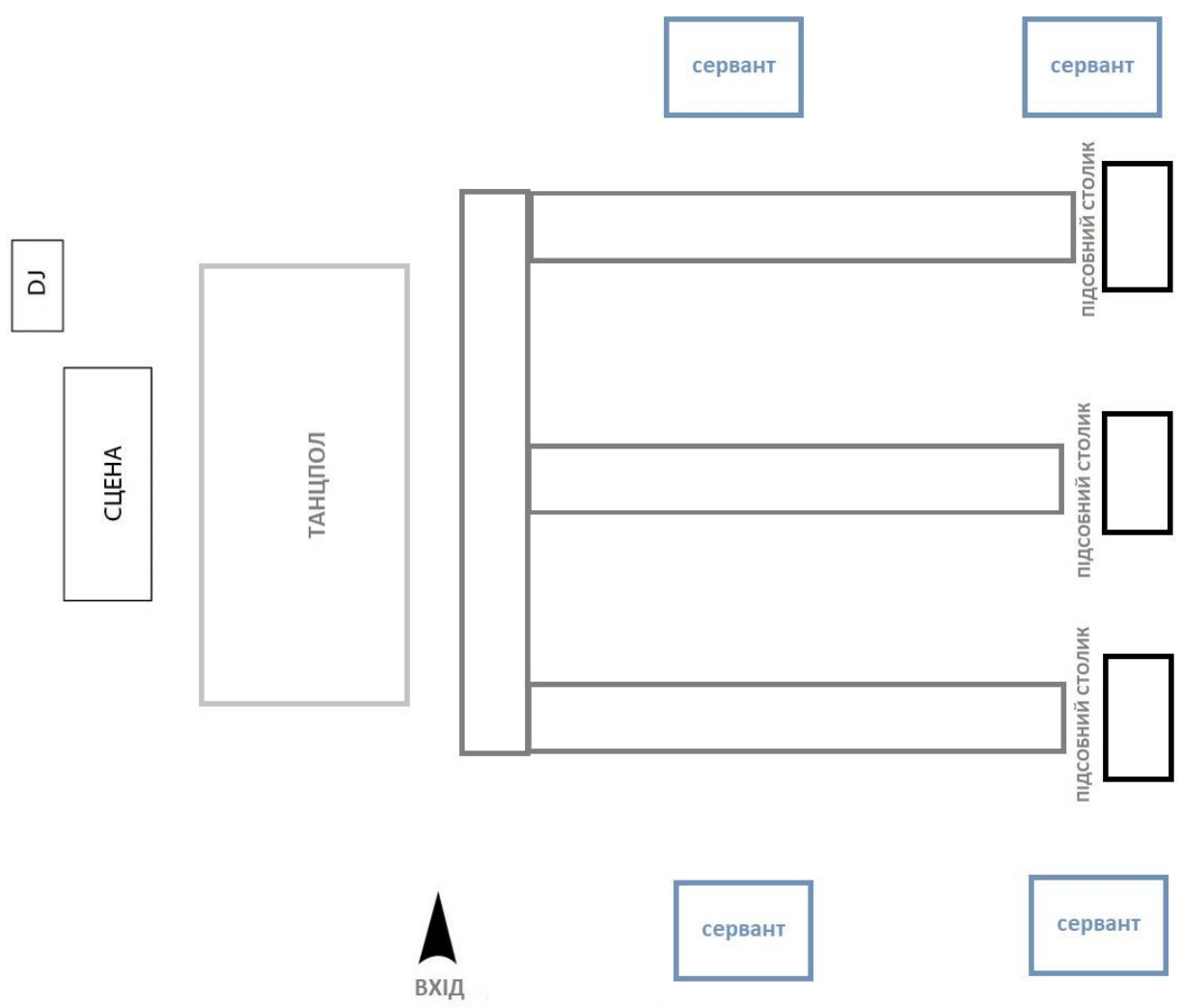


Рис. Б.1 – Схема дислокації сервісу