

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

**Владислав Петрович ЗОЛОЧЕВСЬКИЙ**

**КУРСОВА РОБОТА**

**КОНФІГУРАЦІЯ ТЕМАТИЧНОГО БАНКЕТУ «СВЯТИЙ ВЕЧІР» НА  
18 ПЕРСОН У СПЕЦІАЛІЗОВАНІЙ ЗАКУСОЧНІЙ «ВАРЕНИЧНА»**

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

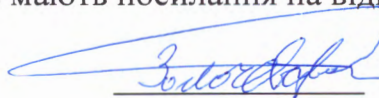


(підпис)

Тетяна МІТЯЄВА

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

Здобувач

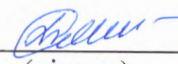


(підпис)

Владіслав ЗОЛОЧЕВСЬКИЙ


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

Владислав Петрович ЗОЛОЧЕВСЬКИЙ

1. Тема курсової роботи: «**КОНФІГУРАЦІЯ ДІЛОВОГО СНІДАНКУ У РЕСТОРАНІ НА 48 ПЕРСОН З ПРИВОДУ ВІДКРИТТЯ КОМЕРЦІЙНОЇ ВИСТАВКИ**»
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

  
(підпис)

Тетяна МІТЯЄВА  
«18» вересня 2023 р.

#### Завдання отримав

Здобувач

  
(підпис)

Владислав ЗОЛОЧЕВСЬКИЙ  
«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.....	10
Розділ 2 Розробка програми кількості сервісу .....	11
2.1 Складання меню сервісу.....	11
2.2 Складання карти напоїв.....	12
2.3 Розрахунок кількості і підбір сервісного персоналу .....	12
2.4 Розрахунок кількості і підбір столових меблів .....	13
2.5 Розрахунок кількості і підбір столової білизни .....	14
2.6 Генерування замовлення-рахунку .....	16
Розділ 3 Розробка програми якості сервісу .....	17
3.1 Вибір стилів подавання страв .....	17
3.2 Підбір столового посуду та приборів.....	17
3.3 Розробка схеми дислокації сервісу.....	18
3.4 Проектування графіку надання сервісу .....	19
Висновки .....	20
Список використаних джерел .....	<b>21</b>
Додаток А Матеріали до розділу 2 .....	23
Додаток Б Матеріали до розділу 3.....	24

## 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

Сучасний ресторанний бізнес — це вид економічної діяльності суб'єктів господарської діяльності щодо надання послуг відносно задоволення потреб споживачів у харчуванні з організуванням дозвілля або без нього [1].

Основний напрямок надання зажаданого сервісу в сфері гостинності пов'язаний із задоволенням не тільки встановлених, але й очікуваних потреб споживачів. Основна місія закладів ресторанного господарства типу «закусочна» полягає у продажі продукції власного виробництва (їжі і напоїв), як правило, призначених для споживання на місці [2].

Проте закусочні можуть організовувати дозвілля споживачів, незважаючи на те, що технічне оснащення закусочних поступається ресторанам, барам та кафе. Одним із таких заходів може стати надання сервісу за колективним замовленням.

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

Об'єкт дослідження — конфігурація основної послуги «Тематичний банкет «Святий вечір»» у спеціалізованій закусочній «Варенична».

Для реалізації поставленої мети були вирішено наступні завдання:

1. Дослідити сучасні тенденції надання основної послуги «Тематичний банкет» у закладі ресторанного господарства типу «Спеціалізована закусочна».
2. Розробити концепцію надання основної послуги «Тематичний банкет «Святий вечір»» у закладі ресторанного господарства типу «Варенична».
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: 21 сторінки основного тексту, 2 додатки, 9 таблиць та 3 рисунки.

## РОЗДІЛ 1

### ОБҐРУНТУВАННЯ КОНФІГУРАЦІЇ СЕРВІСУ

#### 1.1 Характеристика закладу ресторанного господарства

Типу «Закусочна» відповідають ті заклади ресторанного господарства, де обслуговування здійснюється методом «самообслуговування» та де переважає асортимент гарячих і холодних закусок, страв нескладного приготування, призначений для швидкого обслуговування споживачів [2].

