

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

Євген Віталійович БОНДАРЕНКО

КУРСОВА РОБОТА

**КОНФІГУРАЦІЯ БАНКЕТУ НА 18 ПЕРСОН
У СПЕЦІАЛІЗОВАНІЙ ЗАКУСОЧНІЙ «ШАШЛИЧНА»
З ПРИВОДУ ВІДКРИТТЯ МИСЛИВСЬКОГО СЕЗОНУ**

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

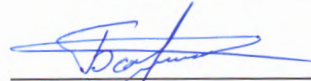


(підпис)

Тетяна МІТЯЄВА

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

Здобувач



(підпис)

Євген БОНДАРЕНКО

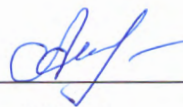
Підсумкова оцінка: 60/Е (літера / балів)

Члени комісії з захисту:



(підпис)

Тетяна МІТЯЄВА



(підпис)

Тетяна МІРОШНИЧЕНКО

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
Євген Віталійович БОНДАРЕНКО

1. Тема курсової роботи: «**КОНФІГУРАЦІЯ БАНКЕТУ НА 18 ПЕРСОН У СПЕЦІАЛІЗОВАНІЙ ЗАКУСОЧНІЙ «ШАШЛИЧНА» З ПРИВОДУ ВІДКРИТТЯ МИСЛИВСЬКОГО СЕЗОНУ»**
2. Термін подання завершеної курсової роботи на кафедру – 30.11.2023 р.
3. Графік виконання роботи

Назва етапів виконання або структурних елементів роботи (проєкту)	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

Науковий керівник,
Кандидат економічних наук,
доцент

 Тетяна МІТЯЄВА
(підпис)

«18» вересня 2023 р.

Завдання отримав

Здобувач

 Євген БОНДАРЕНКО
(підпис)

«18» вересня 2023 р.

ЗМІСТ

Скорочення та умовні позначки	5
Вступ.....	6
Розділ 1 Обґрунтування конфігурації сервісу	7
1.1 Характеристика закладу ресторанного господарства	7
1.2 Характеристика приводу сервісу.....	8
1.3 Концепція сервісу.....	9
Розділ 2 Розробка програми кількості сервісу	10
2.1 Складання меню сервісу.....	10
2.2 Складання карти напоїв.....	11
2.3 Розрахунок кількості і підбір сервісного персоналу	11
2.4 Розрахунок кількості і підбір столових меблів	12
2.5 Розрахунок кількості і підбір столової білизни	13
2.6 Генерування замовлення-рахунку	15
Розділ 3 Розробка програми якості сервісу	16
3.1 Вибір стилів подавання страв	16
3.2 Підбір столового посуду та приборів.....	16
3.3 Розробка схеми дислокації сервісу.....	17
3.4 Проектування графіку надання сервісу	18
Висновки	19
Перелік джерел посилання	20.
Додаток А Матеріали до розділу 2	22
Додаток Б Матеріали до розділу 3.....	23

СКОРОЧЕННЯ ТА УМОВНІ ПОЗНАКИ

- КР – курсова робота.
ЗРГ – заклад ресторанного господарства.
ЗТ – закупні товари.
ЗХ – заклад харчування.
ПВВ – продукція власного виробництва.
РГ – ресторанне господарство.

ВСТУП

Сучасне ресторанне господарство спрямоване на задоволення потреб споживачів харчуванні з організуванням дозвілля або без нього [1].

Розвиток харківських закладів ресторанного господарства характеризується нестійкими тенденціями, які обумовлені одночасним впливом різновекторних факторів, починаючи від сезонного коливання попиту і неможливості створення запасів послуги харчування, і закінчуючи організаційним консерватизмом.

Таке становище свідчить про те, що для забезпечення ефективного господарювання у сфері ресторанного бізнесу виникає необхідність розробки та впровадження науково обґрунтованих стандартів надання основних та додаткових послуг закладами ресторанного господарства, незалежно від їх типу. Одним із напрямків такої діяльності є організація тематичних банкетів.

Мета курсової роботи полягає у моделюванні конфігурації надання основної послуги «Банкет» закладом ресторанного господарства типу «Закусочна».

Об'єкт дослідження — конфігурація основної послуги «Банкет з приводу відкриття мисливського сезону» у спеціалізованій закусоchnій «Шашлична».

Для реалізації поставленої мети були вирішено наступні завдання:

1. Дослідити сучасні тенденції надання основної послуги «Банкет» у закладі ресторанного господарства типу «Спеціалізована закусочна».

