

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

**Катерина Олександрівна ЛУНЬОВА**

**КУРСОВА РОБОТА**

**КОНФІГУРАЦІЯ СНИДАНКУ НА 40 ПЕРСОН У КАФЕ-БАРІ З  
ПРИВОДУ ВІДКРИТТЯ НАУКОВОЇ КОНФЕРЕНЦІЇ**

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)

Катерина ЛУНЬОВА

Підсумкова оцінка: 80/c (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

Катерина Олександрівна ЛУНЬОВА


1. Тема курсової роботи: «**КОНФІГУРАЦІЯ СНІДАНКУ НА 40 ПЕРСОН У КАФЕ – БАРИ З ПРИВОДУ ВІДКРИТТЯ НАУКОВОЇ КОНФЕРЕНЦІЇ**»
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  
  
Катерина ЛУНЬОВА  
(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
Список використаних джерел .....	<b>21</b>
Додаток А Матеріали до розділу 2 .....	22
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

Розвиток закладів ресторанного господарства усіх типів безпосередньо пов'язаний з пошуком нових можливостей для надання сервісу споживачам продукції та послуг цієї сфери господарської діяльності.

Заклади ресторанного господарства типу «Кафе» характеризуються широким асортиментом страв нескладного готування, кондитерських виробів і напоїв [1]. В них застосовують самообслуговування або обслуговування офіціантами. Якщо в склад кафе входить бар, торговельна зала якого суміжна з торговельною залою кафе або барна стойка розміщена в торговельній залі кафе, то такий заклад відносять до типу «Кафе-бар» [2]. Кафе загального типу реалізують фірмові та замовні страви, пропонують широкий асортимент гарячих та холодних напоїв, холодних страв і закусок, других гарячих страв. З перших страв допускаються тільки бульйони.

Мета курсової роботи полягає у моделюванні конфігурації надання основної послуги «Сніданок» закладом ресторанного господарства типу «Кафе-бар».

Об'єкт дослідження — конфігурація основної послуги «Замовний сніданок» у «Кафе-барі».

Для реалізації поставленої мети були вирішено наступні завдання:

1. Дослідити сучасні тенденції надання основної послуги «Замовний сніданок» у закладі ресторанного господарства типу «Кафе-бар».
2. Розробити концепцію надання основної послуги «Замовний сніданок» у закладі ресторанного господарства типу «Кафе-бар».
3. Визначити потребу у кількості ресурсів, які потрібно задіяти для надання досліджуваного сервісу.
4. Спроекувати програму якості сервісу.

Загальний обсяг курсової роботи становить: 20 сторінок основного тексту, 2 додатки, 9 таблиць та 3 рисунки.

## РОЗДІЛ 1

### ОБҐРУНТУВАННЯ КОНФІГУРАЦІЇ СЕРВІСУ

#### 1.1 Характеристика закладу ресторанного господарства

Найтриваліший сервіс Гостям надають ресторани, оскільки обслуговування здійснюється офіціантами, до того ж страви із меню ресторану потребують замовного виготовлення і подачі. Тому у споживачів велику популярність мають кафе.

Кафе – це заклад харчування і відпочинку споживачів з наданням обмеженого у порівнянні з рестораном асортименту продукції. Кафе, так само як і ресторани, поєднують виробництво, реалізацію та організацію споживання продукції з організацією відпочинку та розваг споживачів. Обслуговування ведеться офіціантами, барменами, метрдотелями, допускається і самообслуговування. Якщо в склад кафе входить бар, торговельна зала якого суміжна з торговельною залою кафе або барна стойка розміщена в торговельній залі кафе, то такий заклад відносять до типу «Кафе-бар» [2]

Кафе реалізують фірмові, замовлені страви, вироби та напої, пропонують широкий асортимент гарячі і холодних напоїв, холодних страв і закусок, других гарячих страв, в тому числі фірмових, замовних з урахуванням спеціалізації. З перших страв допускаються тільки бульйони.

У кафе застосовується металевий посуд, і столові прилади з нержавіючої сталі, порцеляновий, напівфарфорового посуд і посуд з аркопала, сортовий скляний посуд без малюнка і паперові серветки. В окремих видах кафе допускається використання білих або кольорових скатертин, полотняних серветок.

Кафе мають спрощену, у порівнянні з ресторанами, структуру приміщень для споживачів. Так, від них не вимагається наявність банкетної зали, аванзали, вестибюлю, гардеробу танцювального майданчика тощо. Меншими є і розміри залів. Оптимальна кількість місць в залах кафе-барів загального типу дорівнює 25-50 місцям [3].

Норматив площі зали в кафе-барах прийнятий 1,6 м<sup>2</sup> на 1 місце [4].