Закусочні відносяться до групи тих закладів, які здійснюють продаж їжі і напоїв, як правило, призначених для споживання на місці, з показуванням розважальних вистав або без них. Розрізняють спеціалізовані закусо́чні: «Галушки», «Куліш», «Деруни», «Сосиски», «Млинці», «Пиріжки», «Чебуреки», «Шашлики», «Вареники», «Пельмені», «Піцерія» тощо.

Величина закладу ресторанного господарства характеризується місткістю (кількістю місць в залі) та кількістю випущених страв в зміну. Оптимальна кількість місць в залах закусо́чних загального типу та спеціалізованих закусо́чних дорівнює 25-50 місцям [3].

В сучасних закусо́чних звичайно використовується метод обслуговування «самообслуговування» через барну стійку.

Спеціалізована закусо́чна «Варенична» пропонує споживачам вареники (не менше 3 найменувань), холодні страви та закуски (не менше 5 найменувань), бульйони, гарячі напої та холодні напої власного виробництва (за сезоном), десерти. Також доречна пропозиція Гостям алкогольних, слабоалкогольних та безалкогольних напоїв та пива.

При проведенні банкетів зала закусо́чної звичайно закривається для доступу Гостей, які не запрошені замовниками банкету.

Норматив площі зали прийнято 1,6 м<sup>2</sup> на 1 місце. Однак при проведенні тематичного банкету розважальна програма є доречною. Тому норма площі зали на одну персону має бути не меншою ніж 2 м<sup>2</sup> [4].

## 1.2 Характеристика приводу сервісу

Свята в православ'ї займають важливе місце, їх загальна кількість перевищує число днів в році. Тому на довгі часи доводиться по кілька святкових подій, пов'язаних з ім'ям Ісуса Христа, Богородиці, святих або чудотворних ікон.

Найважливішим святом в православ'ї є Світле Воскресіння Христове — Свята Пасха. Далі йдуть 12 Великих, так званих дванадесятих свят: Різдво Христове; Стрітєння Господнє; Хрещення Господнє (Богоявлення); Преображення Господнє; Вхід Господній в Єрусалим (Вербна неділя); Вознесіння Господнє; Зішестя Святого Духа на апостолів (П'ятидесятниця), або день Святої Трійці; Воздвиження Хреста Господнього; Різдво Пресвятої Богородиці; Введення у храм Пресвятої Богородиці; Благовіщення Пресвятої Богородиці; Успіння Пресвятої Богородиці.

Різдво — одне з найбільш шанованих віруючими свят християнства. Відзначається воно 25 грудня (7 січня). Жоден з православних свят, крім Великодня, не відзначається так, як народження Ісуса Христа. Для католиків і протестантів Різдво є головним святом в році. Для православних велич свята Різдва затьмарює свято Пасхи, бо духовне воскресіння вважається важливіше земного народження. До святкування Різдва православні готуються 40-денним Різдвяним постом.

Різдвяний (Пилипів) піст триває 40 днів перед Різдвом Христовим: з 15 (28) листопада по 24 грудня (6 січня). Різдвяний піст називають ще Пилиповим. Це пов'язано із тим, що він починається в день пам'яті апостола Пилипа. В цей пост в понеділок, середу і п'ятницю не слід вживати рибу і олію. У вівторок і четвер дозволена варена їжа з рослинним маслом, а також вино. По суботах і неділях дозволяється вживання вареної їжі з рослинною олією, риба і вино.

Різдвяний (Пилипів) піст не вважається суворим, за винятком останніх днів — з 20 грудня (2 січня) — перед Різдвом. У ці дні їдять один раз, ввечері, і найпростішу їжу з рослинних продуктів. За Церковним Статутом строгий піст обов'язковий напередодні Різдва, коли тільки ввечері, при сходженні першої зірки, що сповіщає годину Різдва Христового, дозволяється сочиво (кутя) — сухі зерна (зазвичай пшениці), змочені у воді. Припустимо поєднання зерна злаків з медом.



Сочивом називають і зварені з медом зерна пшениці або овочі. Від слова «сочиво» день перед святом Різдва може іменуватися як «Сочельник», так і «Святвечір».