2. Розробити концепцію надання основної послуги «Банкет з приводу відкриття мисливського сезону» у закладі ресторанного господарства «Шашлична».

3. Визначити потребу у кількості ресурсів, які потрібно задіяти для надання досліджуваного сервісу.

4. Спроекувати програму якості сервісу.

Курсова робота відповідає науково-дослідній роботі кафедри туристичного та готельного бізнесу за темою «Світовий та вітчизняний досвід функціонування туристичних дестинацій».

Загальний обсяг курсової роботи становить: 20 сторінок основного тексту, 2 додатки, 9 таблиць та 4 рисунки.

РОЗДІЛ 1

ОБҐРУНТУВАННЯ КОНФІГУРАЦІЇ СЕРВІСУ

1.1 Характеристика закладу ресторанного господарства

Закусочна (шинок) — це заклад ресторанного господарства самообслуговування, де переважає асортимент гарячих і холодних закусок, страв нескладного готування, призначений для швидкого обслуговування споживачів [2]. За обсягом сервісу закусочні можуть загального типу (універсальними) та спеціалізованими. Розрізняють спеціалізовані закусочні: «Галушки», «Куліш», «Деруни», «Сосиски», «Млинці», «Пиріжки», «Чебуреки», «Шашлики», «Вареники», «Пельмені», «Піцерія» тощо.

Асортиментна пропозиція закусочних — це холодні і гарячі страви, закуски масового попиту й нескладного приготування (наприклад, сосиски, сардельки, пельмені, вареники, страви з яєць, борошняні вироби), а також напої власного виробництва за сезоном (гарячі — чай, кава, какао, холодні — компоти, узвари).

Крім того, у продажу можуть бути кисломолочні і кондитерські вироби, цукерки, шоколад, алкогольні та безалкогольні напої.

Закусочні відносяться до закладів швидкого харчування, тому тут застосовується самообслуговування з роздавальною стійкою з вільним вибором страв. У великих закусочних можуть організовуватися декілька роздаточних ліній самообслуговування. Розрахунок проводиться через стійку до або після вибору страв.

За стандартними вимогами закусочні можуть не мати вестибюля, гардероба. Мінімально необхідна площа приміщення для надання запланованого сервісу визначається за нормативом площі (м^2) на одну персону. В залах закусочних норма площі прийнята не меншою $1,6 \text{ м}^2$ [3].

Однак при проведенні тематичного банкету розважальна програма є доречною. Тому норма площі зали на одну персону має бути не меншої ніж 2 м^2 [4].

1.2 Характеристика приводу сервісу

Сезон полювання — це період року (конкретна дата початку та закінчення), протягом якого дозволяється полювання на певний вид мисливських тварин. Сезон полювання традиційно починається в перших числах серпня. Загальні терміни полювання на ту чи іншу дичину регулюються законом України «Про мисливське господарство та полювання» [2]. Полювання може здійснюватися у такі строки:

— на норця великого, качок (крім гоголя, черні білоокої, савки, огара, галагаза, гаги звичайної, лутка, крохалів, черні червонодзьобої, нерозня, креха середнього, каменярки, казарок білощокої та червоноволої), лиску, куликів (крім кулика-сороки, ходуличника, шилодзьобки, кроншнепів, чайки, лежня, дерихвоста, поручайника, крем'яшника, чорниша, перевізника, фіфі, зуйка морського, малого, великодзьобого, галстучника, пісочників, плавунців, баранця великого), голубів (крім голуба-синяка) — у серпні-грудні;

— на гусок: сіру, білолобу велику, гуменника — у серпні-січні;

— на куріпку сіру, фазана — у жовтні-грудні;

— на перепела — у серпні-листопаді;

— на самця козулі — з 1 травня по грудень включно;

— на самців лані, оленів європейського і плямистого, лося, муфлона, кабана та його молодняк, здатний до самостійного існування, — у серпні-січні;

— на самок лані, оленів європейського і плямистого, козулі, лося, муфлона, кабана та їх молодняк, здатний до самостійного існування, — у вересні-грудні;

— на бабака — у червні-вересні;

— на борсука — у жовтні-листопаді;

— на білку, бобра, ондатру, куниць лісову та кам'яну, норку американську, тхора лісового, єнотовидного собаку, лисицю, вовка — з жовтня по лютий включно;

— на кроля дикого та зайця-русака — з 1 листопада по січень включно.

