

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

Інна Анатоліївна КІКТЬОВА

КУРСОВА РОБОТА

**КОНФІГУРАЦІЯ СНИДАНКУ В ЇДАЛЬНІ НА 20 ПЕРСОН З
ПРИВОДУ ЗАХИСТУ ДИСЕРТАЦІЇ**

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

Науковий керівник,
Кандидат економічних наук,
Доцент

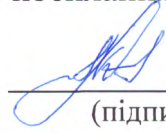


(підпис)

Тетяна МІТЯЄВА

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

Здобувач



(підпис)

Інна КІКТЬОВА

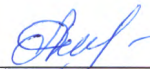
Підсумкова оцінка: 75/100 (літера / балів)

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

Інна Анатоліївна КІКТЬОВА

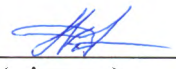
1. Тема курсової роботи: «КОНФІГУРАЦІЯ СНИДАНКУ В ІДАЛЬНІ НА 20 ПЕР-
СОН З ПРИВОДУ ЗАХИСТУ ДИСЕРТАЦІЇ»
2. Термін подання завершеної курсової роботи на кафедру – 30.11.2023 р.
3. Графік виконання роботи

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

Інна КІКТЬОВА
(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.....	9
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
Перелік джерел посилання	21
Додаток А Матеріали до розділу 2	23
Додаток Б Матеріали до розділу 3.....	25

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

Будь-яка професійна діяльність базується на певних принципах. Принцип (лат. *Principium* основа, початок) — цінність, яка є настановою для поведінки або оцінки, основне правило професійної діяльності [1].

Принципами організації обслуговування в закладах ресторанного господарства будь-яких типів є:

- задоволення потреб гостей в продукції і послугах;
- створення комфортних умов в обідніх залах;
- зручність і естетичність сервірування столу;
- відповідність видів послуг смакам споживачів та вимогам ринку, які знаходяться в стані постійного змінювання [2].

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

Об'єкт дослідження — конфігурація основної послуги «Сніданок на 20 персон» у закладі ресторанного господарства типу «Їдальня».

Для реалізації поставленої мети були вирішено наступні завдання:

1. Дослідити сучасні тенденції надання основної послуги «Сніданок» у закладі ресторанного господарства типу «Їдальня».
2. Розробити концепцію надання основної послуги «Сніданок з приводу захисту дисертації» у закладі ресторанного господарства типу «Їдальня».
3. Визначити потребу у кількості ресурсів, які потрібно задіяти для надання досліджуваного сервісу.
4. Спроекувати програму якості сервісу.

РОЗДІЛ 1

ОБҐРУНТУВАННЯ КОНФІГУРАЦІЇ СЕРВІСУ

1.1 Характеристика закладу ресторанного господарства

Їдальня — це заклад ресторанного господарства, котрий призначений для обслуговування певного контингенту споживачів, з різноманітним асортиментом продукції власного виробництва і закупних товарів, в якому страви можуть надавати у вигляді скомплектованих раціонів харчування [3].

Їдальні функціонують, як правило, за місцем роботи споживачів, у навчальних закладах, військових підрозділах, лікувальних та оздоровчих закладах, відділеннях лікарень, закладах соціальної підтримки малозабезпечених верств населення тощо. В їдальнях можуть функціонувати зали оздоровчого, лікувального та лікувально-профілактичного призначення. В якості спеціалізованих їдальнь розрізняють дієтичні їдальні.

Їдальні при вищих навчальних закладах відносяться до таких закладів РГ, які призначені для продажу їжі і напоїв для споживачів, об'єднаних за професійними ознаками. До таких споживачів відносяться:

- здобувачі вищої освіти;
- науково-педагогічні працівники;
- адміністративні та технічні працівники;
- відвідувачі вищого навчального закладу, які знаходяться у його приміщеннях у відрядженні, з діловими цілями, приймають участь в засіданнях рад, конференціях тощо.

Послугами харчування називають сукупність сервісу з виготовлення кулінарної продукції, її реалізації та організації споживання відповідно до типу і класу закладу: ресторан, бар, кафе, закусочна, їдальня тощо.

Підприємства харчування складаються з двох груп приміщень:

- призначених для обслуговування відвідувачів (надання сервісу);
- призначених для виготовлення кулінарної продукції.