Слід звернути увагу на те, що Різдвяний піст і перша частина (Свята Чотиридесятниця) Великого посту тривають 40 днів. Це число має особливе значення в Біблії. Великий потоп тривав 40 днів. Після рабства в Єгипті 40 років мандрували євреї по пустелях разом з Мойсеєм, поки не з'явилося нове вільне покоління, яке набрало землю обітовану — Ханаан (Палестину). 40 днів постив без всякої їжі Мойсей перед тим, як отримав від Бога скрижалі (кам'яні дошки) із заповідями Божими. Після хрещення Ісус Христос пішов у пустелю, щоб молитвою і постом приготуватися до виконання свого приречення. 40 днів Христос не їв ніякої їжі.

Для полегшення долі душі померлого церква наказує посилено молитися за покійного 40 днів (Сорокоусти), після закінчення яких душа постає перед Богом для визначення посмертної долі. У містичному і магічному значенні число 40 означає абсолютну закінченість.

У різних місцевостях були свої харчові обрядові особливості, тому можливі відмінності в символічній кількості страв: найчастіше — 12, значно рідше 7 або 9. Вважається, що 12 страв на святковому столі вказує на побажання щасливих 12 місяців нового року для всієї родини. Більш того, за старих часів сама підготовка до приготування їжі в Різдвяний святвечір враховувала число «12»: вогонь в печі запалювали 12 полінами, які припасали і сушили 12 днів останнього, тобто дванадцятого місяця. Число «12» для страв вечері напередодні Різдва характерно не тільки для православних. Такий же підхід має місце і у католиків Литви.

Немає єдиного переліку всіх 12 страв, бо в кожній місцевості свої особливості: замість простого борщу — борщ з вушками, порожніми або з пісною начинкою (грибами). Борщ міг замінюватися капустаком. Але головними і постійними стравами для всіх залишаються узвар, кутя і пісні вареники.

Тривалість тематичного банкету «Святий вечір» буде складати до 4 годин в залежності від обсягів анімаційної програми. Тому загальний вихід їжі на одну персону має бути близько 1,2 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	Прямокутний, зіставний
Розташування ординарних гостей за столом	З усіх боків
Норма довжини стола на 1 ординарну персону, м	0,8
Норма обслуговування ординарних гостей	14
Наявність анімації	Так
Норма площі на персону, м <sup>2</sup>	2,0
Схема розміщення столів	Зосереджена
Вид сервісу за асортиментом страв і напоїв	Святкова вечеря
Тип меню	Банкетне
Ритуальні або тематичні страви	Кутя, борщ, вареники, узвар
Тривалість сервісу, год.	4
Загальний вихід їжі на персону, г	1200
Вихід напоїв на персону, мл	300
Кількість перемін страв	5
Послідовність перемін страв	Холодні закуски Борщ Гарячі страви Десерт Гарячі напої
Метод подачі страв за видами:	
холодні страви та закуски	Russian style
перші страви	European style
другі страви	Russian style
десерти	Russian style
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				
	Асорті з квашених овочів	100	18	100	18
44	Сьомга малосольна з гарніром	50/25	18	50/25	18
75	Салат картопляний з кальмарами	100	18	100	18
126	Ікра грибна із зеленим огірком	50	18	50	18
127	Перець, фарширований овочами	100	18	100	18
144	Судак заливний з гарніром	50/50	18	50/50	18
	Перша страва				
	Борщ грибний з галушками	250	18	250	18
	Гарячі страви				
373	Картопля, запечена з цибулею	150	18	150	18
1079	Вареники з капустою і грибами	100	18	200	25
1079	Вареники з картоплею	100	18	200	25
	Десерти				
1079	Вареники з яблуками	100	18	200	25
	Кутя	50	18	250	10
	Хлібобулочні вироби				
	Хліб пшеничний	45	18	15	150
	Хліб житній	15	18	15	50

Загальний вихід гарячих страв та холодних страв і закусок на персону складає 1275 г без врахування маси хліба.

## 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
	Безалкогольні напої				
	Соки фруктові	200	3,6	1,0	4
	Вода столова	200	3,6	1	4
	Узвар	300	18 порцій		
	Гарячі напої				
	Чай з лимоном і цукром	200	10 порцій	—	—
	Кава з цукром	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 14 [3].

Отже, потрібно залучити  $18 / 14 = 1,3 \approx 2$  сервісних працівника.