Тривалість банкету з приводу відкриття мисливського сезону буде складати до 2 годин в залежності від обсягів анімаційної програми. Тому загальний вихід їжі на одну персону має бути 1,0 кг без врахування кількості хліба та соусів.

1.3 Концепція сервісу

Розглянуті відомості дозволяють розробити концепцію сервісу.

Таблиця 1.1 — Концепція сервісу.

Найменування ознаки	Характеристика ознаки
Вид сервісу за приводом	Неофіційний
Вид сервісу за розміщенням	За столом
Форма обслуговування офіціантами	Часткове обслуговування
Стіл для почесних гостей	Відсутній
Форма столів для ординарних гостей	Прямокутні, чотиримісні, зіставні
Розташування ординарних гостей за столом	З двох боків
Норма довжини стола на 1 ординарну персону, м	0,7
Норма обслуговування ординарних гостей	10
Наявність анімації	Так
Норма площі на персону, м ²	2,0
Схема розміщення столів	Класична (у лінію)
Вид сервісу за асортиментом страв і напоїв	Урочиста вечеря
Тип меню	Банкетне
Ритуальні або тематичні страви	3 м'яса
Тривалість сервісу, год.	2
Загальний вихід їжі на персону, г	1000
Вихід напоїв на персону, мл	300
Кількість перемін страв	4
Послідовність перемін страв	Холодні закуски Гарячі страви Десерт Гарячі напої
Метод подачі страв за видами:	
холодні страви та закуски	Russian style
гарячі закуски	Не застосовне
перші страви	Не застосовне
другі страви	Russian style
десерти	Не застосовне
гарячі напої	European style

РОЗДІЛ 2

РОЗРОБКА ПРОГРАМИ КІЛЬКОСТІ СЕРВІСУ

2.1 Складання меню сервісу

Меню — це зсистематизований перелік страв, кулінарних, борошняних кондитерських, булочних виробів та напоїв, який пропонують споживачам у закладах харчування, де зазначено їх вихід, ціну та номер рецептури [1]. Проект меню сервісу наведено в табл. 2.1. Страви і кулінарні вироби підбиралися за рецептурами діючих збірників рецептур [5].

Таблиця 2.1 — Проект меню сервісу

№ рецептури	Найменування страви (з гарніром і соусом)	Вихід на персону, г (шт.)	Загальна кількість, г (шт.)	Вихід стандартної порції, г (шт.)	Загальна кількість порцій, шт.
	Холодні закуски та страви				
	Овочева тарілка (свіжі помідори, огірки, перець, зелень)	200	18	200	18
	Асорті «під 50» (маслини, оливки, капуста квашена, гриби мариновані)	200	18	200	
891	Соус ткемалі	200	18	50	72
	Гарячі страви				
599	Свіжати́на (піджарка з кабана)	200	18	200	18
677	Купати (з кабана)	200	18	200	18
367	Овочі смажені	100	20	100	20
	Хлібобулочні вироби				
	Хліб пшеничний	60	20	15	80
	Хліб житній	30	20	15	40

Загальний вихід гарячих страв та холодних страв і закусок на персону складає 900 г без врахування маси хліба та соусу.

2.2 Складання карти напоїв

Карта напоїв — зсистематизований перелік алкогольних і безалкогольних напоїв, який пропонують споживачам у закладах харчування, з обов'язковим зазначенням маси, об'єму і ціни на відповідну одиницю продукту. Проект карти напоїв сервісу наведено в табл. 2.2.

Таблиця 2.2 — Проект карти напоїв

№	Найменування напою	Вихід на персону, мл	Загальна кількість, л	Місткість пляшки з напоєм, л	Загальна кількість пляшок
	Алкогольні напої				
	Горілка	200	3,6	0,5	7
	Пиво				
	Пиво кегове в асортименті	0,3	5,4	—	—
	Безалкогольні напої				
	Соки фруктові	200	3,6	1,0	4
	Вода столова	200	3,6	0,5	7
	Гарячі напої				
	Чай в асортименті	200	10 порцій	—	—
	Кава в асортименті	150	10 порцій		

2.3 Розрахунок кількості і підбір сервісного персоналу

Потрібна для надання сервісу кількість працівників розраховується нормативним методом за наступною формулою:

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

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 вказано у табл. 1.2 і дорівнює 10 [7].

Отже, потрібно залучити $18 / 10 = 2$ сервісних працівників.

