

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

Анжеліка Геннадіївна ОЛЬХОВСЬКА

КУРСОВА РОБОТА

**КОНФІГУРАЦІЯ СВЯТКОВОГО ОБІДУ НА 20 ПЕРСОН У КАФЕ-
БАРІ З ПРИВОДУ НАРОДЖЕННЯ ОНУЧКИ**

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)

Анжеліка ОЛЬХОВСЬКА

Підсумкова оцінка: 60/€ (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

Анжеліка Геннадіївна ОЛЬХОВСЬКА

1. Тема курсової роботи: **«КОНФІГУРАЦІЯ СВЯТКОВОГО ОБІДУ НА 20 ПЕРСОН У КАФЕ-БАРИ З ПРИВОДУ НАРОДЖЕННЯ ОНУЧКИ»**
2. Термін подання завершеної курсової роботи на кафедру – 30.11.2023 р.
3. Графік виконання роботи

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

Завдання видав

Науковий керівник,
Кандидат економічних наук,
доцент

 Тетяна МІТЯЄВА
(підпис)

«18» вересня 2023 р.

Завдання отримав

Здобувач

 Анжеліка ОЛЬХОВСЬКА
(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	21
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

Заклад ресторанного господарства — організаційно-структурна одиниця у сфері ресторанного господарства, яка здійснює виробничо-торговельну діяльність: виробляє і (або) доготовляє, продає і організує споживання продукції власного виробництва і закупних товарів, може організувати дозвілля споживачів [1]. Заклади РГ можуть обслуговувати як індивідуальних споживачів, так і приймати замовлення на організацію колективних святкових заходів.

Кафе — це заклад РГ із широким асортиментом страв нескладного готування, кондитерських виробів і напоїв, в якому застосовують самообслуговування або обслуговування офіціантами [2]. Кафе, як і ресторани, організують харчування і відпочинок споживачів, проте вони надають обмежений, у порівнянні з рестораном, асортимент продукції.

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

Об'єкт дослідження — конфігурація основної послуги «Святковий обід з приводу народження онука» у кафе-барі.

Для реалізації поставленої мети були вирішено наступні завдання:

1. Дослідити сучасні тенденції надання основної послуги «Святковий обід» у закладі ресторанного господарства типу «Кафе-бар».

2. Розробити концепцію надання основної послуги «Святковий обід з приводу народження онука» 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.

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 3 рисунки.

РОЗДІЛ 1

ОБҐРУНТУВАННЯ КОНФІГУРАЦІЇ СЕРВІСУ

1.1 Характеристика закладу ресторанного господарства

Кафе — це заклад РГ із широким асортиментом страв нескладного готування, кондитерських виробів і напоїв, в якому застосовують самообслуговування або обслуговування офіціантами [2]. Вони організують харчування і відпочинок споживачів, але з наданням обмеженого у порівнянні з рестораном асортименту продукції власного виробництва.

Кафе реалізують фірмові, замовні та порційні страви, вироби та напої, пропонують широкий асортимент гарячих і холодних напоїв, холодних страв і закусок, других гарячих страв, в тому числі фірмових, замовних з урахуванням спеціалізації. З перших страв допускаються тільки нескладного приготування, наприклад — прозорі супи.

Кафе, так само як і ресторани та бари, поєднують виробництво, реалізацію та організацію споживання продукції з організацією відпочинку та дозвілля споживачів. Обслуговування здійснюється офіціантами, барменами, метрдотелями, допускається і самообслуговування. У кафе застосовується металевий посуд і столові прибори із нержавіючої сталі, порцеляновий, напівфарфоровий посуд і посуд з пластика, сортовий скляний посуд без малюнка і паперові серветки. В окремих видах кафе допускається використання білих або кольорових скатертин, полотняних серветок.

Кафе розрізняють за асортиментом реалізованої продукції — загального типу, кафе-морозиво, кафе-кондитерська, кафе-молочна. За контингентом споживачів — кафе молодіжне, дитяче та ін.

Кафе-бар — це різновид кафе, до складу якого входить бар, торговельна зала якого суміжна з торговельною залою кафе або барна стойка розміщена в торговельній залі кафе.