Для надання сервісу в їдальнях використовують наступні приміщення [4]:

- вестибюль,
- облаштоване місце для зберігання верхнього одягу,
- зала,
- чоловіча туалетна кімната з приміщенням для миття рук,
- жіноча туалетна кімната з приміщенням для миття рук.

В їдальнях при вищих навчальних закладах можлива організація більше ніж однієї обідньої зали, наприклад — зала для професорсько-викладацького складу, зала дієтичного харчування тощо.

Оскільки обслуговування здійснюється безпосередньо у їдальні, то класифікаційною ознакою методу обслуговування є спосіб отримання їжі і доставки її до місця споживання. За цією ознакою розрізняють наступні методи: самообслуговування, обслуговування офіціантами і комбіновані методи.

В студентських їдальнях узвичаєно самообслуговування. Однак в окремих залах їдальнь при вищих навчальних закладах можливо застосування комбінованих методів надання сервісу. Тому для організації сервісу згідно з виданим завданням на курсову роботу доцільно передбачити часткове обслуговування сніданку офіціантами.

Оптимальні величини кількості місць в залах закритих їдальнь знаходиться в межах 50-200 місць.

Тому для надання сервісу у форматі сніданку з приводу захисту дисертації на 20 персон можливо використання як загальної торговельної зали, так і окремої зали для професорсько-викладацького складу.

Мінімально необхідна площа приміщення для надання запланованого сервісу визначається за нормативом площі (m^2) на одну персону. В банкетних залах та в обідніх залах закладів типу «Їдальня», оскільки програма сервісу не передбачає розважальної програми, танців та/або інших видів анімації, норма площі дорівнює від $1,6 m^2$ до $1,8 m^2$ на одну персону [2].

1.2 Характеристика приводу сервісу

Сніданком звичайно називають перший прийом їжі на день, який з'їдається до початку денної активності, протягом двох годин після пробудження, зазвичай не пізніше 10-00 ранку, та який містить від 20 до 35 відсотків від загальної добової потреби в енергії.

В теперішній час прийнято розглядати три моделі раціонів харчування, які пов'язані з енергетичними витратами організму [5]. Моделі харчування А, В і С ілюструють нормальний діапазон величин споживання енергії в залежності від рівня активності, статі, маси тіла і росту і віку (табл. 1.1).

Таблиця 1.1 — Моделі раціонів харчування.

Модель раціону	Витрати енергії	Калорійність, ккал
А	Малі	1500
В	Середні	2200
С	Високі	2800

Цільовим контингентом, для якого планується надати сервіс «Сніданок з приводу захисту дисертації», можуть бути наступні персони:

- іногородні члени спеціалізованої ради із захисту дисертацій;
- іногородні офіційні опоненти ;
- наукові керівники (консультанти);
- здобувачі наукового ступеню;
- інші особи.

Ці персони не зайняті важкою фізичною працею, тому модель їх раціону харчування відноситься до страти «В». З урахуванням того факту, що на сніданок має припадати від п'ятої частини до третини добової енергоємності раціону, калорійність сніданку має бути в межах від 450 ккал до 700 ккал.

Для надання сервісу доцільно обрати метод обслуговування «Обслуговування офіціантами», формат обслуговування — «Часткове обслуговування за столами». Розташування гостей за столами — розосереджене.

1.3 Концепція сервісу

Розглянуті відомості дозволяють розробити концепцію сервісу.

Таблиця 1.2 — Концепція сервісу.

Найменування ознаки	Характеристика ознаки
Вид сервісу за приводом	Неофіційний
Вид сервісу за розміщенням	За столом
Форма обслуговування офіціантами	Часткове обслуговування
Форма столів для ординарних гостей	Прямокутні, 6-ти місні
Розташування ординарних гостей за столом	З усіх боків
Норма довжини стола на 1 ординарну персону, м	Не застосовне
Норма обслуговування ординарних гостей	12
Наявність анімації	Ні
Норма площі на персону, м ²	1,6
Схема розміщення столів	Розосереджене
Вид сервісу за асортиментом страв і напоїв	Повний сніданок
Тип меню	Стандартне
Ритуальні або тематичні страви	Відсутні
Тривалість сервісу, год.	0,5
Загальний вихід їжі на персону, г	500
Вихід напоїв на персону, мл	300
Кількість перемін страв	3
Послідовність перемін страв	Холодні закуски Гарячі страви
Метод подачі страв за видами:	
холодні страви та закуски	Russian style
другі страви	European style
гарячі напої	European style