При підборі сервісного персоналу з урахуванням потрібного рівню їх професійної компетентності доречним є прийняття до уваги інформації, яка міститься у Випуску 65 ДКХПП [6]. Склад сервісної бригади наведено у табл. 2.3.

Таблиця 2.3 — Склад сервісної бригади

№ п/п	Професія	Кваліфікація	Кількість	Завдання
1	Офіціант	3 розряд	2	Готує зал до обслуговування. Полірує посуд, прибори. Здійснює попередню сервіровку. Отримує страви в роздавальні та подає. Прибирає використані предмети
2	Бармен-офіціант	4 розряд	1	Керує роботою офіціантів. Отримує предмети сервіровки. Здійснює попередню сервіровку. Отримує страви в роздавальні та подає. Розраховується зі споживачами. Здає виручку в головну касу.
	Разом		2	

2.4 Розрахунок кількості і підбір столових меблів

Розрахунок кількості і підбір столових меблів складається з трьох етапів:

- визначення кількості столів,
- визначення кількості меблів для сидіння,
- визначення кількості підсобних столів та сервантів.

При наданні сервісу прийняте розсаджування гостей за п'ятьма банкетними столами, які розставлені ялинкою. При двобічному розсаджуванні розрахункова кількість столів визначається нормативним методом за наступною формулою:

$$K_{\text{стіл}} = K_{\text{кув}} \cdot N_{\text{кув}} / (2 \cdot L_{\text{стіл}}), \quad (2)$$

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

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

$N_{\text{кув}}$ — норма довжини стола на один куверт, м;

2 — коефіцієнт, який враховує двобічне розсаджування гостей за столами;

$L_{\text{стіл}}$ — довжина одного стола, м.

Для надання сервісу планується застосувати столи обідні 4-х місні, розмірами 1250 мм × 800 мм × 750 мм. Використовуючи формулу (2) отримуємо:

$$K_{\text{стіл}} = (18 - 2) \cdot 0,8 / (2 \cdot 1,25) = 5,1 \approx 5 \text{ столиків.}$$

Для сидіння планується застосувати стільці ресторанні одномісні, розмірами 450 мм × 530 мм × 850 мм. Для надання сервісу 18 гостям потрібно застосувати 18 стільців ресторанних одномісних.

При встановленні потреби у підсобних столах та сервантах слід врахувати, що сервіс буде надаватися через барну стійку у залі кафе, тому окремої потреби у допоміжних меблях не буде. Аналітична інформація щодо розрахунку та підбору столових меблів структурована у табл. 2.4.

Таблиця 2.4 — Підбір столових меблів

№ п/п	Найменування меблів	Характеристика	Розміри, мм	Кількість
1	Стіл ресторанний, 4-місний	прямокутний	1250×800×750	5
2	Стілець ресторанний		450×530×850	18

Зображення підібраних столових меблів наведено у Додатку А.

2.5 Розрахунок кількості і підбір столової білизни

Розрахунок і підбір столової білизни складається з чотирьох етапів:

- визначення кількості скатертин,
- визначення кількості полотняних серветок,
- визначення кількості ручників,
- визначення кількості рушників.

При двобічному розсаджуванні гостей за столами банкетної лінії кількість скатертин визначається за формулою:

$$K_{\text{скат}} = (0,5 \cdot K_{\text{кув}} \cdot N_{\text{кув}} + 2 \cdot 0,4) / L_{\text{скат}}, \quad (3)$$

де $K_{\text{скат}}$ — розрахункова кількість скатертин;

0,5 — коефіцієнт, який враховує двобічне розсаджування гостей за столами;

$K_{\text{кув}}$ — кількість персон, яким потрібно надати сервіс на цій банкетній лінії;

$N_{\text{кув}}$ — норма довжини стола на один куверт, м;

2 — коефіцієнт, який враховує спуск скатертини з двох торців столу;

0,4 — довжина спуску скатертини з торцю столу, м;

$L_{\text{скат}}$ — довжина стандартної скатертини, м.

Столики будуть накриватись скатертинами розміром 208 см × 140 см. Використовуючи формулу (3) отримуємо для кожного банкетного столу:

$$K_{\text{стіл}} = (0,5 \cdot 16 \cdot 0,7 + 2 \cdot 0,4) / 2,08 = 3,07 \approx 3 \text{ скатертини.}$$

Отже, для накриття банкетного столу потрібно 4 скатертини.