Кафе загального типу та спеціалізовані відносяться до загальнодоступних закладів ресторанного господарства. Оптимальна кількість місць в залах кафе-барів загального типу дорівнює 50-100 місцям [3].

Тому організація дозвілля споживачів не розглядається як пріоритетний напрямок надання сервісу. Між тим організація банкетного обслуговування у закусочних може надати додаткові бізнесові перспективи.

Норматив площі обідньої зали (без роздавальної) для кафе встановлений не менше 1,6 м² на 1 місце в залі [4]. Однак при проведенні колективних заходів розважальна програма є доречною. Тому норма площі зали на одну персону бажана не менше ніж 2 м².

1.2 Характеристика приводу сервісу

Святкування дня народження онука — це сімейне свято. На нього новітні дідусь та бабуся запрошують своїх родичів та добрих знайомих. Формат такого заходу — неофіційний, але при цьому можливо виокремлення господарів столу як почесних гостей.

Обід — це другий або третій прийом їжі після пробудження, спожитий в середині дня, не раніше 12-00 і не пізніше 15-00, який містить від 40 % до 50 % від загальної добової потреби в енергії.

На обід обов'язково мають подаватися:

— перша (гаряча чи холодна за сезоном) страва, загальним виходом порції від 300 г до 500 г;

— друга гаряча страва, де основним компонентом є нежирні сорти м'яса, птиці або риба (виходом 50-100 г), з овочевим гарніром (до 150 г виходом) і нежирним соусом (25-50 г).

Бажана наявність холодної закуски у вигляді натуральних овочів або овочевого салату. На десерт доречні компоти або свіжі фрукти за сезоном. Загальний вихід страв на одну персону за меню обіднього прийому їжі сягає до 800 г без врахування хлібу 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	Так
Норма довжини стола на 1 почесну персону, м	1,0
Форма столів для ординарних гостей	Буквою «П»
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 гостей	10
Наявність анімації	Так
Норма площі на персону, м ²	1,6
Схема розміщення столів	Зіставні, зосереджені
Вид сервісу за асортиментом страв і напоїв	Святковий обід
Тип меню	Розширене
Ритуальні або тематичні страви	Не застосовне
Тривалість сервісу, год.	1,5
Загальний вихід їжі на персону, г	800
Вихід напоїв на персону, мл	200
Кількість перемін страв	5
Послідовність перемін страв	Холодні закуски Гарячі закуски Перша страва Друга страва Десерт
Метод подачі страв за видами:	
холодні страви та закуски	Russian style
гарячі закуски	European style
перші страви	European style
другі страви	European style
десерти	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 [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				
	Масло (порціями)	15	20	15	20
	Сьомга малосольна з огірком	25/10	20	25/10	20
	Грецький салат	100	20	200	10
	Гарячі закуски				
	Жульєн з грибів	75	20	150	10
	Перша страва				
	Консоме борщок з гострими грінками «Д'яблі»	250/25	20	500/50	20
	Другі страви				
	Котлета по-київські з картоплею, смаженою у фритюрі	125/100	20	125/100	20
	Десерт				
	Морозиво в асортименті	150	20	150	20
	Хлібобулочні вироби				
	Хліб пшеничний	30	20	15	40
	Хліб житній	15	20	15	20

Загальний вихід страв за меню на персону складає 875 г без врахування маси хлібобулочних виробів.

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				
	Шампанське	100	2,0	0,7	3
	Горілка	50	1,0	1,0	1
	Коньяк	50	1,0	0,5	2
	Вина десертні та лікерні	100	2,0	0,7	3
	Безалкогольні напої				
	Соки фруктові	200	2,0	1,0	2
	Вода столова	200	2,0	1,0	2

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 [3].

Отже, потрібно залучити $20 / 10 = 2$ 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 на і подає страви і напої. Прибирає використані предмети
2	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 столом у формі букви «П». 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 800 мм × 800 мм × 750 мм. Використовуючи формулу (2) отримуємо:

$$K_{\text{стіл}} = 9 \cdot 0,8 / 2 \cdot 0,8 = 4,5 \approx 4 \text{ столики.}$$

Отже потрібно використати 8 столиків для ординарних гостей та 3 — для почесних. Загальна кількість обідніх столиків дорівнює 11.