## 1.2 Характеристика приводу сервісу

Конгреси, конференції, симпозіуми, семінари, «круглі столи» та інші заходи проводяться в палацах культури, театрах, будинках науково-технічної пропаганди, конференц-залах готелів або виставкових центрів. За організацією обслуговування їх можна умовно класифікувати таким чином [3].

До першої групи належать заходи, які відбуваються за участю жителів міста. Їх звичайно проводять у другій половині дня з однією перервою між засіданнями тривалістю 20 хв. Обслуговують учасників під час перерви, перед початком заходу і після нього.

До другої групи належать заходи, які проводяться за участю іногородніх делегатів протягом одного робочого дня з двома-трьома перервами між засіданнями.

До третьої групи належать заходи, які проводяться за участю іногородніх делегатів протягом декількох днів.

Важливою складовою організації таких заходів є надання послуг харчування. Для цього за місцем проведення заходу можуть бути використані діючі ресторани, кафе, буфети при виставкових центрах, театрах, спортивних спорудах тощо. Відповідно до цього складають і план обслуговування.

Сніданком є перший прийом їжі дня, з'їдений або до начала щоденної активності, або на її початку, протягом 2 годин після пробудження, зазвичай не пізніше 10-00 ранку, який містить від 20 % до 35 % від загальної добової потреби в енергії.

Існує декілька традиційних видів сніданку, які розрізняються між собою шириною асортименту пропозицій в меню. Доцільно обрати формат сніданку «Повний» (*Full breakfast*). Меню такого сніданку може: м'ясні або рибні гастрономічні товари, овочеві закуски, страви із яєць, круп, овочів, картоплі, випічка, сир, масло, чай, кава або какао. Використання аперетайзерів, аперитивів, гарячих закусок та основних страв із м'яса, птиці, риби та грибів не виглядає доречним.

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 1.1 — 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
Норма довжини стола на 1 почесну персону, м	Не застосовне
Форма столів для ординарних гостей	Прямокутні, 4-х місні
Кількість місць за круглим столом	Не застосовне
Розташування ординарних гостей за столом	З усіх боків
Норма довжини стола на 1 ординарну персону, м	0,8
Норма обслуговування ординарних гостей	20
Наявність анімації	Ні
Норма площі на персону, м <sup>2</sup>	1,6
Схема розміщення столів	Розосереджене
Вид сервісу за асортиментом страв і напоїв	Full breakfast
Тип меню	Розширене
Ритуальні або тематичні страви	Не застосовне
Тривалість сервісу, год.	1,0
Загальний вихід їжі на персону, г	500
Вихід напоїв на персону, мл	300
Кількість перемін страв	4
Послідовність перемін страв	Холодні закуски Другі гарячі страви Десерти Гарячі напої
Метод подачі страв за видами:	
холодні страви та закуски	Russian style
гарячі закуски	Не застосовне
перші страви	Не застосовне
другі страви	European style
десерти	European 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 [4].

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)	20	40	20	40
42	Сир «Голандський» (порціями)	20	40	20	40
	Холодні закуски та страви				
137	Оселедець січений	100	40	100	40
	Огірки та помідори свіжі	50/50	40	50/50	40
	Гарячі страви				
474	Омлет, фарширований м'ясними продуктами	210	40	210	40
	Десерт				
	Чизкейк	80	40	80	40
	Хлібобулочні вироби				
	Хліб пшеничний	30	50	15	100
	Хліб житній	15	50	15	50

Загальний вихід закусок та страв за меню на персону складає 530 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	50	2,0	1,0	2
	Вода столова	50	2,0	1,0	2
	Гарячі напої				
	Чай в асортименті	200	22 порції	—	—
	Кава в асортименті	150	22 порції		

## 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 20 [3].

Отже, потрібно залучити  $40 / 20 = 2$  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 [5]. Склад сервісної бригади наведено у табл. 2.3.

Таблиця 2.3 — Склад сервісної бригади

№ п/п	Професія	Кваліфікація	Кількість	Завдання
1	Офіціант	3 розряду	2	Готує зал до обслуговування. Полірує посуд, прибори. Здійснює попередню сервіровку. Отримує страви на і подає страви і напої. Прибирає використані предмети
2	Бармен	4 розряд	1	Керує роботою офіціанта. Розраховується зі споживачами. Здає виручку в головну касу.
	Разом		3	

#### 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 розставляються острівним методом. При двобічному розсаджуванні розрахункова кількість столів визначається за наступною формулою:

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

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 1250 мм × 800 мм × 750 мм. Використовуючи формулу (2) отримуємо:

$$40 / 4 = 10 \text{ столів.}$$

Для сидіння планується застосувати стільці ресторанні одномісні, розмірами 450 мм × 530 мм × 850 мм. Для надання сервісу 40 гостям потрібно застосувати 40 стільців ресторанних одномісні.