Кількість полотняних серветок, необхідних для надання сервісу, розраховується за формулою

$$K_{\text{серв}} = 1,1 \cdot N_{\text{кув}}, \quad (4)$$

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

1,1 — коефіцієнт, що враховує 10 %-ний резерв серветок;

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

Отже, потрібно задіяти $1,1 \cdot 18 = 20$ серветок. Їх розміри 450 мм × 450 мм.

При подаванні страв офіціанти користуються ручниками, які захищають руки від опіків при перенесенні гарячих страв, манжети — від забруднення. Кількість ручників, потрібних для забезпечення надання сервісу на встановленому рівні, розраховується за формулою

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

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

2 — коефіцієнт, що враховує необхідну кількість ручників на одного офіціанта;

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

Отже, потрібно задіяти $2 \cdot 2 = 4$ ручники. Їх розміри 350 мм × 800 мм.

Рушники використовують для полірування посуду та наборів, в окремих випадках — полірування фруктів (яблук, групі тощо), витирання рук. Кількість рушників, потрібних для забезпечення підготовки столових посуду, приборів та скла на встановленому рівні, розраховується за формулою

$$K_{\text{рушн}} = 1,2 \cdot K_{\text{оф}}, \quad (6)$$

де $K_{\text{ручн}}$ — розрахункова кількість рушників;

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

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

Отже, потрібно задіяти $1,2 \cdot 2 = 2,4 \approx 3$ рушники. Їх розміри 100 см × 40 см.

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

Таблиця 2.5 — Замовлення до білизняної

Столова білизна	Розмір, см	Кількість одиниць
Скатертини	109 × 140	3
Полотняні серветки	45 × 45	20
Ручники	35 × 80	4
Рушники	100 × 40	3
Разом		30

2.6 Генерування замовлення-рахунку

Існує спеціалізований документ первинного обліку — замовлення-рахунок. Ця форма водночас є і розрахунковим документом, і документом, за яким з кухні ресторану здійснюється відпуск готових страв та кулінарних виробів. Замовлення-рахунок містить також елементи договору, оскільки його попередньо підписують замовник і уповноважений представник закладу. Зразок замовлення-рахунку наведено у додатку А.

РОЗДІЛ 3

РОЗРОБКА ПРОГРАМИ ЯКОСТІ СЕРВІСУ

3.1 Вибір стилів подавання страв

Сервісний процес подачі страв гостям в ресторані може бути реалізованим декількома стилями. Вибір стилів подачі страв офіціантами наведено в табл. 3.1

Таблиця 3.1 — Вибір стилів подачі страв

Найменування страви	Метод подачі	Характеристика
Холодні закуски та страви	Russian style	Подача страв «у стіл»
Гарячі страви	Russian style	Подача страв «у стіл»
Гарячі напої	European style	Порційна подача страв

Russian style визначає розміщення страв і кулінарних виробів у багатопорційному посуду на столі. Гості за допомогою допоміжних приборів перекладають шматочки у потрібній кількості на індивідуальний столовий посуд.

European style характеризується порційною подачею страв. Офіціанти подають страви кожному гостю на індивідуальному столовому посуді. Порціонування та оформлення страв здійснюється на роздачі.

3.2 Підбір столового посуду та приборів

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

- багатопорційний посуд для подавання страв, закусок, кулінарних та кондитерських виробів, а також хліба;
- допоміжні столові прибори;
- індивідуальний столовий посуд;
- основні столові прибори.

Прийняті рішення згруповано за формою табл. 3.2.

Таблиця 3.2 — Підбір столового посуду та приборів

Найменування страви	Багатопорційний посуд	Допоміжні прибори	Індивідуальний посуд	Основні прибори
Холодні закуски та страви				
Овочева тарілка (свіжі помідори, огірки, перець, зелень)	Салатна ваза	Щипці	Закусочна тарілка	Закусочний набір
Асорті «під 50» (маслини, оливки, капуста квашена, гриби мариновані)	Салатник	Салатна ложка		
Соус ткемалі	Сосник	Чайна ложка		
Гарячі страви				
Свіжати́на (піджарка з кабана)	Кругле блюдо	Щипці	Мілка столова тарілка	Основний набір
Купати (з кабана)	Кругле блюдо	Щипці		
Овочі смажені	Кругле блюдо	Щипці		
Хлібобулочні вироби				
Хліб пшеничний	Хлібниця	—	Пиріжкова тарілка	—
Хліб житній				

Багатопорційний посуд використовується ємністю 6 порцій. Кількість допоміжних приборів дорівнює кількості багатопорційного посуду. Кількість індивідуального посуду і приборів дорівнює кількості гостей з 10 %-ним запасом.