РОЗДІЛ 2

РОЗРОБКА ПРОГРАМИ КІЛЬКОСТІ СЕРВІСУ

2.1 Складання меню сервісу

Меню — це систематизований перелік страв, кулінарних, борошняних кондитерських, булочних виробів та напоїв, який пропонують споживачам у закладах харчування, де зазначено їх вихід, ціну та номер рецептури [3]. Проект меню сервісу наведено в табл. 2.1. Страви і кулінарні вироби підбиралися за рецептурами діючих збірників рецептур [6].

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.
	Гастрономічні товари				
41	Масло вершкове (порціями)	15	20	15	20
42	Сир «Голландський» (порціями)	15	20	15	20
	Холодні закуски та страви				
81	Салат із білокачанної капусти	100	20	100	20
160	Асорті м'ясе: яловичина відварна, галантин, буженина	25/25/25	20	25/25/25	20
889	Соус майонез з корнішонами	30	20	30	20
	Гарячі страви				
680	Запіканка картопляна з яловичиною	135	20	270	10
869	Соус грибний з томатом	25	20	50	10
	Хлібобулочні вироби				
	Хліб пшеничний	30	20	15	40
	Хліб житній	15	20	15	20

Загальний вихід гарячих страв та холодних страв і закусок на персону складає 400 г без врахування маси хліба.

2.2 Складання карти напоїв

Карта напоїв — систематизований 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. Алкогольні напої перед початком засідання спеціалізованої ради із захисту дисертацій не доречні.

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	100	2,0	1,0	3
	Вода столова	100	2,0	0,5	5
	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 12 [7].

Отже, потрібно залучити $20 / 12 = 2$ сервісні працівники.

При підборі сервісного персоналу з урахуванням потрібного рівню їх професійної компетентності доречним є прийняття до уваги інформації, яка міститься у Випуску 65 ДКХПП [8]. 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	Офіціант	4 розряд	1	Керує роботою офіціантів. 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 розосереджене розсаджування гостей. Тому столи не приставляються у банкетну фігуру, а розставляються острівним методом. При цьому планується двобічне розсаджування гостей за столами. При такому розсаджуванні розрахункова кількість столів визначається за наступною формулою:

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

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.

Для надання сервісу планується застосувати столи ресторанні чотиримісні, розмірами 1500 мм × 900 мм × 750 мм. Використовуючи формулу (2) отримуємо:

$$20 / 6 = 4 \text{ столи.}$$

Для сидіння планується застосувати стільці ресторанні одномісні, розмірами 450 мм × 530 мм × 850 мм. Для надання сервісу 20 гостям потрібно застосувати 20 стільці ресторанні одномісні.

При встановленні потреби у підсобних столах та сервантах доцільно прийняти, що їх кількість має бути не менше кількості секторів обслуговування. Оскільки для сервісу залучається два офіціанти, то можна визначити 1 сектор обслуговування (рис. Б.1). Приймаємо потребу у одній станції офіціанта розміром 1350 мм × 430 мм × 950 мм.

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, 6-місний	Прямокутний	1500×900×750	4
2	Стілець ресторанний		450×530×850	24
3	Станція офіціанта	Багатофункційна	1350×430×950	1

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.

Згідно розробленої концепції сервісу (табл. 1.2), прийняте розосереджене розсаджування гостей за столиками, які розставляються острівним методом. Тому потрібна кількість скатертин дорівнює кількості банкетних столів, а саме — потрібно 4 скатертин. Оскільки розмір стільниці 1500 мм × 900 мм, а спуск скатертини має бути 20-25 см з кожного краю [7], то розмір кожної скатертини має не перебільшувати 200 см × 140 см.

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

$$K_{\text{серв}} = 1,1 \cdot N_{\text{кув}}, \quad (3)$$

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

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

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

Отже, потрібно задіяти $1,1 \cdot 20 \approx 22$ 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

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

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.