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

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	квадратний	800×800×750	11
2	Стілець ресторанний		450×530×850	20

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 130 см × 130 см. Використовуючи формулу (3) отримуємо:

$$K_{\text{стіл}} = (0,5 \cdot 20 \cdot 0,8 + 2 \cdot 0,4) / 1,3 = 6,8 \approx 7 \text{ скатертин.}$$

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 $1,1 \cdot 20 = 22$ 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

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

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	130 × 130	8
Полотняні серветки	45 × 45	22
Ручники	35 × 80	4
Рушники	100 × 40	3
Разом		37

2.6 Генерування замовлення-рахунку

Існує спеціалізований документ первинного обліку — замовлення-рахунок. Ця форма є розрахунковим документом і документом, за яким з кухні 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 стил»
Гарячі закуски	European style	Порційна подача страв
Перші страви	European style	Порційна подача страв
Другі страви	European style	Порційна подача страв
Десерти	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				
Масло (порціями)	Овальний лоток	Ніж для масла	Закусочна тарілка	Закусочний набір
Сьомга малосольна з огірком				
Грецький салат	Салатна ваза	Салатна ложка		
Гарячі закуски				
Жульєн з грибів	—	—	Кокотниця	Чайна ложка
Перша страва				
Консоме борщок з гострими грінками «Д'яблі»	—	—	Супова чашка	—
Другі страви				
Котлета по-київські з картоплею, смаженою у фритюрі	—	—	Баранчик з клошем	Основний набір
Десерт				
Морозиво в асортименті	—	—	Креманка	Чайна ложка
Хлібобулочні вироби				
Хліб пшеничний	Закусочна 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, м^2 ;

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

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

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

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	13 ³⁰ – 13 ³⁵	Розстановка столів та стільців		+
2	13 ³⁰ – 13 ³⁵	Отримання столового посуду, приборів та білизни	+	
3	13 ³⁵ – 13 ⁴⁵	Підготовка приборів		+
4	13 ³⁵ – 13 ⁴⁵	Підготовка скляного посуду		+
5	13 ⁴⁵ – 13 ⁵⁰	Сервіровка столів	+	+
6	13 ⁵⁰ – 14 ⁰⁰	Розстановка салатів, напоїв, хліба	+	+
7	14 ⁰⁰ – 14 ⁰⁵	Зустріч гостей	+	
8	14 ⁰⁰ – 14 ⁰⁵	Розсаджування гостей		+
9	14 ¹⁵ – 14 ²⁰	Прибирання використаних предметів	+	+
10	14 ²⁰ – 14 ²⁵	Подавання гарячої закуски	+	+
11	14 ³⁰ – 14 ³⁵	Прибирання використаних предметів		
12	14 ³⁵ – 14 ⁴⁰	Подавання першої страви		
13	14 ⁴⁵ – 14 ⁵⁰	Прибирання використаних предметів	+	+
14	14 ⁵⁰ – 14 ⁵⁵	Подавання гарячої страви	+	+
15	15 ⁰⁵ – 15 ¹⁰	Прибирання посуду та приборів		+
16	15 ¹⁰ – 15 ¹⁵	Подавання десертів		
17	15 ³⁰	Остаточний розрахунок	+	
18	15 ³⁰ – 15 ⁴⁰	Проводження гостей		+
19	15 ⁴⁰ – 15 ⁵⁰	Прибирання столів		+
20	15 ⁵⁰ – 15 ⁵⁵	Здавання використаної білизни	+	
21	15 ⁵⁰ – 16 ⁰⁰	Розстановка столів та стільців		+

ВИСНОВКИ

Під час виконання КР було отримано наступні результати:

1. Досліджено сучасні тенденції надання основної послуги «Святковий обід» у закладі ресторанного господарства типу «Кафе-бар». Встановлено, що сервіс родинних свят є перспективним напрямком діяльності кафе-барів.

2. Розроблено концепцію надання основної послуги «Святковий обід з приводу народження онука» у закладі ресторанного господарства типу «Кафе-бар». Показано, що звичний асортимент продукції кафе-бару достатній для надання замовного сервісу.