3.3 Розробка схеми дислокації сервісу

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

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

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

де S — розрахункова площа приміщення, м^2 ;

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

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

Отже, потрібно $2,0 \cdot 18 = 36 \text{ м}^2$.

3.4 Проектування графіку надання сервісу

При розробці програми координованого обслуговування гостей сервісною бригадою слід враховувати наступні чинники:

- форма обслуговування, а саме — часткове обслуговування офіціантами;
- стилі подавання окремих страв, напоїв та кондитерських виробів.

Графік надання сервісу наведено в табл. 3.3

Таблиця 3.3 — Графік надання сервісу

№ п/п	Час	Зміст активності	Офіціанти, розряд	
			IV	III
1	19 ⁰⁰ – 19 ²⁰	Розстановка столів та стільців		+
2	19 ²⁰ – 19 ⁴⁰	Отримання столового посуду, приборів та білизни	+	
3	19 ⁴⁰ – 20 ⁰⁰	Підготовка приборів	+	+
4	20 ⁰⁰ – 20 ¹⁰	Підготовка скляного посуду		+
5	20 ¹⁰ – 20 ¹⁵	Сервіровка столів	+	+
6	20 ⁴⁵ – 21 ⁰⁰	Розстановка закусок, напоїв, хліба	+	+
7	21 ⁰⁰ – 21 ⁰⁵	Зустріч гостей	+	
8	21 ⁰⁵ – 21 ¹⁰	Розсаджування гостей	+	+
9	21 ²⁰ – 21 ²⁵	Убирання закусточних тарілок та приборів		+
10	21 ²⁰ – 21 ⁴⁰	Анімаційна програма		
11	21 ⁴⁰ – 21 ⁴⁵	Подавання гарячої страви	+	+
12	22 ¹⁰ – 22 ²⁰	Анімаційна програма		+
13	22 ¹⁰ – 22 ²⁰	Подавання гарячої страви	+	+
14	22 ³⁵ – 22 ⁴⁵	Подавання гарячих напоїв	+	+
15	23 ⁰⁰	Остаточний розрахунок	+	
16	23 ⁰⁰ – 23 ¹⁵	Проводження гостей		+
17	23 ¹⁵ – 23 ³⁰	Прибирання посуду та приборів	+	+
18	23 ³⁰ – 23 ⁴⁵	Прибирання столів		+
19	23 ⁴⁵ – 23 ⁵⁵	Здавання використаної білизни	+	
20	23 ⁴⁵ – 24 ⁰⁰	Розстановка столів та стільців		+

ВИСНОВКИ

Під час виконання КР було отримано наступні результати:

1. Досліджено сучасні тенденції надання основної послуги «Банкет» у закладі ресторанного господарства типу «Спеціалізована закусочна». Встановлено, що надання послуг «Замовні столики» сприяють бізнесовому розвитку закладу.

2. Розроблено концепцію надання основної послуги «Банкет з приводу відкриття мисливського сезону» у закладі ресторанного господарства «Шашлична». Доцільно використовувати банкетне оформлення страв, які є звичними для закладу харчування.

3. Визначено потребу у кількості ресурсів, які необхідно залучити для надання досліджуваної послуги, у тому числі доцільно залучити сервісну бригаду у складі двох робітників, один із яких (офіціант V розряду) призначається старшим при наданні сервісу.

4. Спроековано програму якості сервісу, яка включає в себе дислокацію надання сервісу та графік координованого обслуговування сервісною бригадою з урахуванням тривалості тематичного банкету у 2 години.

Результати, які отримано під час виконання КР, доцільно використовувати у закладах ресторанного господарства типу «Спеціалізована закусочна».