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

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

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	200 × 140	4
Полотняні серветки	45 × 45	22
Ручники	35 × 80	4
Рушники	100 × 40	3
Разом		38

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 Б.

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
Гастрономічні товари	Russian style	Подача страв «у стил»
Холодні закуски та страви	European style	Порційна подача страв
Гаряча страва	European style	Порційна подача страв
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
Гастрономічні товари				
Масло вершкове (порціями)	Пиріжкова тарілка	Ніж для масла	—	Закусочний ніж
Сир «Голландський» (порціями)	Пиріжкова тарілка	Ніж для сиру	—	—
Холодні закуски та страви				
Салат із білокачанної капусти	—	—	Салатник	Закусочний набір
Асорті м'ясе	—	—	Закусочна тарілка	Закусочний набір
Соус майонез з корнішонами	Соусник на пиріжковій тарілці	Чайна ложка	Закусочна тарілка	Закусочний набір
Гарячі страви				
Запіканка картопляна з яловичиною	—	—	Фарфорове блюдо	Столовий набір
Соус грибний з томатом	—	—	Соусник	—
Хлібобулочні вироби				
Хліб пшеничний	Закусочна тарілка	—	Пиріжкова тарілка	—
Хліб житній				

Багатопорційний посуд та допоміжні прибори використовуються у кількості, яка дорівнює кількості столів. Кількість індивідуального посуду та основних приборів дорівнює кількості гостей з урахуванням 10 відсоткового запасу.

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 $1,6 \cdot 20 = 32 \approx 32 \text{ м}^2$.

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	8 ³⁰ – 8 ⁴⁰	Розстановка столів та стільців		+
2	8 ³⁰ – 8 ⁴⁰	Отримання столового посуду, приборів та білизни	+	
3	8 ⁴⁰ – 8 ⁴⁵	Підготовка приборів		+
4	8 ⁴⁵ – 8 ⁵⁰	Підготовка скляного посуду		+
5	8 ⁴⁵ – 8 ⁵⁵	Сервіровка столів	+	+
6	8 ⁵⁵ – 9 ⁰⁰	Розстановка холодних закусок, напоїв, хліба	+	+
7	9 ⁰⁰ – 9 ⁰⁵	Зустріч гостей	+	
8	9 ⁰⁵ – 9 ¹⁰	Розсаджування гостей		+
9	9 ²⁰ – 9 ²⁵	Убирання закусточних тарілок та приборів		+
10	9 ²⁰ – 9 ²⁵	Подавання гарячої страви	+	+
11	9 ³⁰ – 9 ³⁵	Прибирання посуду та приборів		+
12	9 ³⁰ – 9 ²⁵	Подавання гарячих напоїв	+	+
13	9 ³⁵	Остаточний розрахунок	+	
14	9 ³⁵ – 9 ⁴⁰	Проводження гостей		+
15	9 ⁴⁰ – 9 ⁴⁵	Прибирання столів		+
16	9 ⁴⁵ – 9 ⁵⁰	Здавання використаної білизни	+	
17	9 ⁴⁵ – 9 ⁵⁰	Розстановка столів та стільців		+

ВИСНОВКИ

Під час виконання КР було отримано наступні результати:

1. Досліджено сучасні тенденції надання основної послуги «Замовний сніданок в їдальні». Встановлено, що для надання сервісу можливо використання зали для професорсько-викладацького складу.

2. Розроблено концепцію надання сервісу «Сніданок в їдальні з приводу захисту дисертації». Доцільно обрати європейський стиль подачі страв на стіл.

3. Визначено потребу у кількості ресурсів, які потрібно задіяти для надання досліджуваної послуги, у тому числі доцільно залучити сервісну бригаду у складі одного офіціанта IV розряду та одного офіціанта III розряду.

4. Спроектовано програму якості сервісу, яка включає в себе дислокацію надання сервісу та графік координованого обслуговування сервісною бригадою.

Результати, які отримано під час виконання КР, доцільно використовувати у сучасних закладах РГ типу «Їдальня при вищому навчальному закладі».