Сервіс буде надаватися через барну стійку у залі кафе-бару, 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	прямокутні	1250×800×750	10
2	Стілець ресторанний		450×530×850	40

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 13 скатертин. Оскільки розмір стільниці 1250 мм × 800 мм, а спуск скатертини має бути 20-25 см з кожного краю [6], то розмір кожної скатертини має не перебільшувати 180 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;

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

Отже, потрібно задіяти  $1,1 \cdot 40 = 44$  серветки. 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.

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

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

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	180 × 140	10
Полотняні серветки	45 × 45	44
Ручники	35 × 80	4
Рушники	100 × 40	3
Разом		61

## 2.6 Генерування замовлення-рахунку

Замовлення рахунок є документом, що використовується для оформлення замовлення на обслуговування заходів. Зазначений документ є підтвердженням відпуску виробів кулінарії та напоїв замовнику у межах договірних відносин. Дані, що зазначаються в аналізованому документі, є результатом узгодження із замовником. Замовлення-рахунок використовується з метою ведення первинного обліку та детального узгодження замовлення виробів, що повинні бути представлені на столі.

Бланк замовлення-рахунку складається із двох сторінок, та містить заголовну частину та сегмент бланку, що представлений у вигляді трьох таблиць.

В заголовній частині зазначається:

1. Назва закладу (підприємства), якому робиться замовлення;
2. Назва документу (замовлення-рахунок), його номер;
3. Код за ЗКУД ;
4. Кількість персон, на яку робиться замовлення;
5. Вказівка на замовника (найменування організації-замовника або ПІБ приватної особи);
6. Найменування залу;
7. Дата та час обслуговування.

Завершується оформлення бланку проставленням дати і підписом особи, що відповідальна за обслуговування заходу.

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 стил»
Другі страви	European style	Порційна подача страв
Десерти	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	Закусочна тарілка	Закусочний набір
Сир «Голандський» (порціями)	Пиріжкова тарілка	Ніж для сиру		
Холодні закуски та страви				
Оселедець січений	Овальний лоток	Лопатка		
Огірки та помідори свіжі	Салатна ваза	Щипці		
Гарячі страви				
Омлет, фарширований м'ясними продуктами	—	—	Баранчик з клошем	Столовий набір
Десерт				
Чизкейк	Салатна ваза	Лопатка	Мілка десертна тарілка	Десертний набір
	Кругле блюдо	Лопатка		
Хлібобулочні вироби				
Хліб пшеничний	Дерев'яна хлібниця	—	Пиріжкова тарілка	—
Хліб житній				

Використовується 4-х 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  $1,6 \cdot 40 = 64 \text{ м}^2$ .

### 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	7 <sup>00</sup> – 7 <sup>30</sup>	Розстановка столів та стільців		+
2	7 <sup>00</sup> – 7 <sup>10</sup>	Отримання столового посуду, приборів та білизни	+	
3	7 <sup>10</sup> – 7 <sup>20</sup>	Підготовка приборів		+
4	7 <sup>10</sup> – 7 <sup>20</sup>	Підготовка скляного посуду		+
5	7 <sup>20</sup> – 7 <sup>40</sup>	Сервіровка столів		+
6	7 <sup>40</sup> – 8 <sup>00</sup>	Розстановка холодних закусок, напоїв, хліба		+
7	8 <sup>00</sup> – 8 <sup>05</sup>	Зустріч гостей	+	
8	8 <sup>05</sup> – 8 <sup>10</sup>	Розсаджування гостей		+
9	8 <sup>10</sup> – 8 <sup>15</sup>	Розливання напоїв		+
10	8 <sup>25</sup> – 8 <sup>30</sup>	Прибирання порожніх блюд та пляшок		+
11	8 <sup>25</sup> – 8 <sup>30</sup>	Убирання закусточних тарілок та приборів		+
12	8 <sup>30</sup> – 8 <sup>35</sup>	Подавання гарячої страви		+
13	8 <sup>40</sup> – 8 <sup>45</sup>	Прибирання посуду та приборів		+
14	8 <sup>40</sup> – 8 <sup>45</sup>	Подавання гарячих напоїв		+
15	9 <sup>00</sup>	Остаточний розрахунок		+
16	9 <sup>00</sup> – 9 <sup>10</sup>	Проводження гостей		+
17	9 <sup>10</sup> – 9 <sup>30</sup>	Прибирання столів		+
18	9 <sup>30</sup> – 9 <sup>35</sup>	Здавання використаної білизни	+	
19	9 <sup>30</sup> – 9 <sup>40</sup>	Розстановка столів та стільців		+

## ВИСНОВКИ

Під час виконання КР було отримано наступні результати:

1. Досліджено сучасні тенденції надання основної послуги «Замовний сніданок» у закладі ресторанного господарства типу «Кафе-бар». Встановлено, що торговельний зал кафе-бару має бути закритим на спецобслуговування.