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Ресторанне господарство. Терміни та визначення : ДСТУ 3862-99. — [Чинний з 1999-03-26]. — Київ : Держстандарт України, 1999. — III, 31 с.
2. Заклади ресторанного господарства. Класифікація : ДСТУ 4281:2004. — [Чинний від 2004-03-31]. — Київ : Держстандарт України, 2004. — III, 12 с.
3. Будинки і споруди. Підприємства харчування (Заклади ресторанного господарства) : ДБН В.2.2-25:2009. — [Чинні від 2010-09-01]. — Київ : Мінрегіонбуд України, 2010. — 83 с.
4. Пятницька, Н.О. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства /Н.О. Пятницька. — 2-видання. — 2011. —
5. Архіпов, В.В. Організація ресторанного господарства /В.В. Архіпов. — 3-тє видання. — 2019. —
6. Карта напоїв та вимоги їх складання [Электронный ресурс] /. — Электрон. текстовые дан. — 2014. — Режим доступа: https://studopedia.su/8_14137_karti-napoiv-ta-vimogi-do-ih-skladannya.html,
7. Бараноський, В.А. Ресторанний бізнес:Навчальний посібник /В.А. Бараноський. — Фенікс, 2005. —
8. Ресторанне господарство. Терміни та визначення : ДСТУ 3862-99. — [Чинний з 1999-03-26]. — Київ : Держстандарт України, 1999. — III, 31 с
9. Карпенко В. Д. Організація виробництва і обслуговування на підприємствах громадського харчування: навчальний посібник для студ. вищих навч. закл. / [В.Д. Карпенко та ін.]. — Київ : НМЦ "Укоопосвіта", 2003. — 248 с
10. Агафонова Н. Н. Сборник рецептур блюд и кулинарных изделий для предприятий общественного питания / Н. Н. Агафонова, Т. В. Богачева Л. И. Глушкова. М.: Хлебпродинформ, 1982. — 937 с.
11. Мальська М. П. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів (теорія та практика) / М. П. Мальська, О. М. Гаталяк, Н. М. Ганич. — Київ : Центр учбової літератури, 2013. — 304 с.

12. Сало Я. Організація обслуговування населення на підприємствах ресторанного сервісу : навчальний посібник / Я. Сало. – Афіша, 2011. – 404 с.

13. Архіпова В. В. Ресторанна справа: асортимент, технологія і управління якістю продукції в сучасному ресторані. / В. В. Архіпова, Т. В. Іванникова, А. В. Архіпова. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 382 с.

14. Литвиненко Т.Є. Організація виробництва у громадському харчуванні: Опорний конспект лекцій / Т.Є. Литвиненко. - К.: КНТЕУ, 2002. – 235 с.

15. Ростовський В. С., Колісник А. В. Система технологій харчових виробництв : навчальний посібник. / В. С. Ростовський, А. В. Колісник – К.: Кондор, 2008. – 256 с.

16. Консівер І. О. Устаткування закладів ресторанного господарства : навч. посібник / І. О. Конвісер, Г. А. Бублик, Т. Б. Паригіна, Ю. М. Григор'єв . – К. : КНТЕУ, 2005. – 566 с.

17. Система розроблення та поставлення продукції на виробництво. Основні терміни та визначення: ДСТУ 3278-95. – [Чинний від 1995–12–27]. – Київ : Держстандарт України, 1995. – IV, 60 с.

18. Про туризм: Закон України [Електронний ресурс] : Закон України від 15.09.1995 р. № 324/95-ВР // Верховна Рада України : офіційний веб-портал. – Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/324/95-вр>. – Станом на 07.11.2019 р. – Назва з екрану.

19. Система управління якістю. Основні положення та словник термінів: ДСТУ ISO 9000:2015 (ISO 9000:2015, IDT). – [Чинний від 2016–07–01]. – Київ : ДП «УкрНДНЦ», 2016. – V, 45 с.