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	1	Готує зал до обслуговування. Полірує посуд, прибори. Здійснює попередню сервіровку. Отримує страви в роздавальні. Подає страви і напої. Прибирає використані предмети
2	Бармен-офіціант	4 розряд	1	Керує роботою офіціанта. Отримує предмети сервіровки. Здійснює попередню сервіровку. Отримує страви в роздавальні. 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 зіставним банкетним столом. 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 ресторанні чотиримісні, розмірами 1250 мм × 800 мм × 750 мм. Використовуючи формулу (2) отримуємо:

$$K_{\text{стіл}} = (18 - 2) \cdot 0,8 / 2 \cdot 1,25 = 5,12 \approx 5 \text{ столиків.}$$

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

Сервіс буде надаватися через барну стійку у залі закусочної, тому 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, чотиримісний	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 180 см × 130 см. Використовуючи формулу (3) отримуємо:

$$K_{\text{стіл}} = (0,5 \cdot 16 \cdot 0,8 + 2 \cdot 0,4) / 1,80 = 4 \text{ скатертин.}$$

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  $1,1 \cdot 18 \approx 20$  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	180 × 130	4
Полотняні серветки	45 × 45	20
Ручники	35 × 80	4
Рушники	100 × 40	3
Разом		31

## 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»
Перші страви	European style	Порційна подача страв
Гарячі страви	Russian style	Подача страв «у стіл»
Десерти	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				
Асорті з квашених овочів	Салатна ваза	Щипці	Закусочна тарілка	Закусочний набір
Сьомга малосольна з гарніром	Овальний лоток	Щипці		
Салат картопляний з кальмарами	Салатник	Салатна ложка		
Ікра грибна із зеленим огірком	Овальний лоток	Салатна ложка		
Перець, фарширований овочами	Овальний лоток	Салатна ложка		
Судак заливний з гарніром	Рибне блюдо	Лопатка		
Перші страви				
Борщ грибний з галушками	—	—	Баранчик з кришкою	Столова ложка
Гарячі страви				
Картопля, запечена з цибулею	Керамічне блюдо	Лопатка	Мілка столова тарілка	Основний набір
Вареники з капустою і грибами	Керамічна миска	Ложка столова		
Вареники з картоплею	Керамічна миска	Ложка столова		
Десерти				
Вареники з яблуками	Керамічна миска	Ложка столова	Десертна тарілка	Десертний набір
Кутя				
Узвар	Глечик	—	Стакан	

Використовується 6-ти порційний посуд. Кількість допоміжних приборів дорівнює кількості багатопорційного посуду. Кількість індивідуального посуду і приборів дорівнює кількості гостей з 10 процентним запасом.

### 3.3 Розробка схеми дислокації сервісу

Просторово-компонувальні рішення враховують розміщення столів (Додаток 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,  $\text{м}^2$ ;

$N_{\text{пл}}$  — 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	18 <sup>00</sup> – 18 <sup>20</sup>	Розстановка столів та стільців		+
2	18 <sup>00</sup> – 18 <sup>10</sup>	Отримання столового посуду, приборів та білизни	+	
3	18 <sup>10</sup> – 18 <sup>20</sup>	Підготовка приборів		+
4	18 <sup>10</sup> – 18 <sup>20</sup>	Підготовка скляного посуду		+
5	18 <sup>20</sup> – 18 <sup>40</sup>	Сервіровка столів	+	+
6	18 <sup>40</sup> – 19 <sup>00</sup>	Розстановка закусок, напоїв, хліба	+	+
7	19 <sup>00</sup> – 19 <sup>10</sup>	Зустріч гостей	+	
8	19 <sup>10</sup> – 19 <sup>15</sup>	Розсаджування гостей		+
9	19 <sup>45</sup> – 19 <sup>00</sup>	Убирання закусточних тарілок та приборів		+
10	20 <sup>45</sup> – 20 <sup>15</sup>	Анімаційна програма		
11	20 <sup>15</sup> – 20 <sup>30</sup>	Подача першої страви	+	+
12	20 <sup>45</sup> – 20 <sup>50</sup>	Убирання закусточних тарілок та приборів		+
13	20 <sup>45</sup> – 21 <sup>15</sup>	Анімаційна програма		
14	20 <sup>45</sup> – 21 <sup>45</sup>	Подавання других страв	+	+
15	22 <sup>00</sup> – 20 <sup>10</sup>	Убирання столових тарілок та приборів		+
16	22 <sup>00</sup> – 22 <sup>20</sup>	Подавання десертів		+
17	22 <sup>35</sup> – 22 <sup>45</sup>	Подавання гарячих напоїв		
18	23 <sup>00</sup>	Остаточний розрахунок	+	
19	23 <sup>00</sup> – 23 <sup>15</sup>	Проводжання гостей		+
20	23 <sup>15</sup> – 23 <sup>30</sup>	Прибирання посуду та приборів		+
21	23 <sup>30</sup> – 23 <sup>45</sup>	Прибирання столів		+
22	23 <sup>45</sup> – 23 <sup>55</sup>	Здавання використаної білизни	+	
23	23 <sup>45</sup> – 24 <sup>00</sup>	Розстановка столів та стільців		+