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 IV 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 святкового обіду у 1,5 години.

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 - 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 - 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 університету. – 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
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 - 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 Б
МАТЕРІАЛИ ДО РОЗДІЛУ 3

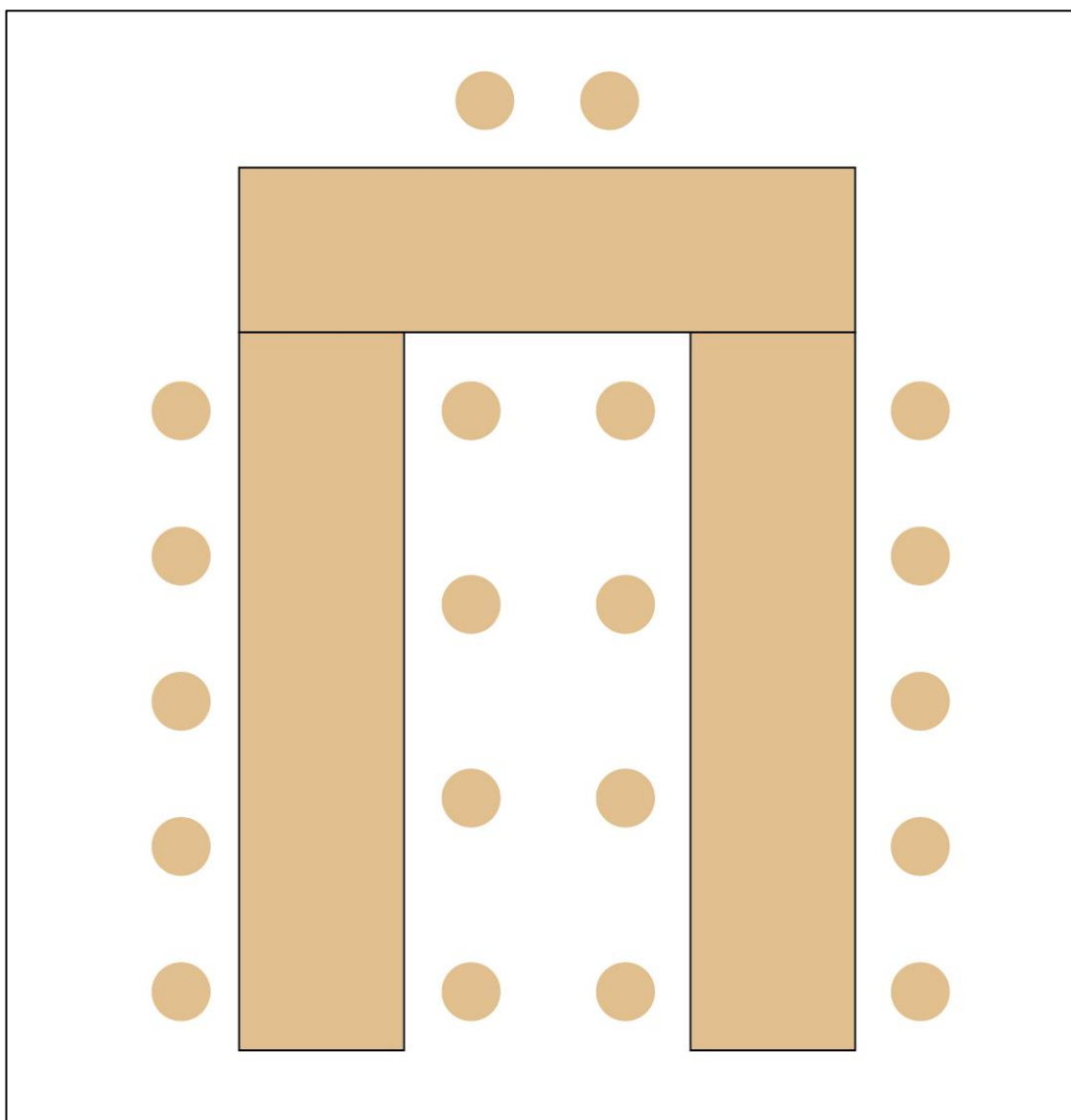


Рисунок Б.1 — Схема дислокації сервісу