ДОДАТОК А МАТЕРІАЛИ ДО РОЗДІЛУ 2



Рисунок А.1 — Зразок столових меблів для надання сервісу

<p style="font-size: small;">Додаток 11 до пункту 2.2 Методичних рекомендацій</p>		<p>Код за ЗКУД 0903127</p>																																																																																																									
<p>Заклад (підприємство) _____</p>																																																																																																											
<p>ЗАМОВЛЕННЯ-РАХУНОК № (с розрахунковим документом) на _____ чоловік</p>																																																																																																											
<p>Замовник _____ <small>(організація або приватна особа, прізвище, ім'я, по батькові)</small></p>																																																																																																											
<p>Найменування залу _____</p>																																																																																																											
<p>Дата та час обслуговування _____</p>																																																																																																											
<p>Замовлення-рахунок склад: _____ з умовами згоден: _____</p>																																																																																																											
<p>Адміністратор _____ (підпис) (прізвище, ім'я, по батькові) Замовник _____ (підпис) (прізвище, ім'я, по батькові)</p>																																																																																																											
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; font-size: x-small;"> <thead> <tr> <th colspan="4">З холодного цеху на _____ год.</th> <th colspan="4">З буфету на _____ год.</th> </tr> <tr> <th>Найменування</th> <th>Кількість</th> <th>Ціна, грн. коп.</th> <th>Сума, грн. коп.</th> <th>Найменування</th> <th>Кількість</th> <th>Ціна, грн. коп.</th> <th>Сума, грн. коп.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> <td>7</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td colspan="3">Разом</td> <td>X</td> <td colspan="3">Разом</td> <td>X</td> </tr> <tr> <th colspan="4">З гарячого цеху на _____ год.</th> <th colspan="4">З хліборізки на _____ год.</th> </tr> <tr> <td>9</td> <td>10</td> <td>11</td> <td>12</td> <td>13</td> <td>14</td> <td>15</td> <td>16</td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td colspan="3">Разом</td> <td>X</td> <td colspan="3">З кофейного буфету на _____ год.</td> <td>X</td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td>17</td> <td>18</td> <td>19</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td colspan="3">Разом</td> <td>X</td> <td colspan="3">Разом</td> <td>X</td> </tr> </tbody> </table>				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.				9	10	11	12	13	14	15	16																	Разом			X	З кофейного буфету на _____ год.			X					17	18	19	20	Разом			X	Разом			X
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.																																																																																																							
9	10	11	12	13	14	15	16																																																																																																				
Разом			X	З кофейного буфету на _____ год.			X																																																																																																				
				17	18	19	20																																																																																																				
Разом			X	Разом			X																																																																																																				
<p>Ціни та сума перевірені _____ <small>(посада) (підпис) (прізвище, ім'я, по батькові)</small></p>			<p>Аванс № _____ від _____ на _____ грн. _____ коп. Доплата № _____ від _____ на _____ грн. _____ коп. За квіти за кв. № _____ від _____ на _____ грн. _____ коп.</p>																																																																																																								
<p>Отримано разом _____ <small>(прописом)</small></p>			<p>Чеків на замовлення на _____ грн. _____ коп.</p>																																																																																																								
<p>Касир _____ <small>(підпис) (прізвище, ім'я, по батькові)</small></p>																																																																																																											

Виключити із замовлення-рахунка				Зворотний бік			
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)

Метрадатель _____
(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.2 — Зразок форми «Замовлення-рахунок»

ДОДАТОК Б
МАТЕРІАЛИ ДО РОЗДІЛУ 3



Рисунок Б.1 — Подавання шашлика

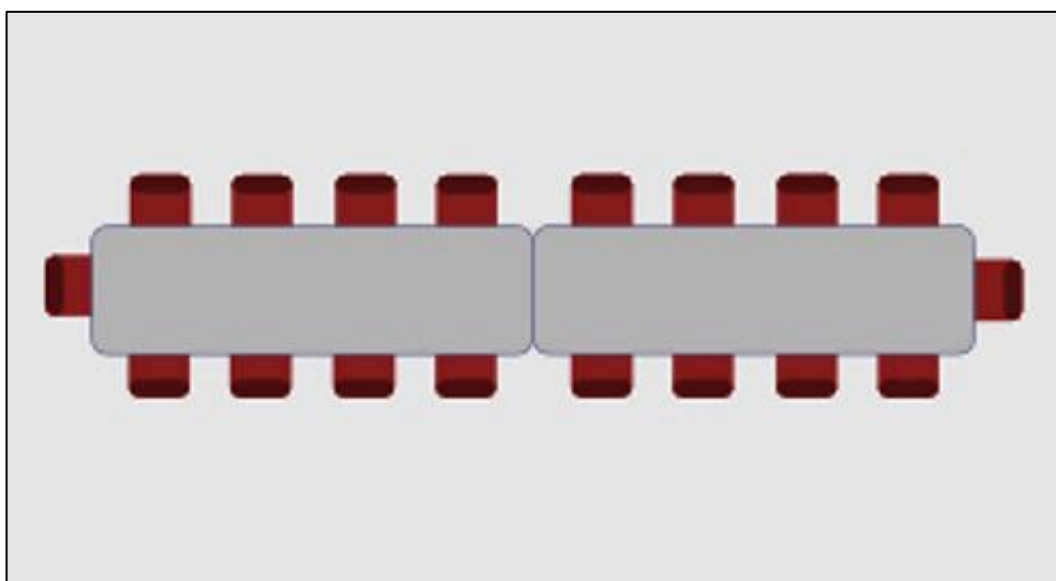


Рисунок Б.2 — Схема дислокації сервісу