## ВИСНОВКИ

Під час виконання КР було отримано наступні результати:

1. Досліджено сучасні тенденції надання основної послуги «Тематичний банкет» у закладі ресторанного господарства типу «Спеціалізована закусочна». Встановлено, що торговельних зал закусочних спроможні обслуговувати сімейні свята.

2. Розроблено концепцію надання основної послуги «Тематичний банкет «Святий вечір»» у закладі ресторанного господарства типу «Варенична». Доцільно використовувати страви із грибів та риби, а також передбачити ритуальні страви — кутю, борщ, узвар.

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 (бармен-офіціант IV розряду) призначається старшим при наданні сервісу.

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

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

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства [Електронний ресурс] // Навчальні матеріали: [Сайт студентських робіт] – Режим доступу : [https://pidruchniki.com/11200611/turizm/organizatsiya\\_obsługovuvannya\\_barah](https://pidruchniki.com/11200611/turizm/organizatsiya_obsługovuvannya_barah) - Станом на 27. 10. 2019 р. - Назва з екрану.
2. Пятницька Н. О. Підручник «Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства» : навчальний посібник / Н. О. Пятницька. – Київ : Центр учбової літератури, 2011. - 584 с.
3. Заклади ресторанного господарства. Класифікація : ДСТУ 4281:2004. – [Чинний від 2004-03-31]. – Київ : Держстандарт України, 2004. - 12 с.
4. День Народження [Електронний ресурс] // Навчальні матеріали: [Вільна енциклопедія] – Режим доступу : <https://uk.wikipedia.org/wiki/> - Станом на 26. 10. 2019 р. - Назва з екрану.
5. Скибінський С. В., Іванова Л. О., Моргун О. Ф. Підручник «Маркетинг готельних послуг» : навчальний посібник / С. В. Скибінський, Л. О. Іванова, О. Ф. Моргун. – Львів : Видавництво Львівської комерційної академії, 2000. – 246 с.
6. Загальні принципи складання меню [Електронний ресурс] // Навчальні матеріали: [Студопедія] – Режим доступу : [https://studopedia.com.ua/1\\_129377\\_zagalni-printsipi-skladannya-menyu.html](https://studopedia.com.ua/1_129377_zagalni-printsipi-skladannya-menyu.html) - Станом на 04. 11. 2019 р. - Назва з екрана.
7. Загальні принципи складання винної карти [Електронний ресурс] // Навчальні матеріали: [Підручники для студентів] – Режим доступу : <https://westudents.com.ua/glavy/92230-skladannya-karti-vin.html> - Станом на 05.11.2019 р. - Назва з екрану.
8. Жуков Є. В. Особливості розробки системи НАССР у готелях / Є. В. Жуков // Актуальні питання розвитку торгівлі, туристичного та готельно-ресторанного бізнесу : Збірник тез доповідей Міжнародної науково-практичної інтернет-конференції, присвяченої 70-річчю Київського національного торговельно-економічного універси-

тету. – Харків, 24-25 листопада 2016 р.: Харків : КНТЕУ, ХТЕІ КНТЕУ, 2016. – 65 с.

9. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства [Електронний ресурс] // Навчальні матеріали: [Сайт студентських робіт] – Режим доступу :

[http://megalib.com.ua/content/768\\_43\\_Karti\\_napoiv\\_ta\\_vimogi\\_do\\_ih\\_skladannya.htm](http://megalib.com.ua/content/768_43_Karti_napoiv_ta_vimogi_do_ih_skladannya.htm)  
1 - Станом на 03. 11. 2019 р. - Назва з екрану.