2. Розроблено концепцію надання основної послуги «Замовний сніданок» у закладі ресторанного господарства типу «Кафе-бар». Показано, що доцільно обрати розширене меню з чотирма перемінами страв.

3. Визначено потребу у кількості ресурсів, які необхідно залучити для надання досліджуваної послуги, у тому числі доцільно залучити сервісну бригаду у складі двох офіціантів. 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 сніданку в 1 годину.

Результати, які отримано під час виконання КР, доцільно використовувати у закладах ресторанного господарства типу «Кафе-бар».

## 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

## **ДОДАТКИ**



ДОДАТОК Б  
МАТЕРІАЛИ ДО РОЗДІЛУ 3

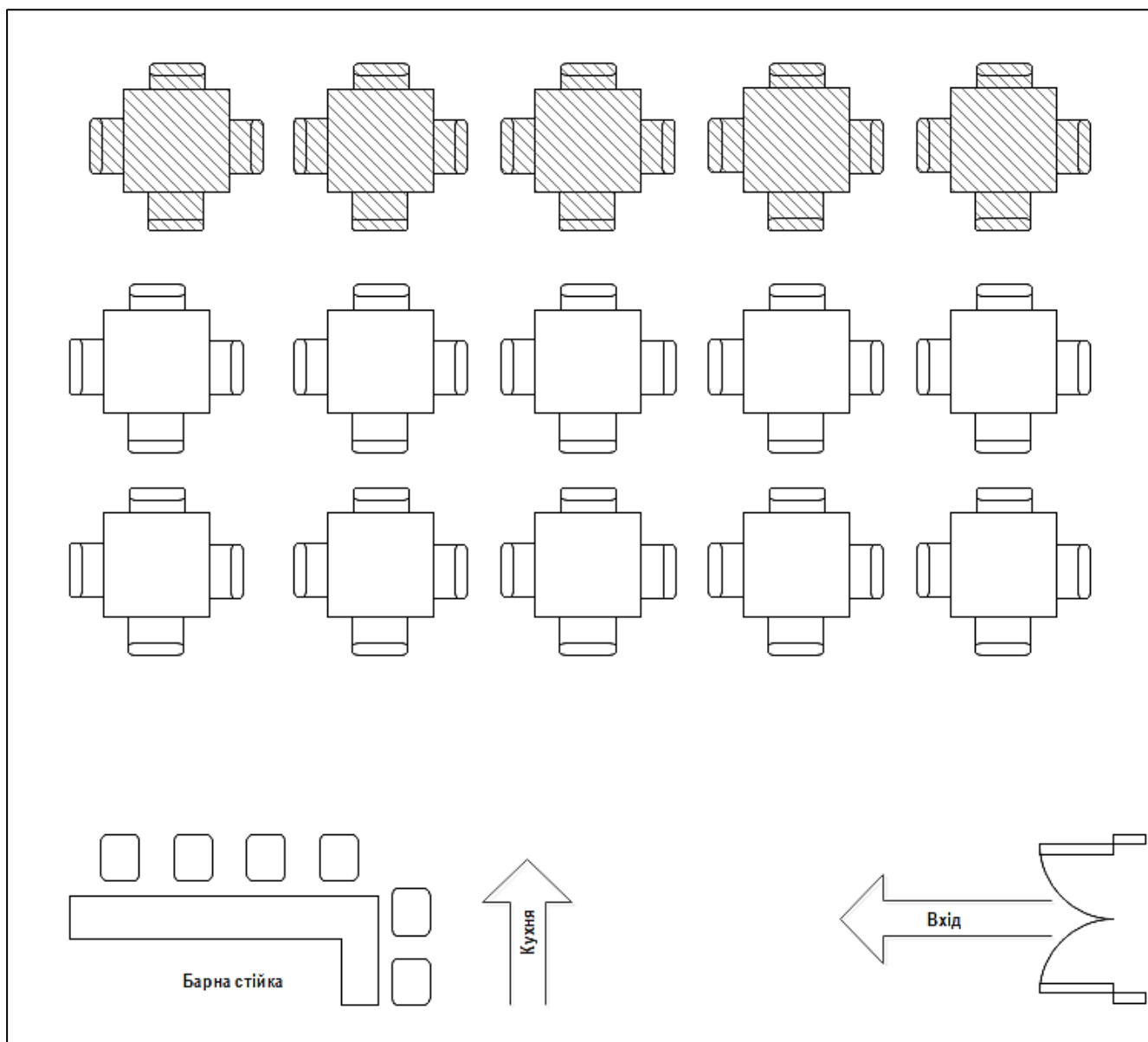


Рисунок Б.1 — Схема дислокації сервісу