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-те видання. — 2019. —
6. Карта напоїв та вимоги їх складання [Електронний ресурс] /. — Електрон. текстові дан. — 2014. — Режим доступу: 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



Рисунок А.2 — Зовнішній вигляд станції офіціанта

ДОДАТОК Б
МАТЕРІАЛИ ДО РОЗДІЛУ 3

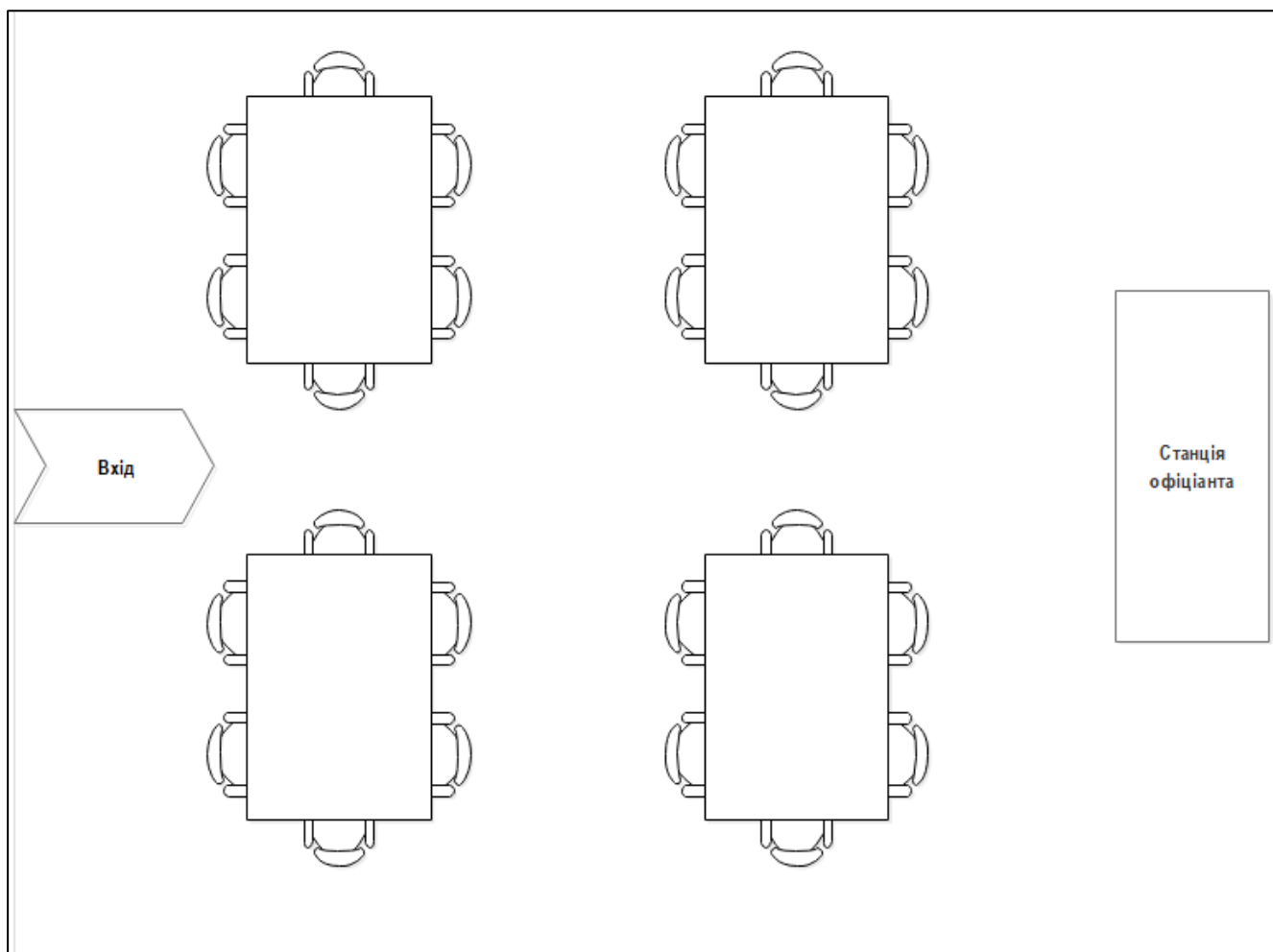


Рисунок Б.1 — Схема дислокації сервісу