10. Розрахунок та підбір меблів [Електронний ресурс] // Навчальні матеріали: [Файловий архів студентів] – Режим доступу :  
<https://studfiles.net/preview/5194390/page:4/> - Станом на 06. 11. 2019 р. - Назва з екрану.

11. Ресторанне господарство. Терміни та визначення : ДСТУ 3862-99. – [Чинний з 1999-03-26]. – Київ : Держстандарт України, 1999. – III, 31 с.

12. Умови складання замовлення – рахунку [Електронний ресурс] // Навчальні матеріали: [Первинні документи] – Режим доступу :  
<https://taxlink.ua/ua/documents/pervinni-dokumenti/zamovlennja-rahunok-z-rozrahunkovim-dokumentom.htm> – Станом на 06. 11. 2019 р. - Назва з екрану.

13. Організація ресторанного господарства [Електронний ресурс] // Навчальні матеріали: [Студопедія] – Режим доступу : <https://studopedia.info/7-49512.html>  
- Станом 06. 11. 2019 р. - Назва з екрану.

14. Підготовка до проведення банкету [Електронний ресурс] // Навчальні матеріали: [Навчальні матеріали онлайн] – Режим доступу :  
[https://pidruchniki.com/14051003/turizm/pidgotovka\\_provedennya\\_benketu](https://pidruchniki.com/14051003/turizm/pidgotovka_provedennya_benketu) - Станом на 06. 11. 2019 р. - Назва з екрану.

15. Заклади ресторанного господарства. Класифікація : ДСТУ 4281 : 2004. – [Чинний від 2004-03-31]. – Київ : Держстандарт України, 2004. – 12 с.

16. Кравець С. Г. Організація і техніка обслуговування : навч. пос. для студ. / С. Г. Кравець, Н. П. Камінська, О. Г. Оліферчук

## ДОДАТОК А

### МАТЕРІАЛИ ДО РОЗДІЛУ 2



Рисунок А.1 — Зразок столових меблів для надання сервісу

Додаток 11 до пункту 2.2 Методичних рекомендацій				Код за ЗКУД 0903127			
Заклад (підприємство) _____							
<b>ЗАМОВЛЕННЯ-РАХУНОК №</b> (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.			
9	10	11	12	13	14	15	16
Разом			X	Разом			X
З кофейного буфету на _____ год.				Разом			
				17	18	19	20
Разом			X	Разом			X
Ціна та сума перевірені _____ (посада) _____ (підпис) _____ (прізвище, ім'я, по батькові)				Аванс № _____ від _____ на _____ грн. _____ коп.			
" " _____ 200_р.				Доплата № _____ від _____ на _____ грн. _____ коп.			
Отримано разом _____ (пронисом) _____ грн. _____ коп.				За квіти за кв. № _____ від _____ на _____ грн. _____ коп.			
Касир _____ (підпис) _____ (прізвище, ім'я, по батькові)				Чек на замовлення на _____ грн. _____ коп.			

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)							
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.2 — Зразок форми «Замовлення-рахунок»

**ДОДАТОК Б**  
**МАТЕРІАЛИ ДО РОЗДІЛУ 3**

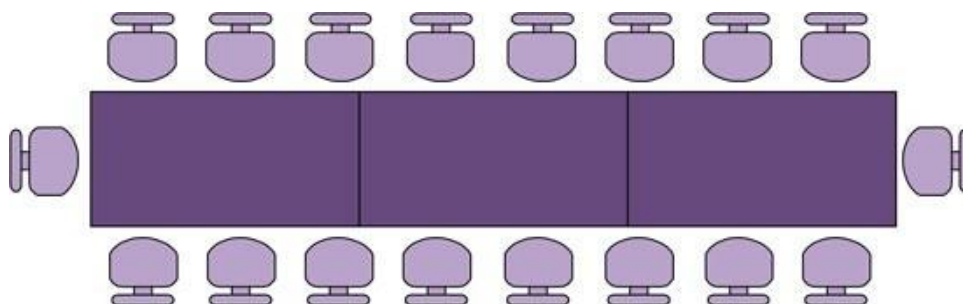


Рисунок Б.1 — Схема дислокації сервісу